

**FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS  
PADRE ARNALDO JANSSEN  
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

**AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Código da IES: 1860**

**FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS PADRE ARNALDO  
JANSSEN  
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

**AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Auto-avaliação apresentada ao Sistema Nacional de Educação  
(SINAES) relativa ao segundo semestre de 2010.**

**Belo Horizonte  
2010**

## **IDENTIFICAÇÃO**

**Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen**

**Código da IES: 1860**

### *MEMBROS DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)*

- *Denise Simões de Castro - Docente*
- *Maria da Conceição Oliveira Campos - Docente*
- *Rogério Rodrigues - Docente*
- *Elaine Zica – Assistente Social*
- *Flávia Adelaide da Cruz – Psicóloga*
- *Luciene Aparecida Flor Santos - Discente*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR</b>	<b>7</b>
2.1	Histórico da Mantida	7
2.2	Objetivos Gerais	7
2.3	Objetivos Específicos	8
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES INICIAIS</b>	<b>10</b>
4.1	Descrição e Objetivos do Trabalho	10
4.2	Metodologia	11
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E MECANISMOS DE AVALIAÇÃO</b>	<b>13</b>
5.1	Planejamento e Preparação Coletiva	14
<b>6</b>	<b>DIRETRIZES QUE FORAM OBSERVADAS EM CADA DIMENSÃO AVALIADA</b>	<b>15</b>
6.1	Primeira Dimensão: A Declaração de Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	15
6.1.1	Objetivo	15
6.1.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	15
6.2	Segunda Dimensão Avaliada: Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos Educacionais	16
6.2.1	Objetivo	16
6.2.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	16
6.3	Terceira Dimensão Avaliada: Responsabilidade Social	16
6.3.1	Objetivo	16
6.3.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	17
6.4	Quarta Dimensão Avaliada: Comunicação com a Sociedade	17

6.4.1	Objetivo	17
6.4.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	17
6.5	Quinta Dimensão Avaliada: Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos Ligados À Gestão de Colaboradores (Corpo Docente e Corpo Técnico-administrativo)	18
6.5.1	Objetivo	18
6.5.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	18
6.6	Sexta Dimensão Avaliada: Organização e Gestão da Instituição	19
6.6.1	Objetivo	19
6.6.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	19
6.7	Sétima Dimensão Avaliada: Infra-Estrutura Física; Estrutura de Apoio e Coordenação de Curso	20
6.7.1	Objetivo	20
6.7.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	20
6.8	Oitava Dimensão Avaliada: Planejamento e Avaliação	21
6.8.1	Objetivo	21
6.8.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	21
6.9	Nona Dimensão Avaliada: Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos de Atendimento ao Corpo Docente	21
6.9.1	Objetivo	22
6.9.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	22
6.10	Décima Dimensão Avaliada: Sustentabilidade Financeira	23
6.10.1	Objetivo	23
6.10.2	Aspectos Relevantes dessa Dimensão	23
<b>7</b>	<b>ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS</b>	<b>24</b>
<b>8</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>RESULTADOS ALCANÇADOS – FRAGILIDADES E FORÇAS</b>	<b>26</b>
9.1	Auto-Avaliação, Avaliação da Classe, da Coordenação e da	26

	Estrutura de Apoio pelo Docente	
9.1.1	Auto-Avaliação Docente	26
9.1.2	Avaliação da Classe pelo Docente	32
9.1.3	Avaliação da Coordenação de Curso pelo Docente	34
9.1.4	Avaliação da Estrutura de Apoio Realizada pelo Docente	37
9.2	Auto-Avaliação, Avaliação da Coordenação de Curso, da Estrutura de Apoio e do Docente realizada pelo Discente	55
9.2.1	Auto-Avaliação Discente	55
9.2.2	Avaliação da Coordenação de Curso	59
9.2.3	Avaliação da Estrutura de Apoio Realizada pelo Discente	62
9.2.4	Avaliação do Docente realizada pelo Discente	79
9.3	Auto-Avaliação, Avaliação dos Docentes, do Corpo Técnico-Administrativo e da Estrutura de Apoio realizada pela Coordenação de Curso	84
9.3.1	Auto-Avaliação da Coordenação de Curso	84
9.3.2	Avaliação dos Docentes pela Coordenação	88
9.3.3	Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo e da Estrutura de Apoio realizada pela Coordenação	91
9.4	Auto-Avaliação e Avaliação da Instituição realizada pelo Corpo Técnico-Administrativo	111
9.4.1	Auto-Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo	111
9.4.2	Avaliação da Instituição Realizada pelo Corpo Técnico-Administrativo	119
<b>10</b>	<b>FORÇAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>123</b>
<b>11</b>	<b>SUGESTÕES DE MELHORIAS</b>	<b>129</b>
<b>12</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS PADRE ARNALDO JANSSEN</b>	<b>132</b>
<b>13</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>136</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A crescente oferta de educação pelas Instituições de Ensino Superior no País, aliada à constante preocupação do Ministério da Educação (MEC) em garantir aos cidadãos brasileiros o acesso a uma educação de qualidade, tem exigido desse órgão a implementação de políticas públicas com o intuito de promover a qualidade da oferta educacional em todos os sentidos.

Coerente com esse ideal, a Lei 10.861, de 14 de julho de 2004, institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o qual estipula que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem formar suas comissões próprias de avaliação - CPA.

Em atendimento, por conseguinte, a essa norma, constituiu-se a Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, que promoveu, com a participação de toda a comunidade acadêmica, a Avaliação Institucional.

O processo teve seu norte na Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases para a educação, e na Lei 10.861, de 14 de julho de 2004 que, como já se afirmou, instituiu o Sistema Nacional de Avaliação. Além disso, o referido processo buscou orientações, obviamente, nas diretrizes e valores da própria Instituição.

