

**RELATÓRIO CONSOLIDADO DE AUTOAVALIAÇÃO  
TRIÊNIO 2018/2020**

**São Luís  
2021**

## SUMÁRIO

	<b>DADOS DA IES.....</b>	<b>02</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>07</b>
<b>3</b>	<b>DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES.....</b>	<b>28</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>33</b>

## RELATÓRIO PARCIAL CPA

### GESTÃO 2020

#### DADOS DA IES

MANTENEDORA: Instituto Florence De Ensino Superior LTDA

MANTIDA: Instituto Florence de Ensino Superior

Endereço: Rua Rio Branco, 216. CEP 65020-490

Município/UF: SÃO LUIS/MA

Categoria administrativa: Privada

Organização acadêmica: Faculdade

#### COMPOSIÇÃO CPA

<b>NOME</b>	<b>CARGO</b>	<b>EMAIL</b>	<b>SEGMENTO</b>
Ildoana Paz Oliveira	Docente	ildoana@uol.com.br	Presidente docente
Marcia Cristina Monteiro de Jesus Aguiar	Docente	marcia.jesus@hotmail.com	Representante docente
Eliziane Barbosa Costa	Bibliotecária	Lisbr06@gmail.com	Representante Técnico-administrativo
Claudenice Monteiro Goulart	Bibliotecária	claudenice32@hotmail.com	Representante Técnico-administrativo
Alexsandro Penha de Oliveira	Discente	alexsandrooliveira2310@gmail.com	Representante discente
Joseana Silva Pinto	Discente	josysilva23@gmail.com	Representante discente
Mauro Pereira da Silva	Sociedade Civil	cpa@florencia.edu.br	Representante Sociedade Civil
Paulo Roberto Melo de Castro	Sociedade Civil	pnog61@hotmail.com	Representante Sociedade Civil

**Período de Mandato: Março de 2020 a Março de 2021**

## 1 INTRODUÇÃO

O ano letivo de 2020 iniciou de forma conturbada, o mundo foi surpreendido com uma pandemia, que obrigou a todos, pessoas e instituições, a se reinventarem e buscarem alternativas para a minimização dos danos iminentes.

Em 31 de dezembro de 2019 veio à tona um vírus denominado SARS-CoV 2 ou Coronavírus, causador da doença chamada COVID-19. Esse vírus,. De forma célere se espalhou pelo mundo, sem diferenciação de cor, raça, padrão social, econômico, deixando a humanidade em alerta diante de um cenário epidemiológico preocupante, cuja taxa de letalidade, em pessoas idosas, é alta, principalmente pelos diversos sintomas apresentados pelo vírus, causando prejuízos para a saúde, muitas vezes irreversíveis.

Em face de rápida disseminação do coronavírus (covid-19), a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). A partir de fevereiro, a Secretaria de Estado da Saúde do Estado do Maranhão, orientado pelas diretrizes do Governo federal, criou o Plano de Contingência para o COVID-19, elaborado em conformidade com o Plano de Contingência Nacional e com base no modelo de Gestão de Riscos, propõe a identificação de ações de gestão, vigilância epidemiológica e sanitária, assistência à saúde, diagnóstico e educação em saúde, onde contempla os três níveis de resposta e as ações em cada nível, conforme o perfil epidemiológico do momento. Os três níveis de resposta são: Alerta, Perigo Iminente e Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional – ESPIN.

Diante deste cenário, o Instituto Florence de Ensino Superior, atendendo às normativas dos governos federal, estadual e municipal, criou a Comissão Interna de Monitoramento e Enfrentamento à COVID-19. Sendo assim, é de inequívoca importância a atuação das Instituições de Ensino ao engajar-se na formação de sujeitos que atuem em prol do desenvolvimento saudável da população a partir de ações coletivas.

Assim, várias ações foram desenvolvidas no combate à proliferação do vírus, tais como: elaboração de cartilhas com orientações sobre prevenção, em parceria com os alunos do curso de Enfermagem; treinamento da equipe em relação aos cuidados para proteção contra a doença; adequação estrutural com a aquisição

de suporte de álcool em gel; adoção de protocolos de limpeza dos espaços físicos e acompanhamento dos casos notificados de alunos e funcionários, que apresentaram sintomas semelhantes aos da COVID-19, dentre outras.

Com o avanço do vírus e preocupados com a alta probabilidade de disseminação da COVID no meio acadêmico, o Ministério da Educação publicou a Portaria Nº 343, de 17 de março de 2020, em que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19, destacando:

Art. 1º “Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, nos limites estabelecidos pela legislação em vigor, por instituição de educação superior integrante do sistema federal de ensino, de que trata o art. 2º do Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017” (BRASIL, 2020).

O Processo de Autoavaliação é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os significados do conjunto de suas atividades com vista alcançar maior relevância educativa e social.

Para tanto, visando acompanhar a atuação do Instituto Florence de Ensino Superior em relação à disseminação do vírus SARS-CoV 2, a Comissão Própria de Autoavaliação – CPA, priorizou na elaboração dos instrumentos de autoavaliação questões relacionadas ao cenário pandêmico, vivenciado ao longo do ano letivo.

A avaliação das Instituições de Educação Superior tem caráter didático-formativo e visa ao aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Trata-se, portanto, de um processo multidisciplinar, em permanente construção, sob a perspectiva Cooperativa, plural. Deste modo, para que tal processo ocorra de forma expedita e eficaz, para a entrega aos destinatários de um serviço de qualidade, a participação efetiva de todos os segmentos, comunidade acadêmica, sociedade civil e dos egressos, é de fundamental importância.

Nessa perspectiva, a Instituição de Ensino Superior avaliada deverá consolidar, a passos largos, uma cultura de avaliação que possibilite maior conhecimento sobre sua missão, visão, finalidades e objetivos.

