

## **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

### **AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

#### **RELATÓRIO INTEGRAL**

**ANO BASE 2023**

**TRIÊNIO 2021 - 2023**

**Americana – SP**

**Março de 2024**

**SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO.....	3
1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO.....	3
1.2 DIRIGENTES .....	4
1.3 MISSÃO DA FAM.....	5
1.4 VISÃO DA FAM.....	5
1.5 VALORES .....	5
1.6 BREVE HISTÓRICO DA IES .....	6
1.7 CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES EXTERNAS .....	7
1.8 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) - COMPOSIÇÃO.....	8
1.9 MISSÃO E VALORES DA CPA.....	9
1.10 ATO DE DESIGNAÇÃO DA CPA .....	9
1.11 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO .....	9
2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA.....	12
2.1 SENSIBILIZAÇÃO E PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO.....	12
2.2 AVALIAÇÃO .....	13
3 DESENVOLVIMENTO DA AVALIAÇÃO INTERNA .....	15
4 ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	21
4.1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	21
4.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	22

	2
4.5 INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	24
4.6 NÚMERO DE PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	25
4.7 SOCIEDADE CIVIL .....	26
4.8 EGRESSOS .....	26
4.9 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS .....	27
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....	28
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34

## 1 INTRODUÇÃO

A Faculdade de Americana (FAM) busca atender as demandas no contexto social e contribuir para a transformação da realidade da região e do Brasil. Para atingir esse objetivo, a FAM tem realizado atividades de autoavaliação direcionadas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). A CPA da FAM cumpre o desafio de realizar uma Avaliação Institucional construtiva e formativa, tornando o processo de autoavaliação permanente, de modo a sensibilizar e envolver continuamente a comunidade acadêmica nas discussões e análises.

O presente documento apresenta o Relatório Integral de Autoavaliação Institucional da FAM do triênio 2021 - 2023, a fim de atender ao disposto pelo Sistema Nacional de Educação Superior - SINAES (Lei Nº 10.851/04) e suas alterações, considerando a Nota Técnica N. 65/2014, do INEP/DAES/CONAES, que sugere o roteiro para a elaboração dos relatórios de autoavaliação das IES. A CPA da FAM apresenta, por meio deste relatório, uma descrição e uma análise crítica do processo de avaliação interna realizado na IES no ano de 2023 e comparado aos anos de 2022 e 2021, contemplando os eixos 1 a 5 da avaliação institucional, além da avaliação da sociedade civil, egressos e das avaliações externas.

Nesse contexto, o presente relatório apresenta os resultados das avaliações, bem como as fragilidades e potencialidades apontadas por cada segmento da comunidade e uma explanação das ações de melhorias propostas pelos diferentes setores, além de ações concretas já realizadas.

Ressalta-se que triênio inclui o ano de 2021, onde coordenadores, docentes e discentes encontravam-se em atividades remotas. Nos anos de 2022 e 2023, tanto colaboradores coordenadores, docentes e discentes estavam em atividade presencial.

Considerando que o período de atividades acadêmicas remotas foi extenso, observou-se que algumas informações, principalmente de discentes, pode apresentar distorções de dados e resultados, uma vez que muitos discentes e docentes estavam se adaptando ao retorno presencial.

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

**Mantenedora:** Associação Educacional Americanense

**CNPJ:** 96.509.583/0001-50

**Endereço:** Av. Joaquim Boer, 733 – Americana - SP CEP 13477-360

**Telefone:** (19) 3465-8100

**Registro:** Cartório de Registro Civil e Pessoas Jurídicas - Comarca de Americana, Estado de São Paulo, sob nº 35.870, livro A-4

**Mantida:** Faculdade de Americana - FAM

**Diretor Geral:** Gustavo Azzolini da Silva

**Telefone e Fax:** (19) 3465-8100

**e-mail:** dac@fam.br

**Endereço:** Av. Joaquim Boer, 733 – Americana – SP CEP 13477-360

**Ato Legal:** Credenciada pela Portaria MEC 766/99 – DOU 18/05/1999

Recredenciada pela Portaria MEC 1454/16 – DOU 13/12/2016

Credenciada para EAD pela Portaria MEC 335/17 - DOU 13/03/2017

## 1.2.DIRIGENTES

### **Direção geral e administrativa**

Gustavo Azzolini da Silva

### **Direção acadêmica**

Profa. Ms. Célia Aparecida Jussani

**Coordenação dos cursos presenciais e EAD de Administração, Curso Superior de Tecnologia (CST) em Gestão de Recursos Humanos, Gestão Financeira, Logística, Marketing e dos cursos presenciais de Ciências Contábeis, Comunicação Social, CST em Design Gráfico:**

Prof. Esp. Eliandro Rogélio de Almeida

**Coordenação dos cursos de Biomedicina, Farmácia e Curso Superior de Tecnologia (CST) em Estética e Cosmética:**

Prof. Ms. Lucas de Oliveira Garcia

**Coordenação dos cursos de Ciência da Computação e Sistemas de Informação:**

Prof. Ms. Rogério Nunes de Freitas

**Coordenação do curso de Direito:**

Prof. Ms. Waldomiro Rizato Junior

**Coordenação do curso de Educação Física – Bacharelado e Licenciatura:**

Prof. Ms. Evandro Murer

**Coordenação do curso de Enfermagem:**

Profa. Ms. Debora Luiza da Silva

**Coordenação dos cursos de Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia da Produção,**

**Engenharia Química, Engenharia Elétrica e Engenharia Mecânica:**

Profa. Ms. Jane Luchtenberg Vieira

**Coordenação do curso de Fisioterapia:**

Profa. Dra. Adriana Pertille

**Coordenação dos cursos de Letras e Pedagogia:**

Profa. Dra. Adriana Batista De Souza Koide

**Coordenação do curso de Medicina Veterinária:**

Prof. Ms. Alberto Teixeira Franca Filho

**Coordenação do curso de Nutrição:**

Profa. Dra. Glenys Mabel Caballero Córdoba

**Coordenação do curso de Psicologia:**

Profa. Ms. Cristiane Maria Correia

**Coordenação de Educação a Distância:**

Profa. Ms. Adriana Aparecida Cossentini

### 1.3 MISSÃO DA FAM

“Produzir e disseminar o conhecimento nos diversos campos do saber, contribuindo para o exercício pleno da cidadania mediante formação humanista, crítica e reflexiva, conseqüentemente preparando profissionais competentes e atualizados para o mundo do trabalho presente e futuro”.

### 1.4 VISÃO DA FAM

“Tornar-se uma referência no ensino superior, promovendo o desenvolvimento da educação, cultura, cidadania e da economia nas regiões do polo têxtil e metropolitana de Campinas através da formação de profissionais de alta qualidade estimulando a busca e a prática dos princípios de cidadania”.

### 1.5 VALORES

- Ética, credibilidade e transparência;
- Visão humanista entre ensino, pesquisa e extensão;
- Compromisso social;
- Comprometimento com a qualidade;
- Gestão participativa;
- Profissionalismo e valorização de Recursos Humanos;
- Universalidade do conhecimento e fomento à interdisciplinaridade.

## 1.6 BREVE HISTÓRICO DA IES

Nos anos 1990, os dirigentes do antigo Colégio Bandeirantes, hoje denominado Instituto Educacional de Americana, decidiram constituir uma nova entidade mantenedora, a Associação Educacional Americanense, que tem como mantida a Faculdade de Americana - FAM. O projeto foi resultado das condições econômico-educacionais que a região de Americana apresentava naquele momento, além de experiência dos seus dirigentes como educadores atuantes.

A FAM foi credenciada pelo MEC, através da Portaria nº 766, de 18/05/1999, quando foi autorizado o curso de Letras - Português/Inglês. Em 18/05/1999, foi publicado, no Diário Oficial da União, a autorização do Curso de Administração - Empresas e Negócios; em 23/06/1999, o Curso de Turismo e, em 29/06/1999, o curso de Pedagogia. O primeiro processo seletivo foi realizado em julho de 1999, sendo oferecidas 380 vagas para os cursos autorizados.

A partir de seu credenciamento e reconhecimentos (Portaria 1.454 de 12 de dezembro de 2016) e de seu credenciamento para EAD (Portaria nº 335, de 10 de março de 2017) a FAM cresce contínua e solidamente, investindo no município de Americana e região, buscando primordialmente resultados qualitativos no ensino superior, onde já atua.