A avaliação que realizamos representou o compromisso institucional com o auto-conhecimento, com a busca constante do aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos, bem como das questões relacionadas à responsabilidade social com que está comprometida esta Instituição.

Considerando-se as características próprias da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, foi realizada a auto-avaliação dos seus docentes e discentes, sendo ela um instrumento balizador dos rumos e objetivos a serem alcançados pela IES.

## **2 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

### **2.1 Histórico da Mantida**

Reconhecida pela Portaria do MEC nº 933, de 8.5.2006, a Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen é um estabelecimento isolado de ensino superior mantido pela Associação Propagadora Esdeva, registrada sob o nº 88.990, livro A-2, no Cartório Jero Oliva de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, onde tem sede e foro.

O limite territorial de atuação dessa faculdade se circunscreve ao município de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais. A sua sede está situada no seguinte endereço:

Praça João Pessoa, 200 – Bairro: Funcionários

CEP 30140-020 - Telefone (031) 3524-5001

Site: [www.faculdadearnaldo.edu.br](http://www.faculdadearnaldo.edu.br)

A Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, que pertence ao Sistema Federal de Ensino, rege-se por Regimento próprio e pela legislação federal em vigor.

### **2.2 Objetivos Gerais**

- a) estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- b) formar profissionais nas diferentes áreas de conhecimento, aptos à inserção em setores profissionais e à participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- c) incentivar o trabalho de pesquisa e a investigação científica, com vistas ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, e ao incentivo e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que ele vive;

- d) promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber por meio do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- e) suscitar o desejo permanente dos aperfeiçoamentos cultural e profissional e possibilitar a sua devida concretização, integrando os conhecimentos gradativamente adquiridos a uma estrutura intelectual sistematizada do conhecimento de cada geração;
- f) estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com essa uma relação de reciprocidade;
- g) promover a extensão, aberta à participação popular, visando a difundir as conquistas e benefícios resultantes da criação cultural, da pesquisa científica e das tecnologias geradas na entidade.

### **2.3 Objetivos Específicos**

A Faculdade, no exercício de suas atividades educacionais, propõe-se alcançar os seguintes objetivos, conforme capítulo I, art. 30, parágrafo único, do Regimento:

- I. proporcionar oportunidade de participação em programas de melhoria das condições de vida da comunidade;
- II. assegurar meios para a realização de programas culturais, artísticos, cívicos e desportivos;
- III. estimular programas que visem à formação cívica, considerada indispensável à criação de uma consciência de direitos e deveres do cidadão e do profissional.

A Faculdade estende à comunidade, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes.

Para a consecução de seus objetivos, a Faculdade pode firmar convênios com instituições educacionais, científico-culturais, nacionais, ou internacionais.

### **3 OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO**

A avaliação teve como objetivos o auto-conhecimento e o aperfeiçoamento institucional, buscando implementar e promover o desenvolvimento de uma cultura de avaliação na Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, por meio de uma gestão democrática e autônoma, a fim de garantir qualidade no desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da iniciação científica e da extensão, e assegurar o re-direcionamento dos rumos da Faculdade, para que se consolidem seus compromissos sociais, científicos e culturais.

## **4 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

### **4.1 Descrição e Objetivos do Trabalho**

A Avaliação Institucional foi um processo desenvolvido pela comunidade acadêmica da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen e se realizou com o intuito de promover a qualidade da oferta educacional em todos os sentidos. Nela, foram definidos os seguintes objetivos:

- a) promover o desenvolvimento de uma cultura de avaliação na Faculdade
- b) de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen;
- c) implantar um processo contínuo de avaliação institucional;
- d) planejar e redirecionar as ações da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen com base nos resultados da Avaliação Institucional;
- e) construir um planejamento institucional norteado pela gestão democrática e pela autonomia;
- f) consolidar o compromisso social da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen;
- g) consolidar o compromisso científico-cultural da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen.

Foram considerados, durante todo o processo de avaliação, o ambiente externo, adotando-se como ponto de partida o contexto no setor educacional, com suas tendências, riscos e oportunidade para a organização, e o ambiente interno, com a inclusão da análise de todas as estruturas da oferta e da demanda.

O resultado desta avaliação na Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen balizará a determinação dos rumos institucionais de médio prazo.

As orientações e instrumentos propostos nesta Avaliação Institucional foram fundamentados na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei

9.394/96), nas Diretrizes Curriculares do Curso de Administração e na Lei 10.861, que instituiu o Sistema de Avaliação.

Esta avaliação demonstra o compromisso institucional com o autoconhecimento e sua relação com o todo, em prol da qualidade de todos os serviços que a Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen oferece à sociedade. Reafirma também a sua responsabilidade em relação à oferta de educação superior.

Este relatório apresenta não somente os resultados do trabalho realizado, mas também a demonstração de todo o seu desenvolvimento e resultados.

## **4.2 Metodologia**

Tendo em vista a flexibilidade e a liberdade preconizadas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9.394/96) e pela Lei 10.861/04, que institui o SINAES, o processo contou com a participação de uma comissão especialmente designada para planejar, organizar, refletir e cuidar do interesse da comunidade, como um todo, nele envolvida; com a participação e envolvimento de toda a comunidade acadêmica; com o apoio da alta gestão da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen e com a disponibilização de informações e dados confiáveis.

Foram utilizados diversos instrumentos e métodos combinados, conforme as situações e necessidades surgidas, os focos e aprofundamento exigidos pela própria dinâmica e pela atuação da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen.

Para se realizar a Avaliação Institucional, foi adotada uma metodologia participativa, buscando trazer para o âmbito das discussões as opiniões de toda a comunidade acadêmica, de forma aberta e cooperativa.

Os métodos adotados partiram do individual para o coletivo, o que possibilitou a convergência dos dados para os objetivos comuns, bem como a busca compartilhada de soluções para os problemas apresentados.