A proposta de avaliação do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior) prevê ações organizadas em três eixos:

- (1) Avaliação *in loco*;
- (2) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE); e
- (3) Avaliação Interna, por meio da atuação da Comissão Própria de Avaliação - CPA.

Mencionadas prescrições didáticas e de planejamento virtuoso ganham destaque na atuação do Instituto Florence de Ensino Superior, constituídos por seus Órgãos deliberativos, com imensurável participação da CPA.

Integram o planejamento estratégico da IES as políticas de acompanhamento e avaliação das atividades-fim, ou seja, ensino, pesquisa e extensão, além das atividades meio, caracterizadas pelo planejamento e gestão. Contudo, o referido processo avaliativo, a partir de uma visão crítica e holística, vem buscando abranger toda a comunidade acadêmica, articulando diferentes perspectivas para um melhor entendimento da realidade institucional.

As informações qualitativas e quantitativas acerca do desempenho da instituição são apenas um pressuposto para a verificação. A avaliação propriamente dita consiste em analisar e determinar o que significam estas informações para o desenvolvimento da instituição.

Registre-se, por oportuno, que nessa fase propedêutica, leva-se em consideração o número de informações existentes no interior da instituição, sendo necessário organizá-las, para prospectar, da maneira mais próxima possível, a realidade da instituição, seus pontos fortes, fragilidades, sua capacidade de oferecer resposta às demandas da comunidade acadêmica, da sociedade e do poder público, com vistas a obter um *status* de qualidade nos serviços prestados à educação superior brasileira.

A CPA – Comissão Própria de Avaliação é o órgão deliberativo, responsável pela disseminação da cultura avaliativa na IES, através de processos de avaliação interna e de acompanhamento e análise das avaliações externas. Este órgão possui Regulamento próprio, com atuação autônoma em relação aos Conselhos e à Gestão da IES.

A missão desse importante colegiado vai além de indicar pontos fortes e fracos; na verdade, a CPA identifica, acompanha, aponta soluções, avalia, cobra e monitora os prazos. Sua composição assegura a paridade na participação de

representantes dos segmentos da comunidade acadêmica (corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo) e da sociedade civil organizada.

A proposta de avaliação continuada prevê, além de outros pontos: qualidade/quantidade do quadro docente; aquisição de equipamentos e materiais para dar suporte aos cursos ofertados; projetos de pesquisa extensão; políticas de atendimento ao discente; qualidade/quantidade do acervo etc.

Desta forma, o processo de autoavaliação, busca obter a mais ampla e efetiva participação da comunidade acadêmica e sociedade civil, nas discussões e estudos, a fim de promover um processo construído coletivamente como subsídio pleno à gestão acadêmica com a finalidade de potencializar o desempenho institucional.

O ensino, a pesquisa e extensão, constituem-se verdadeiros pilares de uma IES. O Instituto Florence, em sua atuação, apresenta como filosofia de trabalho desenvolver ações integradas entre os pilares do ensino superior e uma gestão institucional sustentável. A IES ora avaliada tem como ponto de referência a identidade institucional, seus valores e sua cultura, com a finalidade de delinear as características primordiais que regulam a Instituição, visando ao seu constante aperfeiçoamento. Esse processo contribui efetivamente na melhoria da qualidade do ensino, na medida em que oportuniza a identificação de problemas, visando à solução destes.

Este relatório é o produto final do processo de autoavaliação correspondente ao triênio 2018/2020, contribuindo, assim, para a consolidação de uma cultura de avaliação na IES, pressupondo a autoavaliação como parâmetro para a busca da qualidade institucional, promoção de um aperfeiçoamento institucional, levando em consideração os aspectos do ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, gestão, corpo docente, discente e técnico-administrativo, além de demonstrar um diagnóstico do Instituto Florence de Ensino Superior no referido período.

O documento em questão busca imprimir maior transparência na comunicação das informações, especialmente em função do caráter analítico e interpretativo dos resultados obtidos. Ademais, o relatório apresenta sugestões para ações de natureza administrativa, política, pedagógica, técnica e científica a serem implementadas com a finalidade de melhorar as atividades rotineiras da IES.

## 2 METODOLOGIA

O processo de autoavaliação, implantado no Instituto Florence, foi planejado e construído pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, pautado na participação da comunidade acadêmica e na sociedade civil, através da aplicação de instrumentos de coleta de dados, capazes de traduzir os anseios da comunidade acadêmica, para que, após análise, possam subsidiar um planejamento participativo, que priorize o diálogo.

Diante disso, a CPA propõe um processo de autoavaliação que se realiza por meio de um Ciclo avaliativo de três anos. Para esse novo ciclo, 2018/2020, aplicou-se um questionário pelo sistema acadêmico GFLEX, para os segmentos docente, discente de graduação e técnico-administrativo onde foram respondidas questões acerca dos cursos, do contexto da pandemia e seus impactos na IES, a partir das dimensões estabelecidas pelo SINAES.

Atualmente a IES oferta 10 cursos de graduação: **Enfermagem, Farmácia, Direito, Odontologia, Nutrição, Biomedicina, Estética e Cosmética, Ciências Contábeis, Fisioterapia e Medicina Veterinária.**

O questionário, assim como nos anos anteriores, foi estrategicamente aplicado ao final do segundo semestre letivo, precedido por um período intenso de sensibilização, contou com convites por meio de cartazes, e-mail, redes sociais e visitas em sala de aula.

Devido a pandemia, a IES precisou adotar novas medidas de biossegurança, adequar estratégias de ensino, utilizar novas ferramentas de trabalho e demais medidas para dar continuidade à prestação de seus serviços com a qualidade já conhecida no mercado educacional. Sendo assim, para este ciclo, optou-se aplicar questões específicas, conforme a realidade vivenciada no ano em curso.