Como resultado do sólido crescimento e atuação responsável, A FAM, atualmente, conta com mais de 28 cursos de graduação na modalidade presencial e oferece curso de bacharelado em Administração, Licenciatura em Pedagogia, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Logística e Tecnologia em Marketing, na modalidade a distância. Além disso, a FAM oferece sete cursos técnicos e um curso de pós-graduação (especialização) na modalidade presencial. Desta forma, a partir dos cursos oferecidos, a FAM atua no ensino superior e técnico, em todas as áreas do conhecimento. Continuamente, oferece cursos de aperfeiçoamento nas áreas de humanas, saúde e exatas.

Convém ressaltar que a Associação Educacional Americanense disponibiliza infraestrutura física, equipamentos, material didático, corpo docente, tutores e técnico-administrativo compatíveis com a finalidade, objetivos e padrões de qualidade exigidos pelo MEC que, através deste projeto de Avaliação Institucional, são constantemente avaliados, visando atender às necessidades e expectativas dos públicos de interesse da Instituição, em especial a comunidade acadêmica.

O compromisso com a região orienta a FAM para a formação de profissionais integrados com a realidade local e regional e a qualificação despertada para o aproveitamento das potencialidades socioeconômicas e culturais, de modo a tornar os jovens instrumentos do desenvolvimento regional.

Além dos cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação, estão implantadas ações de extensão, o que comprova a concretização do compromisso assumido pela Entidade Mantenedora, a Associação Americanense: a prestação de serviços voltados à comunidade. Com muita seriedade e

trabalho, a Associação Educacional Americanense vem conquistando a confiança e o respeito da comunidade de Americana e região, a qual tem respondido favoravelmente a todas as iniciativas da Instituição.

A política de extensão é efetivada através da relação da FAM com a sociedade, por práticas de extensão desenvolvidas junto aos variados segmentos sociais, relacionadas com as áreas de saber dos cursos de graduação tais como: atendimento e prestação de serviços gratuitos à comunidade externa; palestras e testes de orientação profissional; testes antropométricos dos alunos da educação básica municipal; atendimentos à comunidade pelos cursos da área da saúde e direito, com envolvimento de alunos e docentes.

Já a pesquisa na FAM é institucionalizada através da investigação científica realizada pelos alunos, principalmente por meio de Trabalhos de Conclusão de Cursos e Projetos Integradores, sendo esses orientados por docentes, de acordo com regulamento próprio de cada curso.

A divulgação da produção de investigação científica dos alunos e de docentes é feita nas revistas digitais da Instituição, no site da instituição ou em outras revistas. A revista científica da FAM, que inicialmente publicava apenas trabalhos científicos, foi ampliada, tendo, desde 2016, uma edição exclusiva para publicação de trabalhos acadêmicos, como os resumos de trabalhos de conclusão dos cursos de graduação considerados de excelência.

Em agosto de 2023, a FAM contava com 174 profissionais em seu quadro docente. O corpo discente era 4.197 alunos nos cursos superiores modalidade presencial; 449 alunos de cursos superiores modalidade EAD, 25 de pós-graduação, e 129 alunos nos cursos técnicos. O corpo técnico administrativo é composto por 189 colaboradores.

O público-alvo da FAM é formado por concluintes do ensino médio e profissionalizante e também por profissionais que buscam qualificação profissional através de cursos superiores de qualidade.

A Associação Educacional Americanense encontra-se em perfeita regularidade quanto a sua situação fiscal e parafiscal. No aspecto patrimonial, dispõe de um conjunto de bens móveis e imóveis, além de um índice econômico suficiente para garantir a solidez da Instituição de Ensino Superior, a FAM.

### 1.7 CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

Em relação à avaliação institucional, seguem os conceitos obtidos nas avaliações externas.

Quadro 1: Índice Geral de Cursos - IGC

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
1,89	1,95	2,15	2,41	2,41	2,49	2,47	2,47	2,39	2,43	2,398	2,685

\* 2020 não houve aplicação do ENADE e geração do IGC



**CI – Conceito institucional** – 4 (2015) – Portaria de Recredenciamento nº 1454, de 12 de dezembro de 2016;  
Relatório de Avaliação *in loco* realizada no período de 22 a 24/05/2023, Conceito Final Contínuo: 4,21

**Credenciamento da EAD** – CI 5 - Portaria nº 335, de 10 de março de 2017.

Relatório de Avaliação *in loco* realizada no período de 30/08 a 01/09/2023, Conceito Final Contínuo: 4,04

## 1.8 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) - COMPOSIÇÃO

### **Coordenação:**

Profa. Dra. Adriana Pertille

### **Representantes do corpo docente:**

Prof. Ms. Alberto Teixeira Franca Filho

Profa. Dra. Adriana Pertille

### **Representantes do corpo discente:**

Isabela do Amaral da Silva (curso de Pedagogia)

Júlia Aparecida Soares da Rocha (curso de Administração)

### **Representantes do corpo técnico-administrativo:**

Adelaine Aparecida Astolfo

Sidnei Estevam Filho

### **Representantes da sociedade civil organizada:**

Alexsandro Ferreira da Silva

Carlos Eliseu Tomazella

### **Assistente da CPA:**

Janaina Teodora Do Amaral Lopes

Contato: [cpa@fam.br](mailto:cpa@fam.br)

Telefone: (19) 3465-8100 ramal 223

A CPA conta com uma assistente atuando em período integral para apoio às atividades e procedimentos administrativos e de gestão.

## 1.9 MISSÃO E VALORES DA CPA

A missão da CPA da FAM é “Conduzir os processos internos de avaliação da Instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP e por meio da autoavaliação periódica, progredir e fortalecer sua capacidade de se autorregular”.

São valores observados pela CPA:

- Adoção de um compromisso ético e formal para garantir condições favoráveis ao bom desempenho da Instituição e do educando;
- Garantia de uma metodologia que permita oportunidade de participação da comunidade e exercício da cidadania competente;
- Difusão do processo de avaliação interno e externo;
- Garantia do processo de avaliação de desempenho;
- Articulação entre os diferentes segmentos educacionais no processo de avaliação.

## 1.10 ATO DE DESIGNAÇÃO DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FAM é responsável pela condução dos processos internos de sistematização e prestação das informações solicitadas pelo INEP/MEC. Além disso, a CPA realiza a autoavaliação institucional, conforme definido no PrAI – Programa de Autoavaliação Institucional (Anexo1), desde a coleta de dados até a divulgação dos resultados e acompanhamento da implantação das ações de melhoria.

A CPA foi designada por Portaria do Diretor Geral nº 037/04 de 15 de junho de 2004, alterada pelas Portarias 005/2009, nº 08/17 e 09/2017, de 11 de setembro de 2017, 001/2023 de 23 de janeiro de 2023, sendo que a última atualização dos membros da CPA se deu através da Portaria do Diretor Geral 023/2023, de 20 de setembro de 2023.

## 1.11 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO

No Programa de Avaliação Institucional da FAM (PrAI) estão delineados os pressupostos e as etapas da autoavaliação. O PrAI subsidia a autoavaliação do triênio 2021 a 2023 e define as fases da avaliação: sensibilização, diagnóstico, autoavaliação, consolidação dos dados, elaboração do relatório, proposta de ações de melhorias e análise crítica. Este relatório integral refere-se ao triênio 2021 - 2023 e atende a indicação da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES No. 065: Roteiro para Relatório de Autoavaliação Institucional de 2014.

Dessa forma, no período a que se refere o presente relatório, foram realizadas ações relacionadas ao processo de avaliação institucional, além de ações diversas, sob coordenação da CPA, destacadas a seguir:

- Sensibilização para participação nas pesquisas da avaliação interna junto à comunidade acadêmica;
- Aplicação das pesquisas dos eixos avaliativos, de avaliação de turmas e de autoavaliação, respondidas pela comunidade interna;
- Análise de dados das pesquisas dos eixos avaliativos, de avaliação de turmas e de autoavaliação, da sociedade civil e do egresso;
- Apresentação dos resultados das pesquisas dos eixos avaliativos para a comunidade interna (docentes, técnico-administrativos, discentes e direção) e externa;
- Solicitação de propostas de ações de melhorias baseadas nas fragilidades apontadas nas pesquisas para os gestores e coordenadores;
- Solicitação de devolutivas com descrição das ações de melhorias realizadas;
- Elaboração do Relato Institucional;
- Elaboração de relatório parcial da avaliação Institucional interna;
- Divulgação do relatório de avaliação anual institucional;
- Realização de pesquisas por demanda específica;
- Elaboração de relatórios relacionados às pesquisas por demanda;
- Definição de estratégias e objetivos conjuntos com os coordenadores de curso para a sensibilização dos alunos para o ENADE, com formação do Grupo de Trabalho do ENADE;
- Análise dos relatórios do ENADE e encaminhamento de solicitações de ações de melhorias junto aos coordenadores de curso;
- Coordenação e acompanhamento de ações de sensibilização e preparatórias para o ENADE junto às Coordenações de Curso;
- Atualização do hot site do ENADE e atualização do hot site da CPA, no site da FAM;
- Análise de resultados das avaliações de aprendizagem (N3) dos cursos;
- Aplicação, análise de dados e confecção de relatório da avaliação institucional de Acompanhamento do Egresso;
- Aplicação, análise de dados e confecção de relatório de pesquisa aplicada junto a Sociedade Civil;

- Aplicação, análise de dados e confecção de relatório de pesquisa aplicada junto a empresas parceiras ou conveniadas;
- Realização de simulado de visita *in loco* de avaliação com os coordenadores de Cursos e Direção Acadêmica;
- Reuniões preparatórias para processos avaliativos externos com os colegiados de cursos;
- Acompanhamento e atualização das novas legislações educacionais;
- Participação em reuniões do colegiado acadêmico.