A metodologia proposta orientou todo o processo no tocante às decisões, técnicas e procedimentos de forma flexível para, diante de situações

concretas, assumir novos contornos e adotar novas decisões ou técnicas mais oportunas e diretamente vinculadas às situações em pauta.

Após a análise dos instrumentos de avaliação, os membros da Comissão Própria de Avaliação verificaram que as dez dimensões a serem avaliadas estavam contempladas nos instrumentos de avaliação institucional.

A presente avaliação teve caráter essencialmente qualitativo. Buscou-se, no entanto, a conjugação dessa abordagem com uma análise quantitativa, efetivada por meio de questionários fechados. Foram ainda utilizadas as análises documentais e informações que corroboraram para a ampliação das conclusões obtidas pela abordagem qualitativa.

Em todo o processo, utilizaram-se técnicas e instrumentos que permitiram traçar um perfil profundo da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, por meio de informações úteis, tornando a avaliação uma atividade não apenas de proposições pedagógicas, mas também de potencialização dos recursos humanos.

A Avaliação Institucional visou ao cumprimento de metas planejadas coletivamente pela Comissão Própria de Avaliação e abrangeu todos os setores da nossa Instituição, uma vez que considerou as dimensões de ensino e de gestão, para que se oportunizasse a análise situacional propiciando, assim, a melhoria da qualidade da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen.

Fez-se um estudo descritivo que contemplou a interação, uma abordagem qualitativa e uma abordagem quantitativa. Foram utilizados vários instrumentos para a coleta de dados, como a aplicação de questionários aos docentes, discentes e funcionários, reuniões com grupos de alunos e funcionários, análise das respostas advindas dos instrumentos utilizados e análise dos documentos, processos e registros da Instituição.

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E MECANISMOS DE AVALIAÇÃO**

A Lei 10.861/04, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação, reforça as orientações da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e preconiza a identidade e a diversidade das instituições.

Não se olvidando dessa autonomia, o norte da metodologia foi estabelecido pelas dez dimensões preconizadas pelo MEC, que são:

- a) a declaração de Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- b) as políticas e normas de operacionalização dos procedimentos educacionais;
- c) a responsabilidade social;
- d) a comunicação com a sociedade;
- e) as políticas e normas de operacionalização dos procedimentos ligados à gestão de colaboradores (corpo docente e corpo técnico-administrativo);
- f) a organização e gestão da instituição;
- g) a infra-estrutura física;
- h) o planejamento e avaliação;
- i) as políticas e normas de operacionalização dos procedimentos de atendimento ao corpo discente;
- j) a sustentabilidade financeira.

Cada uma dessas dimensões foi auto-avaliada por meio de indicadores que emergiram de perguntas orientadoras.

A avaliação foi ampla, observando-se as atividades de ensino, pesquisa e extensão, bem como as de planejamento e gestão, das quais participou toda a comunidade acadêmica.

Com a comissão formada por representantes da comunidade externa e do corpo técnico-administrativo, por alunos, professores e, ainda, por especialistas neutros e alheios à área, a Comissão Própria de Avaliação – Equipe Operacional vem se reunindo nas dependências da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, às quintas-feiras.

Em um processo democrático, diversos instrumentos e métodos foram utilizados para delinear os objetivos.

A auto-avaliação foi realizada pelos responsáveis pelas dimensões. Coube à CPA - Comissão Própria de Avaliação - coordenar as atividades relacionadas a esse processo, ou seja, criticar, dar parecer e até mesmo discordar.

As técnicas e métodos foram os mais diversos possíveis, passando por reuniões, pesquisas, dentre outros, que se adequaram ao problema e sua dimensão.

O próprio processo de avaliação esteve sempre aberto a sugestões e avaliações dos participantes.

### **5.1 Planejamento e Preparação Coletiva**

A Comissão Própria de Avaliação reuniu no dia 10/02/2010 para definir a data da avaliação de 2/2010 e a equipe realizou uma re-avaliação dos instrumentos vigentes. Com a revisão dos instrumentos, eles foram entregues ao departamento de informática para as devidas alterações. A data da avaliação institucional foi estabelecida no período de 01.12.2010 a 19/12/2010. Os professores foram sensibilizados para a avaliação e participaram da sensibilização junto ao corpo discente.

A divulgação para a realização da Avaliação Institucional ocorreu por meio de avisos no site da Instituição, em salas de aulas, nos quadros de avisos, panfletos para os discentes, carta para os docentes e carta para o corpo técnico-administrativo.

## **6 DIRETRIZES QUE FORAM OBSERVADAS EM CADA DIMENSÃO AVALIADA**

Definidas as dez dimensões e cientes do método de trabalho, sem nos esquecermos da necessidade de participação de todos no processo, foi necessário estabelecer ações para que a avaliação tivesse uma direção a ser seguida.

Nesta esteira, apresentamos, dentro de cada dimensão, o que foi o objetivo específico da avaliação e as ações a serem desenvolvidas.

### **6.1 Primeira Dimensão**

#### **A Declaração de Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**

##### **6.1.1 Objetivo**

- a) Implementação do Plano de Desenvolvimento Institucional, sua execução e definição de propostas de redirecionamento.

##### **6.1.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) missão da instituição;
- b) objetivos institucionais e sua relação com as práticas pedagógicas que estão sendo realizadas;
- c) estratégias e metas;
- d) relação do PDI com os contextos social e econômico;
- e) ações realizadas e sua coerência com as ações propostas no PDI;
- f) articulação do PDI com as políticas estabelecidas para o ensino;
- g) a pesquisa, a extensão e os projetos que as envolvem;
- h) articulação do PDI com as gestões acadêmica e administrativa;
- i) articulação do PDI com a avaliação institucional;

- j) vocação institucional;
- k) inserção regional e nacional;
- l) perfil pretendido dos alunos ingressantes e dos egressos.