Participaram deste processo, 966 discentes, 69 docentes e 26 funcionários técnico-administrativos, conforme demonstrado no quadro abaixo:

SEGMENTO	QUANTITATIVO	PARTICIPANTES	PORCENTAGEM
DISCENTES	1870	966	51%
DOCENTES	106	69	65%
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	60	26	40%







Segundo o cronograma de avaliação, a próxima etapa será ampla socialização dos resultados junto à comunidade acadêmica, por meio da realização de seminário, rodas de conversa, e-mail, banners e redes sociais.

Por fim, são realizadas reuniões para avaliação do trabalho da CPA durante todas as etapas do processo, com o intuito de identificar eventuais falhas para corrigi-las, nas avaliações seguintes.

### **3 DESENVOLVIMENTO**

#### **3.1 Eixo 01 – Planejamento de avaliação**

##### **Dimensão 8: Planejamento e Avaliação**

Essa dimensão foi avaliada por meio de respostas obtidas nos instrumentos de avaliação aplicados, bem como a partir de outras avaliações qualitativas. O intuito foi avaliar se a divulgação dos resultados das avaliações aplicadas pela CPA e se estes resultados são revertidos em melhorias no âmbito institucional.

Em relação à atuação da CPA no ano de 2020, percebeu-se que houve uma forte atuação dos membros no acompanhamento das atividades institucionais, na preparação para o enfrentamento da pandemia, tais como: preparação das aulas remotas, protocolos sanitários, treinamento de equipes, monitoramento dos casos suspeitos etc.

Em comparação aos anos anteriores (2018 e 2019), a Comissão continuou a desenvolver seu trabalho junto à comunidade acadêmica de forma semelhante, o que manteve destaque na sua atuação.

#### **3.2 EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

##### **DIMENSÃO 1 – MISSÃO E PLANO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Para este processo não foram formuladas perguntas diretamente ligadas ao conhecimento acerca do teor dos documentos normativos da IES, mas de que maneira a comunidade acadêmica entende que as estratégias estabelecidas para o

enfrentamento da Pandemia, ocasionada pelo COVID-19 estão de acordo com os documentos normativos institucionais.

Em relação ao Projeto Político Pedagógico, 49% dos discentes responderam que já consultaram várias vezes a versão disponível no site, seguidos de 27,5% que acessou pelo menos uma vez e 23,5% que nunca consultaram.

Quando questionados se o Protocolo de Segurança adotado para o enfrentamento da pandemia estava em conformidade com sua missão e objetivos, 75% dos discentes concordaram que sim e que se sentiram seguros na condução do Protocolo. Para 57% dos técnicos administrativos, a adoção do referido protocolo foi considerado bom e 19,2% considerou excelente.

Em comparação aos anos anteriores (2018-2019) os resultados encontrados foram muito parecidos, embora as perguntas do último não contemplarem o mesmo tema, denota-se pelo contexto que essa dimensão continua sendo avaliada com o mesmo padrão de respostas.

Diante do cenário desafiador e excepcional, a IES buscou não se afastar da sua missão e de seus objetivos, incorporando estratégias em conformidade com o que está descrito nos documentos normativos.

### **Dimensão 03 – Responsabilidade Social da Instituição**

Em relação às ações afirmativas e políticas de acessibilidade, 46.2% responderam que são boas. Os níveis de aprovação em relação ao programa de assistência à saúde e política de ensino foram considerados Bom para 50% dos técnico-administrativos.

Nas avaliações anteriores essa dimensão continua sendo bem avaliada, sobretudo em razão das constantes atividades de extensão e responsabilidade social que as IES desenvolve nas comunidades menos favorecidas.

A sociedade civil se manifestou por meio de pesquisa de satisfação aplicada nas Clínicas-escola e no Núcleo de Prática Jurídica. Para mais de 70% dos participantes da pesquisa os serviços prestados estão satisfatórios, resultado semelhante aos coletados nos anos anteriores.

Cabe destacar que a IES participa da “Campanha da Responsabilidade Social do Ensino Superior Particular”, promovida pela Associação Brasileira de Mantenedores do Ensino Superior Particular - ABMES, certificado com Selo de

Responsabilidade Social. No tocante aos serviços prestados a comunidade luvovicense, a IES adotou, desde de 2010, 3 (três) bairros periféricos que fica no entorno da Faculdade (Cambôa, Jaracati e Liberdade) com ações de orientações a saúde, atendimentos na área jurídica com programas sociais específicos, chamado de Cidadão Defensor..

Outro ponto relevante é o projeto Viva Saúde desenvolvido em parceria com a Casa da Mulher Brasileira, em que os alunos do 9º período do curso de Direito realizavam treinamentos para formulação de pedidos de medidas protetivas, ajudando as mulheres que não conseguem redigir seu pedido.

Este projeto também foi estendido para atendimento na Clínica-Escola, que tem como objetivo atender mulheres em situação de violência doméstica com lesão bucal para atendimento odontológico. Foram atendidas entre março de 2018 até o presente ano cerca de 260 mulheres.

De forma concomitante, havia atendimento nos espaços do Programa Viva Cidadão, em parceria com o Governo do Estado, em que os alunos dos cursos da área da saúde e Direito desenvolviam serviços de orientação jurídica e da saúde: aferição de pressão, testes de glicemia, orientação nutricional, farmacoterapêutica e jurídico. Os atendimentos eram realizados de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, totalizando um quantitativo médio, em torno de 650 a 800 atendimentos mensais. O público alvo desses atendimentos eram pessoas que buscavam os serviços oferecidos no VIVA CIDADÃO em diversas faixas etárias.

Em continuidade ao programa de responsabilidade social, a IES realiza atendimento odontológico para pessoas de vulnerabilidade social dos bairros próximos ao centro histórico, iniciando-se com uma triagem em que os pacientes passam pela equipe da enfermagem, da nutrição e Fisioterapia, antes de ser encaminhado ao atendimento odontológico. Em média são atendidas 3600 pessoas por semestre.