## 2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA

### 2.1 SENSIBILIZAÇÃO E PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO

Visando fomentar a cultura de avaliação e subsidiar os processos de avaliação externa, a CPA elaborou um calendário de avaliação institucional continuada, estabelecendo um período avaliativo de três anos (2021 a 2023), cujos resultados estão consolidados nos relatórios de autoavaliação institucional, a saber: versão parcial 2021 e 2022 (protocoladas no eMEC em março de 2022 e de 2023, respectivamente) e a presente versão integral, a ser apresentada em março de 2024.

Em 2023, de acordo com o previsto no instrumento de avaliação institucional interna e seguindo o calendário acima, a CPA deu continuidade ao processo avaliativo, coletando dados sobre os eixos avaliativos 1, 2, 3, 4 e 5, como descrito abaixo na metodologia da avaliação por eixos, e realizou análises qualiquantitativas dos relatórios gerais e de curso, gerando informações que foram analisadas e discutidas com os diferentes segmentos envolvidos e com a direção geral e acadêmica.

A etapa de sensibilização do Programa de Autoavaliação abrangeu a divulgação digital no Portal FAM das pesquisas, por meio de reuniões específicas com gestores, discentes, coordenadores e docentes para a apresentação do planejamento das pesquisas, das redes sociais e por ações empreendidas pelo Núcleo Integrado de Comunicação e Marketing (NICOM). Ainda, o acompanhamento e evolução das pesquisas são apresentados mensalmente em reuniões de colegiado acadêmico.

Os questionários foram organizados para serem aplicados de acordo com os segmentos envolvidos, tal como discriminado abaixo:

1. **Corpo discente:** autoavaliação; avaliação dos cinco eixos; avaliação das disciplinas presenciais e em EAD; avaliação do coordenador.
2. **Corpo docente:** autoavaliação; avaliação dos cinco eixos; avaliação das turmas; avaliação do coordenador.
3. **Corpo técnico-administrativo:** autoavaliação; avaliação dos cinco eixos;
4. **Coordenadores de graduação e pós-graduação:** autoavaliação; avaliação dos cinco eixos; avaliação das turmas;
5. **Tutores:** autoavaliação; avaliação dos cinco eixos; avaliação das turmas em EAD; avaliação do coordenador.
6. **Egressos:** avaliação de percepção do curso e desempenho profissional;
7. **Sociedade civil:** questionário com as empresas conveniadas de estágio e usuários dos serviços prestados pela FAM.

Para o presente ciclo avaliativo (2021 a 2023), as questões foram disponibilizadas por período único de trinta dias em cada semestre letivo. No primeiro semestre de 2021, as perguntas foram elaboradas para o questionário avaliativo com base nas fragilidades encontradas no triênio anterior.

As respostas das questões apontadas como intermediárias entre as fragilidades e as potencialidades foram utilizadas no questionário aplicado no segundo semestre de 2023, em busca de aprofundamento e maior entendimento das fragilidades apontadas. O instrumento de avaliação institucional interna previu também a pesquisa quantitativa, constando de questões objetivas e uma (01) pergunta qualitativa, com o objetivo de coletar outras informações, reivindicações ou sugestões que, eventualmente, não estivessem contempladas no instrumento de autoavaliação.

## 2.2 AVALIAÇÃO

Foi realizada a coleta de dados, por meio da aplicação de questionários eletrônicos, disponibilizados no Portal FAM, prevendo-se a elaboração de questões diferentes sobre as particularidades de cada grupo. Em todas elas, não se tem a identificação pessoal, garantindo o sigilo e a liberdade de resposta aos respondentes. É fundamental registrar que a comunidade não é obrigada a responder o questionário, sendo a participação voluntária e garantindo-se o anonimato ao respondente.

A coleta de respostas foi realizada pelo portal FAM e permitiu o acesso de toda a comunidade acadêmica e técnico-administrativa. Para o corpo técnico-administrativo foram disponibilizados computadores no laboratório de informática da instituição e pessoal de apoio, bem como foi organizado o atendimento de colaboradores que não utilizam computadores em ambiente de trabalho e que não possuem acesso ao portal. Já os coordenadores, corpo docente, discente e tutores e parte do corpo técnico-administrativo já utilizam o portal FAM como ferramenta de trabalho e ensino-aprendizagem. O acesso ao portal FAM ocorreu com uso de login e senha individual e os questionários foram imediatamente disponibilizados na tela de entrada. O sistema foi configurado para o usuário ter acesso imediato ao questionário ao entrar no sistema, porém também permitiu que o usuário o respondesse em outro momento, ao longo do período de avaliação, havendo um lembrete sobre o prazo final de cada avaliação.

Para o egresso foi encaminhado para o e-mail cadastrado no sistema FAM, o link de um formulário eletrônico, disponível por 90 dias.

Para a sociedade civil os questionários foram impressos e disponibilizados na recepção das clínicas e demais serviços. O indivíduo foi convidado a participar, não sendo identificado. Após o período de vinte dias, os questionários foram recolhidos e os dados tabulados.

De forma geral, as avaliações internas para o ciclo 2021 a 2023 seguiram o cronograma abaixo:

Quadro 2: Calendário do Instrumento de avaliação interna - Período avaliativo de 2021 a 2023

<b>Eixo</b>	<b>Segmentos Envolvidos</b>	<b>Períodos</b>	<b>Metodologia</b>
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional Eixo 3 – Políticas Acadêmicas Eixo 4 – Políticas de Gestão Eixo 5 – Infraestrutura	1. Corpo Discente 2. Corpo Docente 3. Corpo técnico-Administrativo 4. Coordenadores 5. Tutores	Março e Setembro Duração: 30 dias	Questionário Eletrônico/Portal FAM.
Autoavaliação -Individual	1. Corpo Discente 2. Corpo Docente 3. Corpo técnico-Administrativo 4. Coordenadores 5. Tutores	Abril e Outubro Duração: 7 a 10 dias	Questionário Eletrônico/Portal FAM.
Avaliação das disciplinas presenciais, semipresenciais e nos cursos EAD Avaliação das turmas Avaliação de coordenadores de curso	1. Corpo Discente 2. Corpo Docente 3. Coordenadores 4. Tutores	Mai e Novembro Duração: 7 a 10 dias	Questionário Eletrônico/Portal FAM.
Avaliação e acompanhamento do Egresso	1. Egressos	Outubro Duração: 90 dias	Questionário Eletrônico
Avaliação da Sociedade Civil	1. Sociedade Civil	Abril e Outubro Duração: 20 dias	Questionário impresso

Os questionários foram avaliados previamente pelos segmentos envolvidos, aprovados e consolidados em reunião ordinária da CPA, por meio dos representantes de todos os segmentos da Instituição e da comunidade.

### 3 DESENVOLVIMENTO DA AVALIAÇÃO INTERNA

A CPA da FAM apresenta, por meio deste relatório, uma descrição e, concomitantemente, uma análise crítica do processo de avaliação interna realizado na IES no triênio 2021 - 2023, contemplando os eixos 1 a 5 da avaliação institucional e sociedade civil.

Os dados levantados nas demais pesquisas (autoavaliação, avaliação de disciplinas presenciais e em EAD, avaliação das turmas, avaliação de egressos, avaliação de formandos, avaliação de empresas conveniadas e análise da N3) foram encaminhados e/ou apresentados aos coordenadores de curso, gestores (autoavaliação) e/ou direção geral e acadêmica, para discussão com os envolvidos e serviram de subsídios para as análises e discussões estabelecidas ao longo do ano, conjuntamente com a CPA, visando o melhor acompanhamento dos docentes e tutores, além da aprendizagem dos alunos.

A seguir serão apresentados os dados coletados nos anos de 2021, 2022 e 2023 divididos por eixo, considerando a porcentagem de satisfação dos segmentos envolvidos.