## **6.2. Segunda Dimensão Avaliada**

### **Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos Educacionais**

#### **6.2.1 Objetivo**

- a) Avaliar as políticas de ensino, pesquisa e extensão, bem como as formas de aplicá-las no Estabelecimento, e definir propostas que envolvam mudança, atualização e adequação dessas políticas.

#### **6.2.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) práticas institucionais que estimulem a melhoria do ensino, da pesquisa e extensão, da formação docente, do apoio ao estudante, da interdisciplinaridade, das inovações didático-pedagógicas e do uso das novas tecnologias de ensino;
- b) práticas pedagógicas que valorizem a relação entre a transmissão e a utilização de informações, visando à construção do conhecimento.

## **6.3 Terceira Dimensão Avaliada**

### **Responsabilidade Social**

#### **6.3.1 Objetivo**

- a) Observar o compromisso da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen em ações que envolvem responsabilidade social e

implementar a atuação constante nesse campo, consolidando, assim, uma de suas principais missões.

### **6.3.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) responsabilidade social na Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen;
- b) políticas de bolsa e de socialização do conhecimento;
- c) preservação da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultura;
- d) impacto das atividades da IES no desenvolvimento econômico-social;
- e) ações relacionadas à formação consciente do cidadão;
- f) relacionamento com o setor público, setor produtivo, mercado de trabalho, instituições sociais, culturais e educativas.

## **6.4 Quarta Dimensão Avaliada**

### **Comunicação com a Sociedade**

#### **6.4.1 Objetivo**

- a) Avaliar a comunicação da Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen com a comunidade, identificando as formas de aproximação utilizadas, buscando fazer com que a atividade acadêmica se comprometa com a melhoria das condições de vida da comunidade na qual está inserida.

#### **6.4.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) estratégias relativas às comunicações interna e externa;

- b) recursos para o desenvolvimento das comunicações interna e externa;
- c) ferramentas de comunicação externa utilizadas pelas IES;
- d) meios de comunicação interna utilizados;
- e) clareza e atualidade das informações disponíveis para a comunidade interna;
- f) avaliação da imagem da IES na comunidade externa;
- g) conhecimento, pela comunidade externa, das atividades da IES.

## **6.5 Quinta Dimensão Avaliada**

### **Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos Ligados à Gestão de Colaboradores (Corpo Docente e Corpo Técnico-administrativo)**

#### **6.5.1 Objetivo**

- a) Avaliar as políticas de planejamento da carreira e capacitação do Corpo Docente e do Corpo Técnico-administrativo, com o intuito de aprimorar o desenvolvimento profissional, as condições de trabalho, a satisfação e o relacionamento do capital humano atuante na IES.

#### **6.5.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) existência de um Plano de Carreira Docente, sua atualidade, critérios e utilização;
- b) existência de um Plano de Cargos e Salários do Corpo Técnico-Administrativo, sua atualidade, critérios e utilização;
- c) existência de Planos de Capacitação Docente e do Corpo Técnico-Administrativo, sua atualidade, critérios e utilização;
- d) programas de qualificação profissional oferecidos;
- e) mecanismos de seleção utilizados;
- f) formação e regime de trabalho do Corpo Docente;

- g) formação e regime de trabalho do Corpo Técnico-Administrativo;
- h) experiências acadêmica e profissional do Corpo Docente;
- i) experiência profissional do Corpo Técnico-Administrativo;
- j) mecanismos de avaliação do Corpo Docente e do Corpo Técnico-Administrativo;
- k) incentivos e outras formas de apoio ao desenvolvimento da função na IES;
- l) incentivos e outras formas de apoio ao desenvolvimento da capacitação;
- m) incentivos e outras formas de apoio à produção acadêmica.

## **6.6 Sexta Dimensão Avaliada**

### **Organização e Gestão da Instituição**

#### **6.6.1 Objetivo**

- a) Avaliar o grau da estrutura organizacional, da independência e da autonomia da gestão acadêmica, as relações de poder entre as estruturas e a participação efetiva na construção das políticas da IES, buscando coerência entre os meios de gestão e o cumprimento dos objetivos e planejamento institucionais.

#### **6.6.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) atribuições dos órgãos colegiados;
- b) funcionamento dos órgãos colegiados;
- c) formas definidas de participação do Corpo Docente nos órgãos colegiados e órgãos de direção da IES;
- d) formas definidas de participação do Corpo Técnico-Administrativo nos órgãos colegiados e nos órgãos de direção da IES;

- e) formas definidas de participação do Corpo Discente nos órgãos colegiados e nos órgãos de direção da IES;
- f) cumprimento das atribuições definidas regimentalmente pelos Corpos Docente, Discente e Técnico-Administrativo;
- g) grau de centralização existente na IES;
- h) conhecimento dos instrumentos normativos da IES pela comunidade acadêmica;
- i) organograma da IES, sua aplicação e funcionamento;
- j) fluxo de informações.

## **6.7 Sétima Dimensão Avaliada**

### **Infra-Estrutura Física, Estrutura de Apoio e Coordenação de Curso**

#### **6.7.1 Objetivo**

- a) Avaliar a infra-estrutura física existente na Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen para atendimento do ensino, da pesquisa e da extensão, com vistas à definição de propostas de redimensionamento.

#### **6.7.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) infra-estrutura física existente, como salas de aula, biblioteca, laboratórios, dentre outras;
- b) políticas de melhoramento previstas;
- c) políticas de conservação, atualização e segurança das infra-estruturas física e tecnológica;
- d) adequação da quantidade e capacidade dos laboratórios à demanda pela utilização desses por parte dos Corpos Docente e Discente;

- e) adequação da biblioteca à demanda, tanto de material quanto em relação ao horário, pelo Corpo Docente e pelo corpo Discente;
- f) adequação do espaço físico ao desenvolvimento das atividades programadas, sua conservação, iluminação e ergonomia.