### **3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS**

#### **Dimensão 02 – Políticas Para Ensino, Pesquisa, Pós-Graduação e Extensão.**

Para análise desta dimensão foram contempladas, excepcionalmente, questões relacionadas à pandemia.

No tocante ao envolvimento dos alunos na aula remota, 54,4% dos professores avaliaram como regular. Em comparação às respostas dos discentes, houve contradição, tendo em vista que o percentual de 57,9% a 72,5% avaliaram como boa, caracterizando, dessa forma, aceitação e envolvimento no processo ensino-aprendizagem.

De maneira geral, para 51,5% dos discentes, as aulas híbridas foram compreendidas como grande aliadas no processo de aprendizagem, estimulando o interesse deles no acompanhamento das atividades letivas, em contrapartida, os alunos do curso de Biomedicina apresentaram dificuldades em acompanhar as aulas em formato híbrido, classificando-as como regular (36,8%).

As práticas de laboratório também foram regulares (41,1%). Entretanto, ter uma turma com número de alunos reduzido facilitou a aprendizagem, tanto na teoria quanto na prática. O curso de Direito também manteve no critério regular no formato de aula híbrida. O curso de Estética sinalizou entre regular e péssimo as práticas de laboratório, mantendo um empate em 39,7%.

Para manter a prestação de serviços educacionais, a IES investiu na ampliação e potencialização do seu parque tecnológico com a aquisição de novos softwares, links, equipamentos audiovisuais (webcam, microfone, tela de projetor, data show), computadores com maior capacidade de armazenamento, mais pacotes de dados de internet, internet sem fio em todos os ambientes, treinamento e adequação de profissionais para atendimento remoto, com vista a manter em tempo real as atividades letivas.

Os alunos avaliaram satisfatoriamente o investimento proferido pela IES ressaltando que as estratégias adotadas para o desenvolvimento das aulas remotas não prejudicaram o entendimento do conteúdo, com o percentual variando entre 57,9% a 72,5% de aceitação. Porém, ao comparar a qualidade da aula remota em relação ao presencial, houve uma discordância entre 55% a 63,2% nos cursos de graduação.

Em relação à sistemática de avaliação e o processo ensino-aprendizagem, 57,9% dos alunos avaliaram positivamente aferindo, ainda, que as atividades avaliativas corresponderam à metodologia trabalhada nas aulas remotas. O curso de Estética oscilou entre concordar (37,9%) e discordar (39,7%) que as atividades remotas estimularam sua aprendizagem, embora 72,4% aferiram que tiveram boa assistência dos seus professores.

O corpo docente diante da afirmação que o modelo de avaliação, a estrutura curricular e a metodologia utilizada pelos professores atendem as suas necessidades, não destoando do que fora apresentado nas avaliações de 2018 e 2019, em que 64,9% aprovaram integralmente o trabalho docente, acrescentando ainda que o currículo atende as exigências do atual mercado de trabalho.

No tocante à pesquisa, em 2020 não foi possível realizar e conseqüentemente, impossibilitou a mensuração de dados. Em análise comparativa, os anos de 2018 e 2019 mantiveram o nível de satisfação em 40%.

No período da pandemia a frequência do professor era registrada pelo quantitativo de acesso no ambiente AVA e pelo suporte dado aos alunos. Em relação a este processo, 57,9% dos alunos se sentiram bem atendidos pelos professores na plataforma de aprendizagem, indicando satisfação em relação ao suporte dado pelo corpo docente no acesso a plataforma de aula remota.

A pandemia obrigou um distanciamento social e estreitou o uso das redes sociais como elo com a Instituição. Os alunos tiveram que se adaptar a um novo formato de comunicação e relacionamento entre pares. No curso de Biomedicina e odontologia houve um empate técnico em referência ao relacionamento variando entre 38,7% a 42,1% que concordam e discordam, enfatizando que a pandemia trouxe problemas no relacionamento. Com os professores, 57,9% dos alunos afirmaram que ocorreu de forma regular.

Em relação ao manuseio da plataforma AVA, 42,6% dos professores afirmaram não sentir dificuldade com a ferramenta e 57,4% avaliaram como boa. Cabe destacar que 95,6% afirmaram ter havido treinamento por parte da IES possibilitando conhecer integralmente a ferramenta e adequá-la às suas estratégias de ensino.

Como a IES já adotava na sua política de ensino a utilização das metodologias ativas, os professores também consideraram positiva a mudança do sistema de ensino presencial para o remoto, o que não os impediram de continuar utilizando a mesma estratégia didática de ensino (57,4%).

No tocante ao posicionamento dos profissionais técnico-administrativos, um ponto importante a destacar é o reconhecimento que os profissionais possuem em relação aos investimentos em inovações tecnológicas realizado pela IES, pontuando 61,5% como boas.

#### **Dimensão 04 – Comunicação com a sociedade**

Por meio de observações nos diferentes meios de comunicação, a CPA avaliou as formas utilizadas pela IES de se comunicar com a sociedade. Além disso, foram utilizados os dados fornecidos pelos setores, as informações constantes no PDI e os questionários respondidos pela comunidade acadêmica.

Os alunos do curso de Biomedicina não se sentiram confortáveis e seguros em relação às informações disponíveis, entretanto, os demais cursos afirmaram que a Instituição se preocupou em manter um bom padrão de comunicação em relação à Covid-19, atendendo satisfatoriamente aos padrões desejáveis (63,8%).

Neste contexto, as lives transmitidas pelas redes sociais foram fundamentais para manterem atualizadas as informações técnico-científicas e mercadológicas, aferindo um percentual de aprovação de 73,7%.

O site Institucional foi bem avaliado, 57,9% dos discentes não acessavam antes da pandemia e durante esse período, superou a quantidade de acessos. As informações mais consultadas no site foram as relacionadas à campanha de desconto, com 36,4% das respostas.