Tabela 1: Perguntas referentes ao eixo 1 e a porcentagem de satisfação por segmento

Planejamento e Avaliação Institucional		% de satisfação		
Pergunta Eixo 1	Segmento	2021	2022	2023
Conhecimento dos resultados das avaliações da CPA	Discente	60,1	63,1	90,0
	Docente	97,6	90,4	89,3
	Coord	100,0	100,0	100,0
	TecAd	63,4	84,3	86,0
Os resultados das avaliações internas (CPA) e externas (ENADE, visitas) são revertidas em melhorias	Discente	74,5	67,7	72,3
	Docente	96,4	90,5	96,8
	Coord	92,3	90,9	100,0
	TecAd	90,2	94,6	94,0
Conhecimento dos resultados das avaliações externas (visitas <i>in loco</i> ) realizadas pelo MEC	Discente	32,9	36,0	42,9
	Docente	84,4	69,5	72,6
	Coord	92,3	90,9	100,0
	TecAd	90,0	80,4	82,0

Coord = Coordenador; TecAd = Técnico-Administrativo.



Tabela 2: Perguntas referentes ao eixo 2 e a porcentagem de satisfação por segmento

Desenvolvimento Institucional	Pergunta Eixo 2	Segmento	% de satisfação		
			2021	2022	2023
Conhecimento das disciplinas e ações relacionadas aos direitos humanos, igualdade étnico-racial, meio-ambiente e ética	Discente	98,4	97,0	96,0	
	Docente	94,5	90,1	93,8	
	Coord	92,3	92,3	100,0	
Atualização da matriz curricular	Discente	96,7	96,0	95,0	
	Docente	97,6	98,3	97,8	
Eficiência dos canais de comunicação internos	Discente	96,0	95,7	95,0	
	Coord	92,3	90,9	100,0	
	TecAd	60,0	65,0	70,0	
Conhecimento do Programa de Participação em Eventos Externos (ajuda financeira)	Discente	53,8	51,9	59,6	
	Docente	69,0	57,1	68,9	
	Coord	100,0	90,9	85,7	
Conhecimento da Revista Ciência e Inovação	Discente	54,6	58,8	60,4	
	Docente	84,7	93,7	97,3	
Conhecimento da Revista de Trabalhos Acadêmicos (TCC)	Discente	--	83,1	82,4	
	Docente	82,9	79,0	81,5	

Coord = Coordenador; TecAd = Técnico-Administrativo.

Tabela 3: Perguntas referentes ao eixo 3 e a porcentagem de satisfação por segmento

Políticas Acadêmicas	% de satisfação			
	Pergunta Eixo 3	Segmento	2021	2022
Atualizações referentes ao curso e mercado de trabalho	Discente	97,2	98,0	96,0
	Docente	100,0	98,2	97,8
Conteúdo disponível e navegação no site institucional	Discente	97,2	97,0	97,0
	Docente	97,5	95,9	98,4
	Coord	90,0	100,0	83,3
	TecAd	--	--	62,7
Conhecimento ao Programa de acessibilidade digital e atitudinal aos alunos com necessidades especiais	Discente	96,8	97,0	96,0
	Docente	100,0	95,7	98,0
	Coord	90,0	81,2	90,9
Implantação das atividades de extensão	Discente	96,6	97,0	95,0
	Docente	100,0	97,9	97,5
	Coord	90,0	100,0	91,7
Programas de atendimento ao aluno (NAPE, NED, nivelamento) e acolhimento	Discente	96,5	97,0	96,0
	Docente	98,4	100,0	97,4
	Coord	90,9	100,0	91,7
Disponibilidade da coordenação para o atendimento aos alunos	Discente	96,4	96,0	95,0
	Docente	98,8	100,0	98,5
Implantação da investigação científica	Discente	95,4	96,0	94,0
	Docente	97,2	91,3	90,9
	Coord	90,9	90,0	83,3
Conhecimento e participação nos eventos internos	Discente	95,2	95,0	94,0
	Docente	96,2	99,1	98,5
	Coord	90,9	90,0	85,0
Programa de acompanhamento de Egresso	Discente	94,2	95,0	--
	Docente	98,1	97,3	95,0
	Coord	90,0	81,0	83,3
Conhecimento do Programa de Monitoria	Discente	62,9	66,4	69,9
	Docente	81,3	100,0	100,0
	Coord	100,0	100,0	100,0
Conhecimento das ações culturais, artísticas e de diversidade realizadas no curso e na faculdade	Discente	55,8	62,8	64,3
	Docente	80,2	100,0	100,0
	TecAd	65,2	56,3	85,6
Conhecimento do Projeto Pedagógico do curso	Discente	51,2	50,0	52,7
	Docente	92,9	92,5	98,4

Coord = Coordenador; TecAd = Técnico-Administrativo

Tabela 4: Perguntas referentes ao eixo 4 e a porcentagem de satisfação por segmento

Políticas de Gestão	% de satisfação				
	Pergunta Eixo 4	Segmento	2021	2022	2023
Atendimento do Setor de Informática	Discente		97,5	98,0	98,0
	Docente		97,3	97,9	99,2
	Coord		--	92,3	85,0
	TecAd		--	98,0	81,8
Conteúdo e utilização do Portal Acadêmico	Discente		97,4	96,0	96,0
	Docente		95,0	96,5	98,5
Atendimento da Secretaria Acadêmica	Discente		96,8	97,0	97,0
	Docente		100,0	100,0	99,1
	Coord		100,0	92,3	100,0
Atendimento do Setor Social	Discente		96,7	98,0	98,0
Atendimento do Setor Financeiro	Discente		96,4	98,0	98,0
Facilidade de navegação no Portal da FAM	Discente		96,4	98,0	95,0
	Docente		95,0	96,1	95,5
	Coord		--	100,0	83,3
Conteúdo e utilização do Ambiente AVA	Discente		--	97,0	97,0
	Docente		--	97,6	95,8
	Coord		--	--	90,9
Atendimento da Biblioteca	Discente		--	98,0	99,0
	Docente		--	98,9	99,1
	Coord		--	90,0	83,3
Programa de Capacitação Continuada	Docente		90,0	81,0	88,3
	TecAd		48,7	--	69,0
Atendimento do Departamento de Recursos Humanos	Docente		--	100,0	99,2
	Coord		--	92,3	85,0
	TecAd		--	97,1	80,3

Coord = Coordenador; TecAd = Técnico-Administrativo

Tabela 5: Perguntas referentes ao eixo 5 e a porcentagem de satisfação por segmento

Infraestrutura Física	Pergunta Eixo 5	Segmento	% de satisfação		
			2021	2022	2023
Ambulatório de enfermagem atende as necessidades	Discente		94,7	97,8	96,0
	TecAd		95,5	--	84,3
Laboratório de informática atende as aulas	Discente		92,8	94,4	92,3
	Docente		89,4	89,5	90,3
	Coord		--	90,2	85,7
Laboratório de informática atende fora da aula	Discente		88,7	90,1	85,7
	Discente		64,4	55,8	39,2
Internet atende as necessidades	Docente		85,3	94,7	96,1
	Coord		92,3	89,0	85,3
	Discente		--	99,0	98,0
Melhorias na Segurança pessoal e patrimonial no interior da faculdade	Docente		--	99,0	99,2
	Coord		--	90,0	83,3
	TecAd		--	99,0	82,0
	Discente		--	98,0	98,0
Melhorias na infraestrutura da biblioteca da FAM	Docente		--	93,8	99,2
	Coord		--	--	100,0
	Discente		--	98,0	98,0
Melhorias no Auditório	Docente		--	97,8	100,0
	Coord		--	100,0	83,3
	Discente		--	98,0	98,0
Melhoria na infraestrutura dos espaços para atendimento aos alunos	Docente		--	96,6	96,7
	Coord		--	100,0	88,3
	Discente		--	98,0	97,0
Melhoria/Adequações nas instalações sanitárias	Docente		--	99,0	98,0
	TecAd		--	81,0	--
	Discente		--	97,0	97,0
Melhorias no Acervo da Biblioteca	Docente		--	93,8	99,2
	Discente		--	95,0	96,0
Melhorias nas instalações dos laboratórios práticas profissionais	Docente		--	94,4	86,4
	Coord		--	92,3	85,0
	Discente		--	97,0	96,0
Adequação as áreas de descanso e alimentação	Docente		--	92,1	98,5
	Coord		--	--	83,3
	TecAd		88,6	92,0	90,6
	Discente		--	82,0	78,0
Melhorias nas instalações das salas de aula	Docente		--	81,9	82,7
	Coord		--	80,0	75,0

Coord = Coordenador; TecAd = Técnico-Administrativo

Tabela 6: Média de participantes nas pesquisas CPA por ano.