## **6.8 Oitava Dimensão Avaliada**

### **Planejamento e Avaliação**

#### **6.8.1 Objetivo**

- a) Buscar a integração do processo avaliativo com o planejamento, de forma que ambos sejam um elemento enriquecedor e norteador da instituição.

#### **6.8.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) existência de planejamento para realização das atividades da Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen;
- b) adequação do planejamento da Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen com os projetos pedagógicos dos cursos;
- c) mecanismos de avaliação e acompanhamento do planejamento;
- d) previsão de melhorias por meio do processo de avaliação;
- e) implantação do planejamento;
- f) existência, adequação, participação, análise, reflexão e participação da comunidade;
- g) propostas de modificações efetivas com base nos resultados das avaliações.

## **6.9 Nona Dimensão Avaliada**

## **Políticas e Normas de Operacionalização dos Procedimentos de Atendimento ao Corpo Docente**

### **6.9.1 Objetivo**

- a) Avaliar as formas de ingresso e participação dos alunos, o atendimento a eles e sua integração na vida acadêmica, buscando propostas de adequação e melhoria dessas práticas na Faculdade de Ciências Gerencias Padre Arnaldo Janssen para a melhora da qualidade da prestação de serviços aos discentes.

### **6.9.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) existência de mecanismos de atendimento psicopedagógico aos alunos;
- b) existência de mecanismos de acompanhamento didático-pedagógico aos alunos;
- c) ações de integração dos alunos com a atividade acadêmica;
- d) mecanismos de nivelamento;
- e) políticas de acesso e seleção dos alunos;
- f) estudos sobre a atividade acadêmica;
- g) oportunidades de formação continuada;
- h) avaliação do Corpo Discente;
- i) revisão do processo ensino-aprendizagem;
- j) criação de bolsas de estudo e de pesquisa;
- k) participação em atividades de extensão;
- l) atividades complementares;
- m) criação de programas de estágios;
- n) participação dos alunos nos órgãos colegiados da IES e no planejamento das ações, que visem à melhoria do ensino e da qualidade do serviço prestado aos mesmos.

## **6.10 Décima Dimensão Avaliada**

### **Sustentabilidade Financeira**

#### **6.10.1 Objetivo**

- a) Avaliar a capacidade de sustentabilidade financeira da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, o equilíbrio entre receitas e despesas, as garantias de continuidade dos compromissos institucionais e dos investimentos, bem como das políticas de manutenção e ingresso de novos estudantes.

#### **6.10.2 Aspectos Relevantes dessa Dimensão**

- a) sustentabilidade financeira;
- b) criação de políticas de captação e manutenção dos alunos;
- c) destinação dos recursos para aplicação no ensino, pesquisa e extensão;
- d) criação de mecanismos de controle da evasão e inadimplência;
- e) previsão de investimentos;
- f) adequação da estrutura de oferta;
- g) coerência entre cursos oferecidos e recursos da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen;
- h) regularidade dos pagamentos dos funcionários da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen;
- i) regularidade fiscal;
- j) provisionamento para atualização e manutenção das infra-estruturas física e tecnológica da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen;
- k) provisionamento para capacitação do Corpo Docente e Corpo Técnico-administrativo;
- l) criação de política de captação de recursos.

## **7 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS**

Os dados foram obtidos através dos questionários disponibilizados no site Institucional. Posteriormente, foram tratados em programas de estatística desenvolvidos pela Faculdade.

As análises foram conduzidas e registradas pela própria CPA e apresentadas à Comunidade Acadêmica, através de banner de divulgação no Site Institucional, Menu Instituição/CPA.

## **8 DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO**

O objetivo desta etapa foi concretizar as atividades programadas na proposta de auto-avaliação encaminhada ao Ministério da Educação.

Os instrumentos utilizados na avaliação 2/2010 foram os aprovados em reunião da CPA no dia 06.04.2010.

A CPA realizou as seguintes atividades, vinculadas à avaliação 2/2010:

- a) contingente de alunos que participariam da avaliação por amostragem de 30%, aproximadamente;
- b) divulgação, no âmbito interno do Estabelecimento, da avaliação institucional, sua importância e a participação dos discentes, por meio de cartazes, panfletos e no site da Faculdade;
- c) definição das datas da Avaliação Institucional: 01.12.2010 a 19.12.2010;
- d) aplicação da avaliação e orientações através de carta aos professores sobre a Avaliação Institucional, o respectivo endereço de acesso para os alunos e para os docentes;
- e) tabulação dos dados estatísticos realizada pela CPA juntamente com a área de sistemas;
- f) divulgação dos resultados da avaliação institucional para a Diretoria, Coordenação de Curso, Assessoria da Diretoria e CPA em Agosto/2010;
- g) divulgação dos resultados da Avaliação Institucional à comunidade acadêmica em Março/2011;
- h) fechamento do relatório final da Avaliação Institucional em 26.02.11.