O curso de Enfermagem, ao contrário dos outros, acessou o site, também, para consultar o PPC do curso (56,6%). Outro dado importante é que os cursos de Direito e Enfermagem afirmaram que já acessavam o site, com frequência, antes da pandemia, variando entre 74,1% a 82,1%.

Para 66, 2% do corpo docente a comunicação institucional, durante a Covid-19, manteve-se de forma clara, transparente e objetiva.

Nos anos de 2018 e 2019 a IES utilizou os canais internos (murais, cartazes, quadro de avisos, redes sociais) e externos (outdoor, busdoor, rádio, televisão e site) como fonte de divulgação. Neste item, tanto o corpo docente quanto discente aprovaram, positivamente, as estratégias adotadas pela IES (52,3%)

O nível e a qualidade da comunicação interna e externa da IES foram observados pelos funcionários técnico-administrativos, que atribuíram conceito Bom (53,8%), assim como o formato de divulgação a partir da utilização de banners, outdoor, painéis, etc.

#### **Dimensão 09: Políticas de atendimento ao Estudante**



Para a avaliação desta dimensão e, em razão da pandemia, em que as atividades foram todas remotas, as políticas de atendimento ao discente foram adequadas conforme a realidade vivenciada. A IES manteve o atendimento psicopedagógico por meio do sistema virtual de aprendizagem – AVA, sendo criada a comissão denominada guardiões da aprendizagem responsável pelo monitoramento e suporte acadêmico e pedagógico. Essa equipe era gerida pela CAP - Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente .

Em relação ao programa de bolsa desconto, a IES ampliou o percentual de desconto em decorrência das dificuldades ocasionadas pela pandemia, ofertando 30% de desconto nas mensalidades. Esta ação foi bem avaliada pela comunidade discente, pontuando satisfatoriamente.

Não houve diferença de resultados em comparação as avaliações anteriores, sobretudo, porque a IES manteve, na pandemia, a mesmas políticas de atendimento.

### **3.4 EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO**

#### **Dimensão 05 - As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo.**

Existe na Instituição um Plano de Cargos para as carreiras docente e técnico-administrativa. A partir desse plano, a CPA verificou se os parâmetros utilizados para contratação e promoção estão em conformidade com o que está contido neles, quantitativo de profissionais, relações interpessoais e clima organizacional. Em relação a técnico-administrativo, a IES criou um novo programa de contratação em que o os candidatos passam por várias etapas, entre elas, entrevista com a chefia imediata, Recursos Humanos e análise curricular. No que diz respeito a atualização salarial, a IES aguarda a publicação da Convenção Coletiva do Sindicato da Educação, com os percentuais para 2020.

No segmento técnico-administrativo houve um empate quanto a aprovação do programa de benefício adotado pela IES (Plano de saúde), aferindo os conceitos BOM e REGULAR (34,6%)

No tocante ao programa de formação/capacitação, houve uma diversidade de opiniões, sendo que 30,8% pontuaram como BOM 26,9% como REGULAR e 23,1% como RUIM. Quanto aos espaços destinados para área de

convivência 37,5% manifestaram estarem plenamente satisfeitos e 33,3% parcialmente satisfeitos. Já o grau de satisfação quanto à política salarial 23,1% citaram serem boas, 30,8% regular, 15,4% ruim e 15,4% péssima.

Nas avaliações anteriores (2018 e 2019), no item de satisfação do corpo técnico administrativo ao plano de cargos e salários, bem como dos benefícios e capacitação, não houve diferença em relação a 2020, haja vista que a pandemia possibilitou o desenvolvimento de novas habilidades, permitindo aos funcionários outras alternativas para a realização do seu trabalho.

### **Dimensão 06 - Organização e Gestão Da Instituição**

Esta dimensão foi avaliada pela CPA, por meio dos documentos produzidos pelos setores gerenciais: direção geral; direção administrativa e direção acadêmica e pelos demais setores da instituição, aliados aos resultados obtidos nos questionários de autoavaliação aplicados.

O atendimento remoto foi a forma mais utilizada pelos setores para se comunicar com a comunidade acadêmica. Nesse quesito, todos os setores foram de certa forma, bem avaliados, entretanto as coordenações de curso obtiveram o maior percentual de aprovação (68%). O curso de Direito avaliou satisfatoriamente o atendimento da Coordenação, mas atribuiu maior nota ao atendimento da biblioteca (62,4%). O setor responsável pela gestão da EaD obteve uma aproximação entre os padrões de resposta, bom e regular, havendo, em alguns cursos, empate técnico (39,6%). Já os alunos do curso de Estética não se sentiram satisfeitos com o atendimento da Secretaria Acadêmica (41,4%) e da Coordenação do curso, avaliando como regular a prestação de serviço (46,6%). Cabe ressaltar que os setores da SECAD e EAD foram os mais procurados por absorver, nas suas atribuições, a responsabilidade de atendimento ao público.

Para o segmento técnico-administrativo, no quesito grau de satisfação quanto ao atendimento dos setores como SECAD, Recepção, Financeiro, NTI, Laboratório, Biblioteca, Coordenações, Direção Acadêmica e Geral foi unânime o conceito BOM, apenas variando o percentual apresentado, sendo que nenhum deles esteve abaixo de 55% de aprovação. Com relação à pandemia 38,5% disseram que o acolhimento da IES foi bom, assim como 57,7% aprovaram o protocolo adotado pela IES, também com o conceito BOM.

Em relação à pergunta “As lives proporcionadas pela IES Contribuíram para seu crescimento pessoal e profissional?”, 53,8% responderam que foram boas e 15,4% disseram foram excelentes. Já em relação ao trabalho Home Office 26,9% pontuou como Regular.