Segmento	Número de participantes		
	2021	2022	2023
Discentes	1973	2182	2009
Docentes	91	100	144
Coordenadores	13	13	12
Técnico-Administrativo	52	74	86

Tabela 7: Perguntas aplicadas aos usuários dos serviços da FAM e a porcentagem de satisfação.

Pergunta	% de EXCELENTE		
	2021	2022	2023
Sociedade Civil			
A FAM forma profissionais competentes e atualizados	66,0	76,0	88,7
O profissional formado pela FAM contribui para a comunidade	62,0	72,0	78,8
A estrutura física e espaços atendem as necessidades	58,0	52,0	76,7
Qualidade do atendimento do estagiário	58,0	60,0	69,7
Avaliação da acessibilidade da FAM	--	76,0	88,7
Qualidade do atendimento do egresso	58,0	70,0	75,0
A imagem da FAM na cidade e região	97,0	98,0	97,0
Indicaria a FAM	--	100,0	99,0
<b>Total de participantes</b>	<b>188</b>	<b>231</b>	<b>268</b>

Tabela 8: Perguntas aplicadas aos egressos e a porcentagem de resposta.

Pergunta	%	
	2020	2022
Egresso		
Trabalhando na área que se formou	70,7	69,7
Valor do salário na média do mercado	49,7	53,9
Carga horária semanal de trabalho entre 40 e 44 horas	37,1	38,8
Emprego com carteira assinada	43,5	53,9
Atividade técnica como principal no trabalho	23,5	26,9
Visão da qualidade do curso após inserção no mercado	44,4	57,9
Frequentou algum curso de pós-graduação	41,4	36,2
<b>Total de participantes</b>	<b>191</b>	<b>152</b>

#### 4 ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Para a análise dos resultados, os dados utilizados foram aqueles coletados via Portal FAM, com objetivo de minimizar a possibilidade de erros na transcrição. Ao término do prazo previsto, os dados obtidos foram processados e consolidados na forma de planilhas e gráficos e o relatório foi elaborado de modo a permitir a análise e interpretação dos resultados obtidos na comunidade.

Os dados obtidos em cada questionário de avaliação de eixos foram tratados de forma totalmente anônima e as informações finais apresentadas de forma puramente estatística. A CPA concebeu a avaliação institucional de forma democrática e livre, não obrigando aqueles que por motivo pessoal não desejaram externar seu ponto de vista. Nesse sentido, observou-se que a participação voluntária da comunidade FAM produziu resultados reais e significativos para a gestão da FAM. Todos os participantes do processo avaliativo receberam um comprovante de participação gerado pelo próprio sistema ao término da pesquisa, sendo computadas horas de atividades complementares aos alunos respondentes, como forma de estimular a participação.

Para a análise dos dados, considerou-se o número de efetivos respondentes da comunidade interna envolvidos no processo da avaliação e os conceitos médios atribuídos para cada eixo avaliado. O sistema informatizado possibilitou à CPA a produção de gráficos que facilitaram a visualização dos dados e a interpretação e análise dos resultados.

Para a definição do item fragilidade foi considerado o índice de satisfação menor que 50% entre os respondentes. Para definição do item potencialidade foi utilizado como o parâmetro o índice de satisfação registrado por mais de 80% dos respondentes. Ainda, os dados obtidos foram avaliados criticamente e os resultados foram divulgados à comunidade interna por relatórios em meio eletrônico por meio do portal FAM, em reuniões com os diversos grupos componentes da comunidade acadêmica e gráficos afixados em quadros de avisos nos departamentos e ambientes coletivos na FAM.

##### 4.1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2023 observou-se aumento significativo no conhecimento dos discentes e do corpo técnico administrativo em relação aos resultados da CPA (90% e 86%, respectivamente, Tabela 1). No início de 2023 a CPA implantou o selo de certificação (Figura 1), como identidade visual das conquistas mediante os resultados das pesquisas, o que ajudou na sensibilização dos segmentos.

Figura 1: Selo de certificação indicando que aquele espaço / equipamento / reforma foi realizado com base no resultado das enquetes da CPA.



Por outro lado, os discentes não conhecem de forma suficiente os resultados das avaliações externas (abaixo de 50% - Tabela 1), caracterizando uma fragilidade. Como observado no Apêndice A, no triênio 2021 – 2023, apenas 11 dos 35 cursos da FAM (31,4%) passaram por avaliação externa, o que pode justificar os resultados encontrados. Após o recebimento do relatório sobre a visita *in loco*, a CPA realiza a análise dos indicadores e, junto com a direção e a coordenação de curso, divulgam os conceitos e principais comentários dos avaliadores. Notou-se no triênio que a porcentagem de satisfação em relação ao conhecimento desses dados é alta nos segmentos mais envolvidos na visita *in loco*, ou seja, coordenação, docentes e técnico-administrativo.

Em relação às melhorias realizadas mediante os resultados da CPA, os discentes apresentam conhecimento satisfatório (média de 70%, Tabela 1), mas se comparado aos outros segmentos, a porcentagem é menor, ou seja, alguns discentes têm dificuldade em identificar se aquele resultado foi revertido em melhoria.

#### 4.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Em relação ao Desenvolvimento Institucional, os resultados mostraram que a FAM promove atividades e ações relacionadas aos direitos humanos, igualdade étnico-racial, meio ambiente e ética por meio das disciplinas institucionais, como Tópicos Emergentes, disciplinas específicas dos cursos, e por atividades promovidas pelos cursos e pelo Núcleo Integrado de Comunicação e Marketing (NICOM) da faculdade. Além disso, na opinião de discentes e docentes, a FAM mantém a matriz curricular dos cursos atualizada.

A revista de trabalhos acadêmicos, que publica anualmente os melhores trabalhos dos alunos da instituição (nota 9,0 ou acima), é conhecida por discentes e docentes. A revista Ciência e Inovação, que

publica artigos científicos submetidos por discentes e docentes da FAM ou externos, é conhecida por docentes, entretanto, entre os discentes a porcentagem é menor (média de 58% - Tabela 2).

O Programa de Participação em Eventos Externos oferece ajuda financeira para docentes e discentes inscritos em eventos científicos, cujos trabalhos foram desenvolvidos na FAM. A porcentagem de conhecimento desse benefício é satisfatória entre docentes (média 65%) e discentes (média 55% - Tabela 2).

O Portal FAM é uma ferramenta eficiente entre discentes e docentes para a comunicação interna, além do e-mail institucional e das redes sociais oficiais da FAM. Já os colaboradores do setor técnico-administrativo utilizam, de forma suficiente, o sistema acadêmico, o e-mail institucional, os ramais (telefone) e os documentos (requerimentos).

#### 4.3 POLÍTICAS ACADÊMICAS

As semanas de estudo, visitas técnicas e disciplinas específicas dos cursos trazem para discussão as atualizações referentes ao curso e ao mercado de trabalho, e são muito bem avaliadas pelos discentes e docentes. Tal fato reflete também na boa avaliação dos eventos internos oferecidos pela faculdade.

Ações voltadas para os discentes como o programa de acessibilidade digital e atitudinal, o atendimento do Núcleo de Apoio Psicopedagógico ao Estudante (NAPE), as atividades do Núcleo de Estudos Dirigidos (NED), o nivelamento de português e matemática, o acolhimento (recepção de calouros), o atendimento da coordenação de curso e o acompanhamento do egresso, são muito bem avaliados pelos discentes, docentes e coordenadores.

A implantação das atividades de extensão voltadas à comunidade de Americana e região e a investigação científica, que é realizada por meio dos trabalhos de conclusão de curso e dos trabalhos integradores, também são muito bem avaliadas pela comunidade acadêmica.

O site institucional <https://www.fam.br/> fornece as informações sobre a faculdade e seus cursos, com conteúdo, imagens, vídeos, notícias e orientações e é muito bem avaliado por discentes, docentes e coordenadores. Os colaboradores do corpo técnico administrativo avaliam o site de forma satisfatória.

O programa de monitoria é oferecido, principalmente, para disciplinas básicas como Anatomia Humana, Bromatologia, Anatomia Patológica de Animais, Direito Constitucional, entre outras mais específicas dos cursos. Em média 15 alunos por semestre, de diferentes cursos, participam do programa e se tornam monitores. Mesmo com o oferecimento da monitoria, nem todos os discentes daquela turma usufruem das horas extras de estudo, principalmente por indisponibilidade de horário, uma vez que a quase totalidade dos alunos são trabalhadores em horário integral. Tal fato reflete nos resultados da pesquisa CPA, com índice satisfatório para o segmento discente.



Em relação ao conhecimento das ações culturais, artísticas e de diversidade realizadas no curso e na faculdade, os resultados mostraram que os discentes conhecem de forma suficiente e os docentes de forma muito boa as atividades desenvolvidas. Nesse indicador, o corpo técnico administrativo apresentou melhora significativa em 2023.