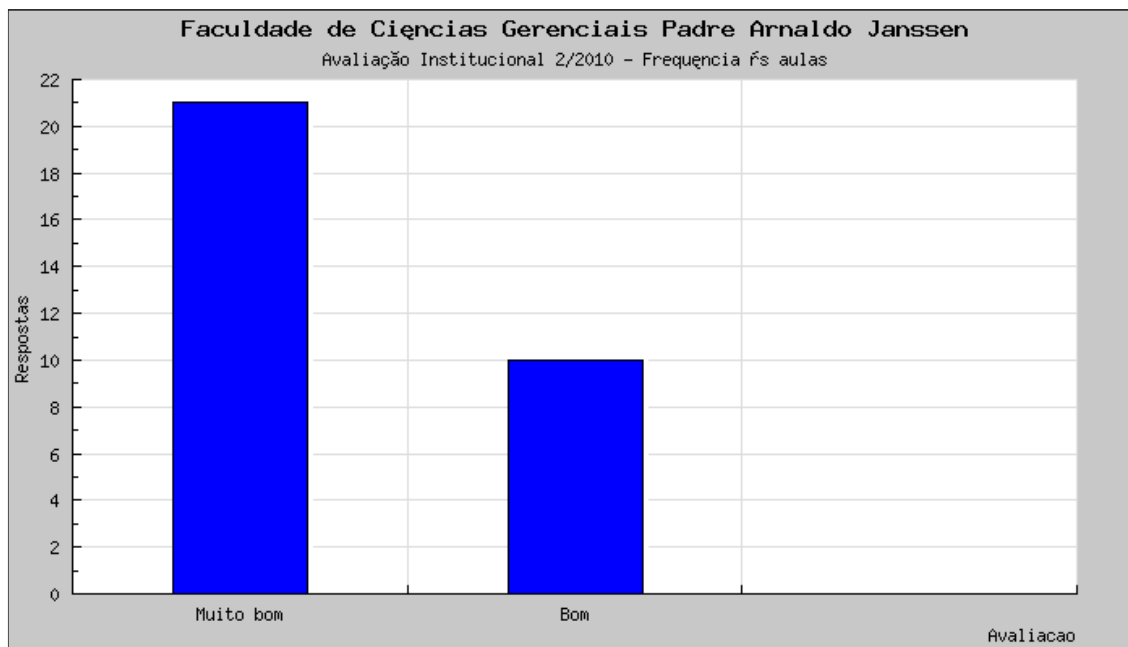
## 9 RESULTADOS ALCANÇADOS – FRAGILIDADES E FORÇAS

### 9.1 Auto-Avaliação, Avaliação da Classe, da Coordenação e da Estrutura de Apoio pelo Docente

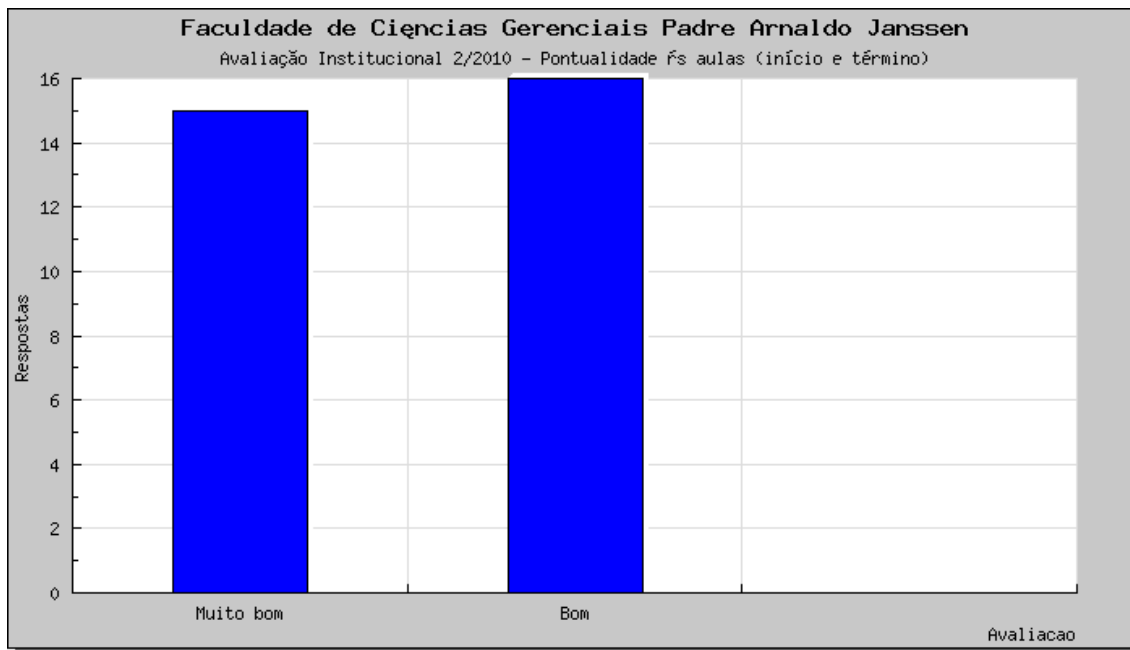
#### 9.1.1 Auto-avaliação Docente

##### Dos Dados Analisados

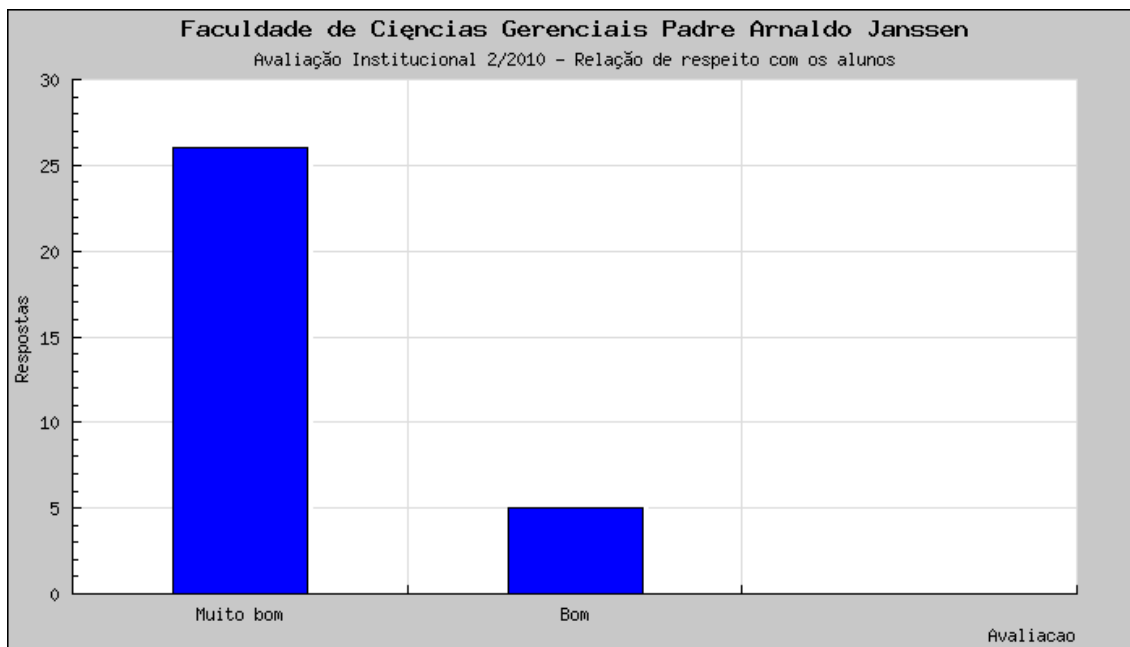
- 67,7% dos professores do curso de Administração consideram muito boa a sua frequência às aulas e 32,3% avaliam como boa sua frequência as aulas.