De maneira geral, esses resultados quando comparados com os dois últimos anos, percebe-se que é o mesmo padrão de respostas, o segmento técnico-administrativo é o que melhor avalia, seguido dos docentes. Já os discentes, apesar de avaliarem positivamente em sua maioria é o que menos aprova com percentuais maiores.

### **Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da Educação Superior.**

Para esta dimensão, a análise da CPA pautou-se na verificação da Política Financeira instituída, do PDI, dos relatórios contábeis, das certidões dos órgãos competentes e demais informações obtidas nos setores responsáveis.

No ano de 2020, a IES permaneceu vinculada ao Fundo de Financiamento Estudantil do Ensino Superior – FIES e ao PROUNI – Programa Universidade para Todos; e demais programas já implantados tais como: Programas de Bolsas de Estudo; Bolsa de Trabalho; Desconto-convênio; Plano Financeiro Personalizado, dentre outros. Além disso, a IES mantém um programa de monitoria, onde os alunos beneficiados recebem uma bolsa mensal.

Pela análise documental nos setores correspondentes, constatou-se a permanente preocupação da IES em atuar conforme o planejamento financeiro anual para que continue prestando um serviço de qualidade à comunidade acadêmica, bem como, honrar com compromissos importantes, tais como: folha de pagamento, pagamento de credores e manutenção de serviços essenciais. Para tanto, no ano de 2020 deu continuidade à revisão de planilhas de custos e readequação da folha de pagamento e demais despesas, principalmente devido à crise econômica imposta pela pandemia.

Os estudos de atualização de planos de cargos seguem em curso e as campanhas de captação de alunos continuaram priorizando a inclusão social, com planos acessíveis, para assim, continuar crescendo e prestando serviço de qualidade para a sociedade maranhense.

### **3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA**

#### **Dimensão 07 - infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.**

A instituição conta com 2 prédios, localizados na mesma rua, com capacidade para abrigar setores administrativos e demais estruturas para o atendimento dos seus cursos de graduação e pós-graduação. Em cada prédio há uma biblioteca, uma lanchonete, áreas de vivência, laboratórios de informática e de aulas práticas; salas de aula; banheiros; salas de coordenação de curso; salas de professores e demais espaços necessários ao funcionamento de uma Instituição de Ensino Superior.

Para o ano de 2020, devido ao pouco fluxo de discentes e docentes nas dependências da Instituição, as perguntas utilizadas no instrumento de avaliação foram direcionadas a adequação da infraestrutura para a prevenção e freio da proliferação do Coronavírus.

A necessidade de enfrentamento às demandas e desafios da Covid-19, pela IES, suscitaram algumas iniciativas, dentre elas a criação do Comitê Interno de Monitoramento; adequação da infraestrutura interna, com aquisição de suporte de álcool em gel, compra de EPI'S específicos; barreiras de distanciamento com marcação nos pisos e móveis; colocação de divisórias de acrílico nos setores de atendimento; reformas nas salas de aula com a construção de novas janelas visando melhorar a circulação natural do vento; colocação de pias para lavagem das mãos etc.

Em respostas às referidas medidas, os alunos avaliaram como positivas as ações adotadas pela IES, pontuando entre 52,6% a 72,7% de aprovação. No tocante às informações observadas no portal eletrônico, banners ou cartilhas espalhadas pela IES contribuíram na prevenção contra a COVID. As medidas sanitárias adotadas pela IES foram muito bem avaliadas pelos discentes.

Sobre essa dimensão, nos anos de 2018 e 2019 identificou-se resultados semelhantes, ou seja, de maneira geral a infraestrutura da IES é avaliada de modo satisfatório, com algumas ressalvas em relação a xerocopiadora, banheiros, ampliação do acervo bibliográfico, cantina e área de vivência.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A Comissão Própria de Avaliação-CPA, instituída no Instituto Florence de Ensino Superior, pela portaria nº 037/2008-DG, nesse processo de autoavaliação utilizou o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, bem como os demais documentos normativos oficiais da Instituição, para verificar de forma objetiva, se as metas e ações propostas, com a finalidade de garantir um processo de ensino-aprendizagem de qualidade, baseadas nos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Educação – MEC foram executadas.

Nesse sentido, a comunidade acadêmica foi convidada a se posicionar acerca dos cinco eixos avaliativos, propostos pelo SINAES.

No que se refere à atuação da CPA, a coerência entre as ações desenvolvidas, a missão institucional e o PDI como documento orientador das políticas institucionais implantadas.

Os resultados obtidos demonstraram que, embora a CPA venha desenvolvendo ações de sensibilização e com isso melhorando sua atuação dentro da IES, o percentual de discentes que a avalia, permanece a mesma dos anos anteriores, ou seja, ainda precisa ampliar sua atuação, tendo em vista que parte da comunidade acadêmica ainda não entende a importância dos processos de autoavaliação para o desenvolvimento da Faculdade.

Em relação à percepção de melhorias implantadas, impulsionadas pelos resultados obtidos no processo de autoavaliação, o percentual de satisfação discentes melhorou consideravelmente em relação ao posicionamento em 2018 e 2019. Cabe destacar que IES mantém investimento em todo segmento acadêmico, mais dando ênfase maior na melhoria da infraestrutura e no atendimento aos alunos com aquisição de novas plataformas virtuais de atendimento (CRM).

A atuação da CPA, junto aos órgãos de gestão institucional, ensejou na mudança de prestadora de serviço de alimentação dos dois prédios da IES, na ampliação da capacidade de atendimento do Núcleo de Prática Jurídica, na atualização do acervo bibliográfico dos cursos; na ampliação de mais espaços para salas de professores, construção da clínica-escola de estética, no consultoria de Farmácia, criação do laboratório de Inovação e tecnologia (FLY), do laboratório NAGEC, sala maior e mais equipada para CPA; dentre outras.