O Projeto Pedagógico do Curso é muito bem conhecido pelos docentes, por meio da atuação no Núcleo Docente Estruturante, das reuniões de colegiado e das capacitações docentes. Entretanto, os discentes conhecem de forma suficiente o projeto.

#### 4.4 POLÍTICAS DE GESTÃO

Os atendimentos nos diferentes departamentos da FAM são muito bem avaliados por discentes, docentes, coordenadores e corpo técnico administrativo. A atitude proativa e colaborativa dos gerentes permite o contínuo aprimoramento dos serviços prestados.

Em relação aos programas de capacitação continuada, para o corpo docente é disponibilizado via portal FAM cursos e atividades que abordam o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), além de palestras realizadas na semana de planejamento (início do ano letivo). Em 2021 foi identificada a fragilidade em relação a capacitação do corpo técnico administrativo (Tabela 4), o que resultou no oferecimento de cursos de pós-graduação presencial, palestras de temas específicos e cursos de curta duração *online*.

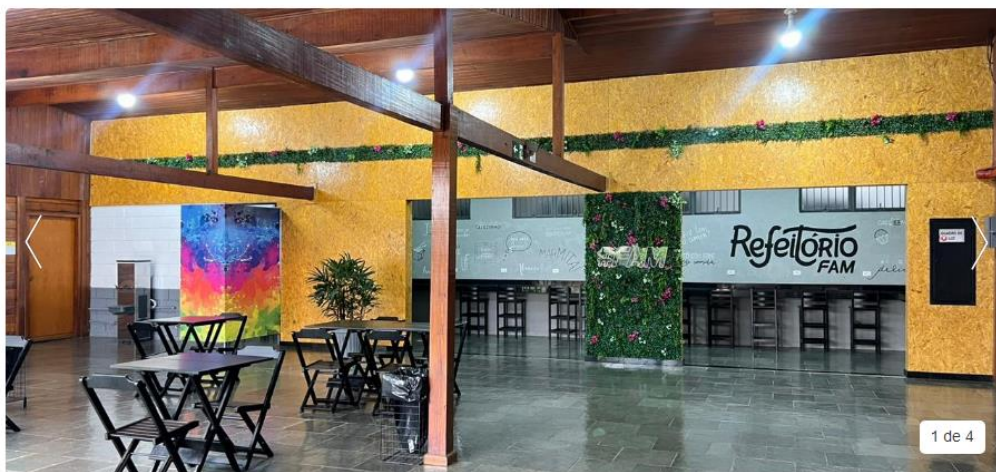
#### 4.5 INFRAESTRUTURA FÍSICA

Devido às restrições impostas pela pandemia de Covid-19, alguns indicadores sobre infraestrutura não foram avaliados em 2021 (Tabela 5).

O ambulatório de enfermagem, a segurança pessoal e patrimonial no interior da faculdade, os espaços para atendimento ao aluno, o auditório (com capacidade para 500 pessoas) e salas VIP 1 e 2 (com capacidade para 90 e 60 pessoas, respectivamente), as instalações sanitárias, as áreas de descanso e alimentação são muito bem avaliados por toda a comunidade acadêmica (Tabela 5).

Em 2023 houve a reforma de um dos refeitórios da instituição e a criação de um espaço agradável para alimentação com microondas, pia e mesas (Figura 2).

Figura 2: Refeitório para a comunidade acadêmica.



Fonte: <https://conteudo.fam.br/pesquisas-cpa> Acesso em 18/03/2024

Segundo os discentes e docentes, os laboratórios de informática atendem muito bem as demandas das aulas, como também as necessidades dos discentes fora do horário de aula. Em relação à rede *Wi-Fi*, em 2022 houve a oferta de uma rede diferenciada para os docentes (login e senha), o que melhorou o acesso. Entretanto, para os discentes a oferta de sinal *Wi-Fi* ficou prejudicada em 2023, tornando-se uma fragilidade para a instituição (Tabela 5). No mesmo ano, a mantenedora assinou contrato com a empresa Vagalume (<https://www.vagalumewifi.com.br/>) para instalação de novas antenas de internet, com aumento do número de acessos pelo *Wi-Fi*.

O acervo da biblioteca da FAM foi muito bem avaliado por discentes e docentes. Destaca-se a assinatura de duas bibliotecas virtuais: Saraiva e Pearson, que estão disponíveis via portal FAM para todos os discentes, coordenadores, docentes, tutores e colaboradores.

Os laboratórios de práticas profissionais foram muito bem avaliados pela comunidade acadêmica, visto que a FAM vem investindo nos últimos anos na atualização de equipamentos e reformas e/ou construção de novos espaços.

As instalações das salas de aula apresentaram a avaliação satisfatória entre discentes e coordenadores (Tabela 5), destacando-se a questão do conforto térmico. A implantação de um sistema de refrigeração nas salas está em fase de elaboração de projeto com respectivo cronograma de implantação pela mantenedora.

#### 4.6 NÚMERO DE PARTICIPANTES DA PESQUISA

A Tabela 6 demonstra o número médio de participantes por ano do triênio. Destaca-se o aumento gradativo de participação entre os docentes (80% em 2023) e entre o corpo técnico administrativo (52%

em 2023). Em relação aos discentes, a média de 50% é uma constante nos três anos. Em 2023 criou-se o *CPA Day* com o objetivo de sensibilizar os discentes sobre a importância da participação. No primeiro dia da liberação no portal da pesquisa de eixo, nos meses de março e setembro, houve a distribuição de panfletos e conversa com os discentes durante o intervalo, além disso, vídeos explicativos sobre a pesquisa foram publicados nas redes sociais. Entretanto, não houve aumento da participação. Para o próximo triênio, outras estratégias serão realizadas.

#### 4.7 SOCIEDADE CIVIL

Semestralmente foram aplicadas pesquisas junto à Sociedade Civil, contando com a participação dos usuários ou responsável (quando o paciente / cliente é menor de idade ou incapaz) dos serviços de Enfermagem, Brinquedoteca, Nutrição, Psicologia, Fisioterapia, Estética, Direito e a CEVET (Hospital Veterinário). Os questionários impressos foram recolhidos e tabulados em planilha *Excel*.

A satisfação dos usuários no triênio foi aumentando gradativamente (% de excelente), destacando a excelência dos serviços prestados à comunidade (Tabela 7). O questionário avalia a competência dos profissionais e estagiários, a qualidade do serviço e a infraestrutura.

A FAM tem demonstrado nos últimos anos um crescente envolvimento com a comunidade que é refletida pela avaliação da imagem na faculdade na cidade de Americana e região, pois 97% dos respondentes consideram a imagem da FAM como excelente e muito boa, e 99% indicariam a FAM para alguém (Tabela 7).

#### 4.8 EGRESSOS

A baixa adesão dos egressos no envio de respostas é uma constante nas pesquisas CPA. A média de participação é de 10 a 15%, sem contemplar todos os cursos. Nos últimos anos foram encaminhados formulários eletrônicos para os e-mails cadastrados no sistema. Os dados tabulados em 2020 se referem aos egressos de 2017 a 2019, os dados tabulados em 2022 se referem aos egressos de 2019 a 2021.

Dos respondentes, em média, 70% trabalha na área que se formou, metade é empregado com carteira assinada, recebendo o valor salarial na média do mercado. Em torno de 38% trabalha em tempo integral, entre 40 e 44 horas semanais, e a atividade técnica é a principal. Boa parte dos alunos avalia a qualidade do curso que frequentou na FAM como excelente e muito boa, e em média 40% frequentou cursos de pós-graduação, em outra instituição (Tabela 8). A provável explicação para a baixa participação é a desatualização dos contatos (e-mail e telefone).

Em 2023 a faculdade disponibilizou no *hotsite* da CPA (<https://conteudo.fam.br/pesquisas-cpa>), um formulário com fluxo contínuo, entretanto, com baixa adesão. Mediante a necessidade de encontrar uma estratégia eficaz, a instituição contratou para 2024 uma assessoria especializada para coleta de dados dos mais de 10.000 egressos da FAM.

#### 4.9 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados dos processos avaliativos internos e as ações/planejamento acadêmico-administrativos são repassados aos Discentes, Docentes, Tutores, Gestores, Coordenações de Curso e Direção Geral e Acadêmica e passam a compor o presente Relatório Institucional, cujos dados representam os resultados do processo avaliativo interno e das ações e planejamentos acadêmico-administrativo decorrente dos resultados das avaliações.