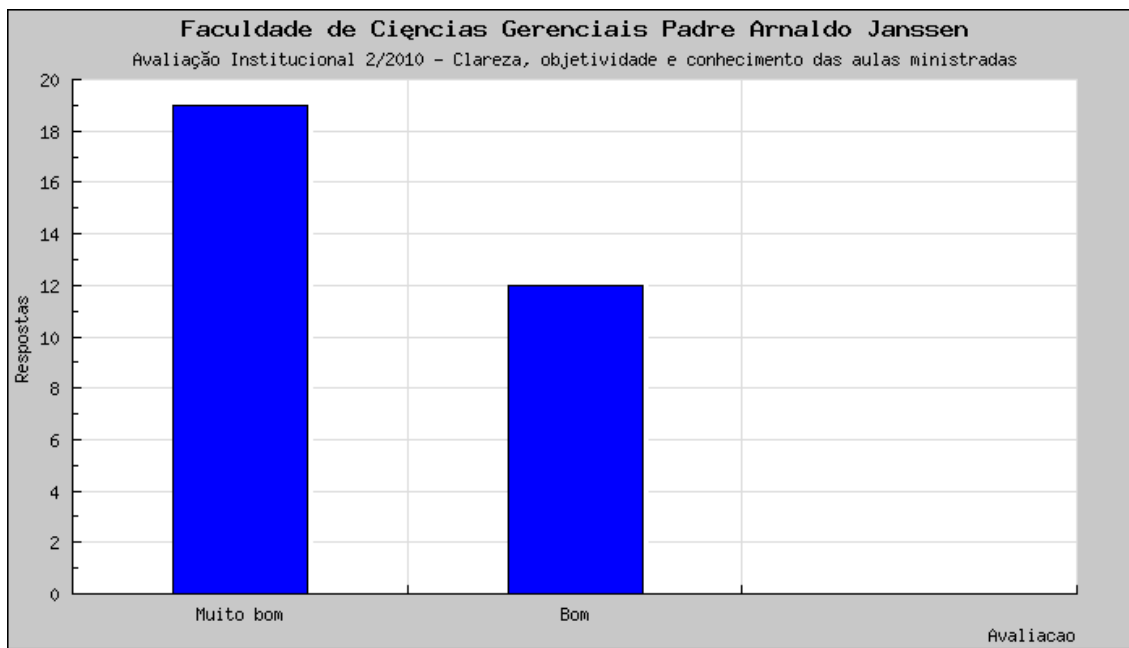
- 48,4% os professores do curso de Administração se avaliam como muito bons em relação a sua pontualidade às aulas e 51,6% se avaliam como bons em relação a mesma.



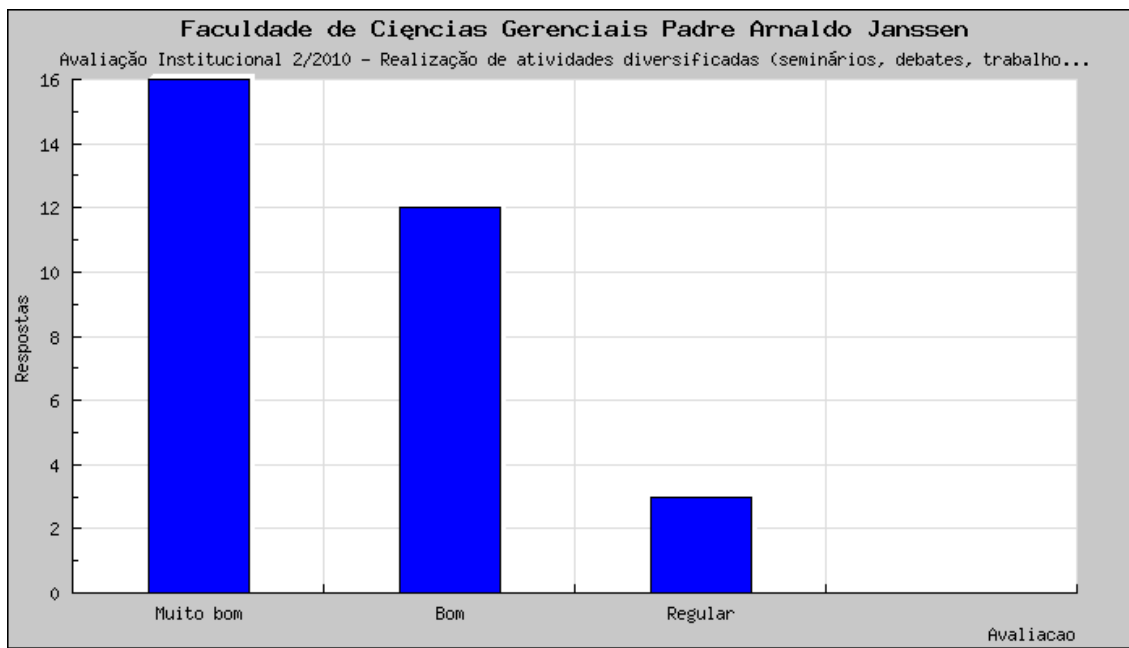
- 83,9os professores do curso de Administração avaliam como muito bom o seu respeito para com os alunos.