No que se refere à missão, objetivos e finalidade da IES em conformidade com o PDI e se as ações são executadas conforme planejamento estratégico, o percentual de discentes ainda é muito baixo em relação à concordância da afirmação, o que demonstra que estes pouco sabem em relação a tais documentos, o que pode ser entendido que responderam sem compromisso.

Sobre definição de normas acadêmicas e regulamentos da IES, o menor percentual ainda se encontra no segmento discente que as respostas “concorda parcialmente” ultrapassam as respostas “concorda totalmente”. Os demais segmentos entendem, em sua maioria, que as normas são bem definidas.

No que se refere à responsabilidade social, o desenvolvimento de políticas de inclusão social e cidadania foram melhores avaliadas pelos docentes, mas as respostas para todos os segmentos ficaram entre “concorda totalmente” e “concorda parcialmente” quase na mesma proporção.

As ações de extensão desenvolvidas em prol da sociedade foram bem avaliadas por todos os segmentos, o que demonstra que a IES se interessa em contribuir para o desenvolvimento da região e melhoria das condições de vida da população. Ao longo dos anos letivos de 2018 e 2019, os alunos da IES, com seus professores participam de inúmeras ações sociais que impactam diretamente na qualidade de vida da comunidade atendida, em 2020 essas ações foram suspensas em respeito às medidas sanitárias vigentes.

A CPA verificou que a realização dessas ações conta com a participação de todos os cursos de graduação, nas comunidades carentes da região e a significativa ampliação dos atendimentos na clínica-escola em 2019, que teve um aumento de 75% em relação ao ano de 2018. Já em 2020, os atendimentos foram suspensos por um longo período, o que levou a uma redução drástica nos atendimentos. Abaixo quadro de atendimentos dos últimos três anos:

<b>CLÍNICA-ESCOLA DR<sup>a</sup>FILOMENA REGINA BARBOSA GOMES GALAS</b>		
<b>ATENDIMENTOS</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
6.960	12.416	3500

Nesse contexto, entende-se que a sociedade civil reconhece a importância e a qualidade dos serviços ofertados pela IES, sobretudo através da Clínica-escola.

Em contrapartida, o Núcleo de Práticas Jurídicas, apesar de ter recebido melhorias no espaço físico e contratação de uma nova advogada, nos últimos três anos, ainda não realizou número de atendimentos condizentes com o seu potencial, sendo assim, cabe a realização de reunião com os gestores da IES e do curso para serem identificados os entraves e posterior elaboração de um plano de ação para mudar esses dados.

Ainda sobre responsabilidade social, é importante destacar que a Instituição mantém uma política financeira acessível a todas as classes sociais, contemplando descontos-convênio; programa de financiamento estudantil com o governo federal (FIES), PRAVALER (Crédito universitário em parceria com bancos privados); bolsas-desconto; bolsas-monitoria; bolsas integrais para funcionários, dentre outros. Cabe ressaltar que em 2020, houve ampliação significativa do percentual de descontos, levando em consideração as dificuldades financeiras enfrentadas pelo corpo discente.

Somados a isto, a IES mantém parceria com o Poder Público Estadual, como o PROGRAMA VIVA SAÚDE, em parceria com o PROCON/MA; manutenção de uma Unidade do PROCON/MA nas dependências da IES, para dar suporte à comunidade no que tange o direito do consumidor.

Sobre as políticas acadêmicas desenvolvidas pela Instituição, verificou-se que a comunidade acadêmica, sobretudo, o segmento discente concorda parcialmente com as políticas implantadas nos anos de 2018 e 2019, esse percentual em 2020 melhorou, registrando-se uma maior aceitação.

O Projeto Político Pedagógico, incluindo a matriz curricular e o uso de metodologias adequadas aos conteúdos foram bem avaliadas pelos docentes, porém, as coordenações estão no processo de reconhecimento e outras de renovação de reconhecimento, com reformulação dos projetos pedagógicos dos cursos (PPC's).

Ao longo do ano de 2018 e 2019, a IES apoiou diversos projetos de pesquisa e extensão, por meio da Coordenação de Pesquisa de Extensão – CONEX, onde são desenvolvidas ações que visam à formação de pesquisadores, estudantes

e docentes. No entanto, em 2020, estas ações foram suspensas em razão da pandemia.

A revista científica FLORENCE EM REVISTA (QUALIS B5), instrumento importante para divulgação do conhecimento científico recebeu também artigos para publicação e tem seu conteúdo com acesso gratuito por meio do endereço eletrônico: <http://revista.florence.edu.br/>. No ano de 2020, foram suspensas as publicações por falta condições de pesquisa em campo.

A comunicação com a sociedade foi uma dimensão que recebeu muitos incentivos, tendo em vista a substituição de pessoal na ASCOM, o que trouxe para a IES mais dinamismo na atualização das informações disponíveis nas redes sociais (*instagram, facebook, site*) e demais canais de comunicação utilizados pela IES.

Em relação à comunicação visual interna, incluindo redes sociais, o maior percentual de concordância foi entre os docentes e de comunicação visual externa ficou entre os técnicos administrativos. Nos dois quesitos, os discentes ficaram com o menor percentual.

No tocante às políticas de gestão, sobretudo o plano de cargos implantados para a carreira docente não é considerado totalmente satisfatório para a maioria deles; mais da metade acha que seus direitos e deveres são definidos com clareza, que a IES se preocupa com seus funcionários e aproveita bem seu potencial no ambiente de trabalho. No ano de 2020, não houve alteração no plano de salários em razão dos sindicatos não publicaram a convenção coletiva de 2020.

Sobre relações interpessoais entre docentes e discentes, as pessoas tiveram que se adaptar ao novo formato de relacionamento, tendo a tecnologia como maior aliada. Mesmo assim, tanto os alunos quanto os docentes avaliaram satisfatoriamente a relação entre pares.

O processo de contratação para a carreira docente continua sendo por seleção pública, de prova didática e títulos, amplamente divulgado por meio de editais, nos canais de comunicação da Instituição.