O relatório final expressa o resultado do processo de discussão, de análise e interpretação dos dados advindos do processo de autoavaliação. A divulgação, como continuidade do processo de avaliação interna, oportuniza a apresentação e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores. Todos os resultados são compartilhados com a direção geral e acadêmica, coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação, coordenação de EAD, as gerências dos departamentos, comunidade acadêmica e sociedade civil.

Para tanto, são utilizados diversos meios de divulgação, tais como: reuniões, apresentações, mensagens e documentos informativos (eletrônicos) e publicação no *hotsite* da CPA (<https://conteudo.fam.br/pesquisas-cpa>), entre outros. Ainda, os resultados das pesquisas são enviados para a direção e os coordenadores, para serem apresentados e discutidos nos colegiados de cursos. Da mesma forma, os resultados são divulgados aos gerentes do corpo técnico-administrativo para que sejam apresentados e discutidos com os colaboradores. A discussão dos resultados por setores ocorre em reuniões dos gerentes com os departamentos e em reunião de planejamento institucional e de cursos, da direção e de coordenadores com os docentes.

Em reunião da CPA com a presença da direção, da secretaria acadêmica e dos coordenadores, os resultados das pesquisas são semestralmente apresentados aos docentes e aos representantes de turma, para serem repassados aos discentes. As discussões com os representantes de turmas de cada curso também ficam a cargo dos coordenadores, em reunião de colegiado de curso. O relatório geral resumido é publicado no site da instituição e no Portal FAM, assim como são afixados gráficos nos departamentos e espaços comuns da FAM.

De forma geral, os resultados das pesquisas revelaram, no conjunto, os pontos de vista dos diferentes perfis avaliados. Posteriormente, com base nos gráficos gerados a partir dos dados coletados,

a CPA conseguiu detectar pontos que mereceram destaque e que permitiram nortear ações da Direção Geral, Direção Acadêmica, Coordenações de curso e gerentes da FAM.

As fragilidades apontadas compõem um documento que foi enviado diretamente para cada responsável pelo setor ou curso envolvido, por meio do formulário de proposta de ação para fragilidades, apontadas no Apêndice B deste documento (Formulário de Registro e Encaminhamento das Fragilidades Detectadas, Análise Crítica e Plano de Ação (2021/2022/2023)).

Cada responsável apresenta a solução para a fragilidade, bem como o prazo de resolução do problema. A CPA faz o acompanhamento periódico da implantação das ações de melhoria propostas, de acordo com o formulário descrito acima.

## **5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE**

A partir da divulgação dos resultados das pesquisas e dos debates com a comunidade acadêmica, os gestores e coordenadores são responsáveis por analisar os resultados parciais, em conjunto com seus pares, elaborar e encaminhar relatórios preliminares à CPA, constando o planejamento que será adotado a fim de promover ações corretivas frente a possíveis problemas identificados. As ações de melhorias propostas serão encaminhadas a direção pelos gestores e coordenadores, quando pertinente, a fim de promover medidas corretivas frente aos possíveis problemas identificados.

As propostas de ações de melhorias tem por objetivo sensibilizar a coordenação de curso e gerência dos departamentos sobre as medidas e ações a serem tomadas para sanar as fragilidades apontadas. Os resultados obtidos são utilizados como subsídio para novas ações de melhoria e planejamento pelas coordenações e direção geral e acadêmica, para a resolução das fragilidades identificadas.

Ainda, os resultados das pesquisas e as principais fragilidades foram discutidos em reunião institucional com os docentes e nos colegiados acadêmico e de cursos. Foram apresentadas as fragilidades apontadas por esse segmento, bem como explicitadas as medidas para redução dessas fragilidades. Pode-se citar como exemplos dessas ações a divulgação e explanação da revista acadêmica da FAM pela direção, bem o esclarecimento sobre a possibilidade de solicitação de auxílio institucional para participação em eventos por docentes e discentes, as melhorias em infraestrutura, como os desafios futuros. Dessa forma, as ações de melhorias propostas são avaliadas criticamente pelo público envolvido.

A CPA faz o acompanhamento periódico dessas propostas de ações, considerando seus resultados e a necessidade de novos prazos ou encaminhamentos. As ações compõem o relatório gerencial a ser entregue para a direção. Os resultados obtidos são utilizados para compor o relatório

enviado anualmente para o INEP. As ações de melhorias do presente período e dos anos anteriores foram compiladas no Quadro 3.

Quadro 3: Resumo das ações de melhorias institucionais reportadas

Ações de melhorias institucionais 2021 – 2022 - 2023	
EIXO	MELHORIA REALIZADA
<b>Planejamento e Avaliação institucional</b>	Implantação do selo de certificação
	Solicitação de ações de melhorias para gestores
	Elaboração e implantação do Programa de Acompanhamento do Egresso
	Pesquisas com a sociedade civil, egressos e empresas conveniadas de estágio
	Reunião de apresentação de resultados das pesquisas e ações de melhorias
<b>Desenvolvimento Institucional</b>	Atualização da matriz curricular
	Revista Ciência & Inovação, publicada pela FAM e revista de TCC
	Programa de apoio psicopedagógico (NAPE)
	Programa de apoio à capacitação docente (NACD)
	Atualização do site institucional e criação da homepage CPA
<b>Políticas Acadêmicas</b>	Programa de monitoria, de nivelamento e de participação em eventos
	Atualização do acervo da biblioteca
	Acesso a biblioteca Virtual Saraiva e Pearson
	Apoio técnico do departamento de informática
	Atendimento às pessoas portadoras de transtorno de espectro autista
	Atividades do Núcleo de Estudos Dirigidos (NED) para ingressantes
	Emissão de Certificado de Desempenho Acadêmico
	Ingresso docente por concursos
	Ações de acolhimento de novos alunos e representantes
	Atualização e divulgação de Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC)
<b>Políticas de Gestão</b>	Melhorias no atendimento dos setores
	Oferecimento de cursos de capacitação de curta duração
	Programa de pós-graduação para os colaboradores
	Oferta de cursos de extensão e de pós-graduação
	Atendimento comunitário gratuito nas Clínicas Integradas (Enfermagem, Fisioterapia, Farmácia e Nutrição, Núcleo Jurídico)
	Atendimento gratuito na Clínica Escola de Estética para colaboradores



<b>Infraestrutura</b>	Melhorias na sinalização e iluminação interna e externa
	Instalações e espaços reservados para PcD
	Ações para redução de trânsito no entorno da FAM
	Novos bebedouros
	Construção, reforma e manutenção das instalações sanitárias
	Adequação de equipamentos de informática, sistema operacional e <i>Wi Fi</i>
	Compra de TVs 60 " melhorando a qualidade de imagem e som em sala de aula
	Troca do telhado dos blocos 1 e 2
	Reabertura da cantina do bloco 1
	Reforma do refeitório do bloco 1
	Oferta de acesso à internet diferenciado para docentes
	Infraestrutura para novos cursos e construção do Hospital Veterinário
	Construção da nova recepção e portaria da FAM e reforma dos laboratórios didáticos
	Uso de crachás para identificação de docentes e colaboradores
	Reforma e climatização das salas de professores e coordenadores
Adequações dos espaços, estrutura e protocolos de limpeza para período de pandemia	

As melhorias institucionais na FAM são realizadas de forma contínua, englobando o planejamento das avaliações, as políticas de gestão e acadêmicas, o desenvolvimento institucional e a infraestrutura. As ações propostas pelos gestores são validadas de acordo com cronograma estabelecido no PrAI.

Como detalhado no Quadro 3, previamente houve investimentos em acessibilidade para pessoa com deficiência (PcD); reorganização as vagas do estacionamento principal; investimentos em infraestrutura para a implementação de novos cursos; implantação e a modernização dos laboratórios de informática e laboratórios de ensino. Foram realizadas reformas dos banheiros e a instalação de novos bebedouros adequados ao protocolo de segurança na pandemia, bem como a manutenção periódica de bebedouros atuais.

Em resposta a demanda por melhorias térmicas, houve a reforma dos telhados do bloco 1 e 2, de salas de aulas, com aplicação de isolamento térmico e acústico e programação de reforma dos demais blocos. Uma nova recepção da FAM e portaria foram construídas na entrada da faculdade, sanando os principais problemas de atendimento dos setores administrativos. Ainda, a sinalização interna e externa da FAM e a iluminação no entorno da FAM foram adequados anteriormente.

No que se refere ao portal acadêmico e a rede de acesso à internet, são realizados treinamentos e apresentações periódicas referentes à utilização do portal acadêmico para alunos ingressantes e

professores. Ainda foi disponibilizado manual de acesso ao portal. A rede de acesso à internet institucional é frequentemente atualizada e se mantém uma rede específica para uso de docentes.

Com relação à organização didático-pedagógica é possível verificar ações constantes de melhorias no processo de avaliação institucional, com divulgação dos resultados das avaliações institucionais à Direção Geral e Acadêmica e aos coordenadores de curso, que as repassam e as discutem com docentes, tutores e alunos, nas reuniões de colegiados de curso; a divulgação sistemática dos resultados das avaliações realizadas pela CPA aos alunos da IES, através do Portal FAM e do site institucional e nas reuniões com representantes de turmas. Ainda, a CPA executa ações de sensibilização sobre a importância e de preparação para o ENADE, junto aos discentes e docentes.

Os PPCs de todos os cursos de graduação foram adequados para atender a necessidade de inclusão de atividades de extensão, segundo Resolução 07/2018, do MEC, que estabelece diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira. As ementas e metodologias dos cursos estão em constante aprimoramento, com adequações bibliográficas e atualizações periódicas. Ainda, ocorre a elaboração pela CPA de questões de formação geral para a avaliação integradora (N3), nos padrões de avaliação do ENADE, com base nas atividades realizadas pelo Núcleo de Estudos Dirigidos (NED) e posterior análise do percentual de acerto das questões de múltipla escolha dessa prova. Há ainda a ação do Grupo de Trabalho do ENADE (GTE), em conjunto com a direção acadêmica e os coordenadores dos cursos, cujos resultados servem de parâmetros para novas estratégias e ações para a preparação dos alunos para o ENADE.

A FAM possui uma revista eletrônica na instituição, denominada Ciência & Inovação, bem como a Revista de Trabalhos Acadêmicos, onde são publicados os trabalhos de conclusão de curso de excelência. Pode-se apontar o papel relevante do Programa de Apoio Psicopedagógico ao aluno, com possibilidade de atendimento às pessoas portadoras de Transtorno de Espectro Autista, que tem apresentado bons resultados na inclusão de pessoas com necessidades especiais, fazendo orientações aos docentes para melhor acompanhamento e avaliação da aprendizagem desses alunos; o Programa de Monitoria e de Nivelamento e a ampliação da oferta de cursos de extensão e de pós-graduação para toda a comunidade interna e externa.

Com relação ao corpo docente podem-se destacar treinamentos constantes pelo Programa de Capacitação Docente para qualificação dos docentes, a contratação por meio de concursos de títulos e prova didática, e nas condições de trabalho, buscando-se ampliação do quadro de professores atuando em regime parcial e integral, além de maior titulação.

É possível afirmar que a FAM tem buscado melhorias constantes na gestão acadêmico-administrativa no período analisado, cumprindo com os objetivos traçados no PDI, o que pode ser



verificado nos conceitos obtidos pela IES nas avaliações externas e internas que demonstram a responsabilidade e qualidade do ensino e da instituição.

Caber ressaltar também outras pesquisas realizadas pela CPA: a autoavaliação, a avaliação de disciplina e turmas, a avaliação dos coordenadores, avaliação de egressos, pesquisa com formando, pesquisa da sociedade civil e grupos focais. A autoavaliação, voltada para o corpo técnico administrativo, corpo discente, corpo docente, coordenadores e tutores, tem como objetivo principal estabelecer a cultura da autoavaliação e análise crítica.

Para fomentar a maior participação nas pesquisas da CPA e reduzir a fragilidade encontrada nas pesquisas que se refere a divulgação de resultados, foram colocadas caixas de sugestões em diversos setores da FAM. As caixas de sugestões permitem sugestões anônimas e os resultados são coletados mensalmente e utilizados para elaboração de relatório que é encaminhado para os gestores, coordenadores e diretores.

Também objetivando divulgação dos resultados das pesquisas da CPA, foram adicionados gráficos com os resultados das pesquisas em todos os departamentos, corredores, murais e laboratórios. Os gráficos afixados trazem resultados atualizados das pesquisas de eixos realizadas no semestre anterior.

A avaliação das disciplinas presenciais e em EAD é aplicada para o corpo discente, que visa buscar subsídios para acompanhar o desenvolvimento do projeto pedagógico de curso. A avaliação das turmas é aplicada para o corpo docente e tutores, para detectar o andamento das turmas e questões pontuais de cada turma e disciplina. A avaliação da coordenação é aplicada para o corpo discente, docente e tutores para avaliar a gestão do curso.

A CPA ainda realiza a avaliação de egressos, avaliação de formandos, avaliação com membros da sociedade civil e de empresas conveniadas de estágio. Essas avaliações ocorrem periodicamente e os relatórios produzidos visam trazer subsídios para análise e tomada de decisões da direção acadêmica e coordenadores de cursos junto com o Núcleo Docente Estruturante, Colegiado de cursos e gestores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de autoavaliação proporciona não só o autoconhecimento institucional, o que em si é de grande valor para a FAM, como é um balizador da avaliação externa, prevista no SINAES. O Programa de Avaliação Institucional (PrAI) da FAM tem por base o fato que, ao final da avaliação institucional, é necessária uma reflexão sobre o processo avaliativo, visando a sua adequação e continuidade do processo. A análise criteriosa das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados permite o planejamento de ações futuras no processo avaliativo.

Ao longo do período analisado, os diagnósticos realizados pela CPA e os apontados pelos avaliadores externos embasaram a tomada de decisões da IES em ações acadêmico-administrativas, que evidenciam melhorias junto aos cursos de graduação e pós-graduação ofertados, como apresentado no Quadro 3.

Contudo, deve permanecer claro que, como projeto, esse deve ser constantemente avaliado quanto à sua viabilidade de implementação e de sua capacidade para produzir os resultados desejados devendo, quando oportuno e conveniente, ser redirecionado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). Diretrizes para a Avaliação das Instituições de Educação Superior. Brasília: Ministério da Educação, 2004.

BRASIL. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES); INSTITUTO Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior: diretrizes e instrumento. Brasília: Ministério da Educação, 2004.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Roteiro de Autoavaliação Institucional: orientações gerais. Brasília: Ministério da Educação, 2004.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) Nota técnica nº 65/09-10-2014. Orientações para o relatório de autoavaliação que será implementado em 2016. 2014

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). PORTARIA Nº 1.382, DE 31 DE OUTUBRO DE 2017 Aprova, em extratos, os indicadores dos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa para os atos de credenciamento, reconhecimento e transformação de organização acadêmica nas modalidades presencial e a distância do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes. DOU nº 210, 01.11.2017, Seção 1, p.14.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). PORTARIA Nº 1.383, DE 31 DE OUTUBRO DE 2017. Aprova, em extrato, os indicadores do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação para os atos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento nas modalidades presencial e a distância do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes. DOU nº 210, 01.11.2017, Seção 1, p.15).

BRASIL. Lei no 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras Providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, v. 139, n. 72, p. 3-4, 15 abr. 2004. Seção 1.a

BRASIL. Ministério da Educação; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), Diretoria de Avaliação de Educação Superior (DAES) Coordenação-Geral de Avaliação de Cursos de Graduação e Instituições de Ensino Superior (CGACGIES) Nota Técnica Nº 14, fevereiro de 2014. Instrumento de Avaliação Institucional Externa do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), 2014.

-BRASIL. Ministério da Educação; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), Diretoria de Avaliação de Educação Superior (DAES) Nota Técnica Nº 23 de 8 de junho de 2015. Torna sem efeito a Nota Técnica 022, esclarecendo sobre o indicador 3.6 do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação; Portaria no 2.051, de 09 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, v.139, n. 132, p. 12, 12 jul. 2004. Seção 1.b

FAM. FACULDADE DE AMERICANA. Programa de Avaliação institucional (PrAI). Americana, 2021.

FAM. FACULDADE DE AMERICANA. Programa de Acompanhamento do Desempenho Acadêmico (PADA). Americana, 2016.

FAM. FACULDADE DE AMERICANA. Plano de desenvolvimento institucional (PDI). Americana, 2020.

FAM. FACULDADE DE AMERICANA. Novo Instrumento de Avaliação Institucional Interna (PrAI) Período 2021-2023. Americana, 2021.

FRANCO, M. L. P. Avaliação de cursos. In: MACHADO DE SOUZA, E. C. B. (org.). Avaliação de currículos e programas. Brasília: Universidade de Brasília, 1997.

KINNEAR, Thomas C, e TAYLOR, James B. Marketing research: an applied approach. 4. ed. McGraw-Hill, USA, 1991.

TRAD, Leny A. Bomfim. Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde. Physis, Rio de Janeiro, v.19, n.3, p.777-796 2009. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-73312009000300013](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312009000300013&lng=en&nrm=iso)&lng=en&nrm=iso>. access on 22 Nov. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312009000300013>.

TUBINO, Manoel José Gomes. Universidade, qualidade e avaliação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997