Para a contratação do pessoal técnico-administrativo também são adotados preferencialmente critérios específicos, tais como: análise curricular, experiência profissional e entrevista com o gestor do setor.

A atualização do plano de carreira para o pessoal técnico-administrativo, ainda não foi concluído pelo Departamento jurídico, Recursos Humanos e Setor



financeiro, tendo em vista que é precedido por complexo estudo de viabilidade, devido a crise econômica imposta pela pandemia, o referido estudo foi suspenso.

Em relação às políticas de qualificação docente, este segmento foi focado em treinamento para atuar como novo modelo de ensino, capacitando-os a manusear os recursos tecnológicos no desenvolvimento das atividades didática.

No quesito “organização e a gestão da IES”, a eficiência dos serviços prestados nos setores: secretaria acadêmica, direção acadêmica; NTI; administração financeira; coordenação de cursos; assessoria de comunicação e recursos humanos foi bem avaliada, mesmo no difícil período da pandemia.

De forma geral, a maioria dos docentes aprovam os setores acima mencionados, avaliando satisfatoriamente. Não houve diferença no percentual de aprovação entre os setores da IES.

A sustentabilidade financeira, de modo geral, é verificada por meio de consulta de documentos financeiros, contábeis e jurídicos, disponibilizados pelos setores competentes.

Observou-se que a IES busca a cada ano adotar estratégias inovadoras para continuar ofertando serviços de qualidade à sociedade maranhense, e assim contribuir com o desenvolvimento da nossa região.

O tema pesquisa ainda deve ser mais bem explorado na IES, tendo em vista que pouco se avançou nos últimos anos, sobretudo em 2020, devido às medidas restritivas impostas pela pandemia.

## 5 AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES

O processo de autoavaliação cumpriu as etapas propostas, culminando com a elaboração deste relatório integral. Durante o exercício de 2020, os instrumentos aplicados foram atualizados, o que proporcionou uma avaliação qualitativa e mais realista, facilitando a verificação da evolução do trabalho desenvolvido.

Verificou-se, ainda, que a maioria das ações de melhoria propostas na última avaliação foram cuidadosamente cumpridas, respeitando-se os limites orçamentários previstos para o ano letivo.

A CPA se fez presente em reuniões técnicas, com os setores estratégicos, acompanhou a obra das novas instalações sanitárias e áreas de convivência. Realizou a análise dos documentos oficiais e dos produzidos pelos setores, o que permitiu uma avaliação mais crítica, possibilitando, assim, uma análise mais detalhada sobre a realidade estudada.

Com o objetivo de contribuir para a manutenção de uma política constante de melhoria institucional, a CPA, baseada nos dados obtidos nos setores, na observação direta e na análise dos resultados da autoavaliação do ano de 2019, sugere as ações a seguir:

- Intensificar ainda mais a atuação da CPA, em todos os setores e dimensões, em face do processo de expansão da IES;
- Qualificar os membros da CPA, por meio de cursos presenciais ou a distância, tendo em vista as propostas de mudança do sistema de avaliação do ensino superior;
- Adotar estratégias de divulgação mais eficientes em relação aos documentos institucionais, incluindo PDI, tendo em vista que os discentes continuam não conhecendo esses documentos;
- Manter investimentos em ações de responsabilidade social, especialmente, o atendimento nas comunidades;
- Instalar painel de controle de chamadas por senha na Clínica, tendo em vista que foi uma solicitação dos pacientes;

- Intensificar a oferta de treinamentos, especialmente, para os alunos do curso de Estética.
- Intensificar o incentivo para os discentes na participação em atividades de pesquisa e extensão;
- Manter os investimentos nas ações de comunicação interna e externa, quanto à divulgação da autoavaliação e dos trabalhos da CPA e demais eventos institucionais;
- Divulgar as atividades de extensão;
- Concluir o novo plano de cargos para a carreira técnico-administrativa;
- Continuar o processo de atualização do acervo bibliográfico, incluindo os cursos que não foram contemplados em 2020;
- Solicitar plano de ações de melhoria ao responsável pela reprografia;
- Propor a criação de mais espaços de convivência;
- Realizar Encontro de Egressos;
- Ampliar o Programa de Qualificação do Corpo Técnico-administrativo, com a oferta de mais cursos visando ao aprimoramento das suas habilidades profissionais.
- Manter as ações de responsabilidade social e ambiental, através do desenvolvimento de campanhas de preservação do ambiente interno, tendo em vista, muitos casos de equipamentos danificados, livros extraviados, rasgados ou riscados, paredes riscadas e descarte de lixo em local inadequado;
- Ampliar a oferta de vagas no estacionamento;
- Realizar ações que proporcionem momentos de descontração e lazer aos docentes e demais funcionários;

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. **Bases para uma nova proposta de avaliação da educação superior**. Brasília, ago. 2003. 110 p.

\_\_\_\_\_. INEP; SINAES; CONAES. **Diretrizes para a avaliação das instituições da Educação superior**. Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **Roteiro de autoavaliação institucional**. Brasília: INEP, 2004.

INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR. Plano de Desenvolvimento Institucional, 2016-2020. São Luís, 2016.

LUDKE, Menga. **Evoluções em avaliação**. Porto Alegre: ARTMED, 2001.

BRANDÃO, C. R. (org.) **Pesquisa Participante**. 3. ed, São Paulo: Brasiliense, 1981.

PERRENOUD, P. **Avaliação da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

SINAES/INEP. **Manual de Orientações para o Roteiro da Auto-Avaliação das Instituições**. 2004.

MEC/CONAES/INEP. **Sugestão de Roteiro do Relatório de Auto-Avaliação**. 2005

MEC/CONAES/INEP/DAES. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. 2010.

MEC/CONAES/INEP/DAES. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. 2014.