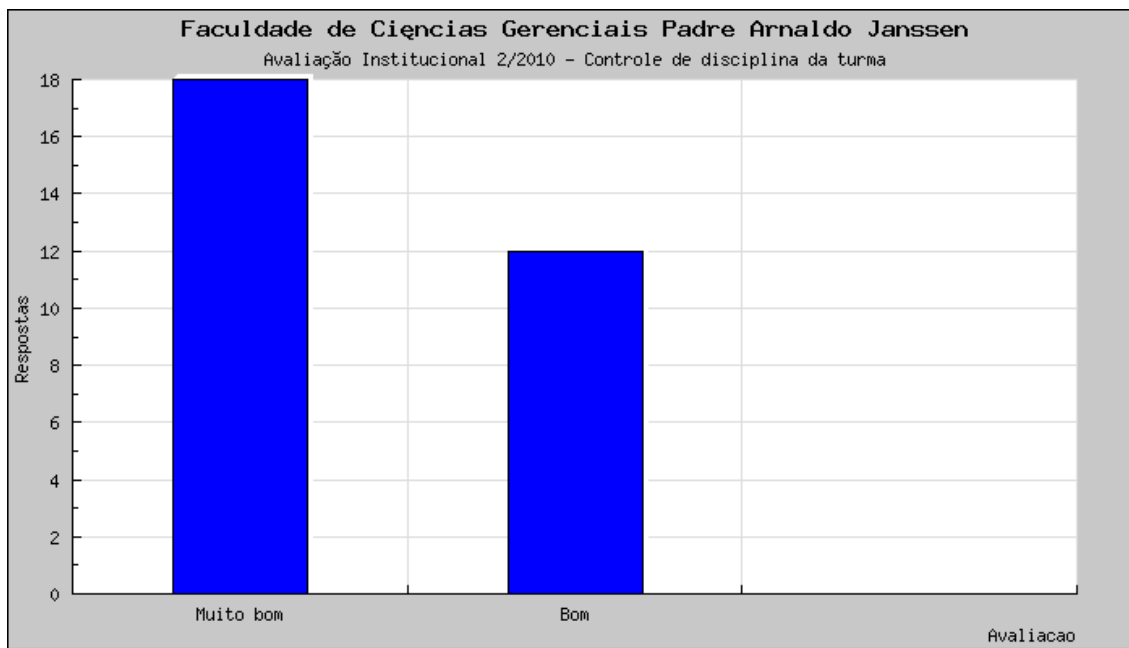
- 61,3% dos professores do curso de Administração avaliam que é muito boa a sua clareza e a objetividade nas aulas ministradas e 38,3% avaliam a sua clareza e a objetividade nas aulas ministradas como boa..



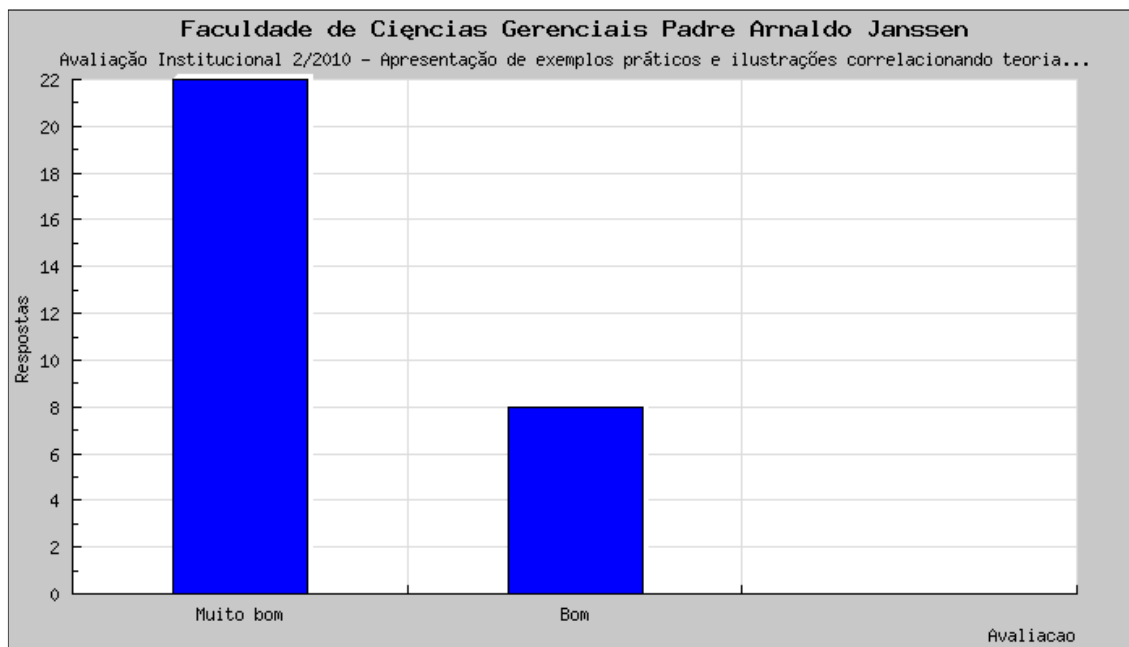
- 51,6% dos professores do curso de Administração avaliam como muito boa a realização de atividades diversificadas e 38,7% avaliam-na como boa.



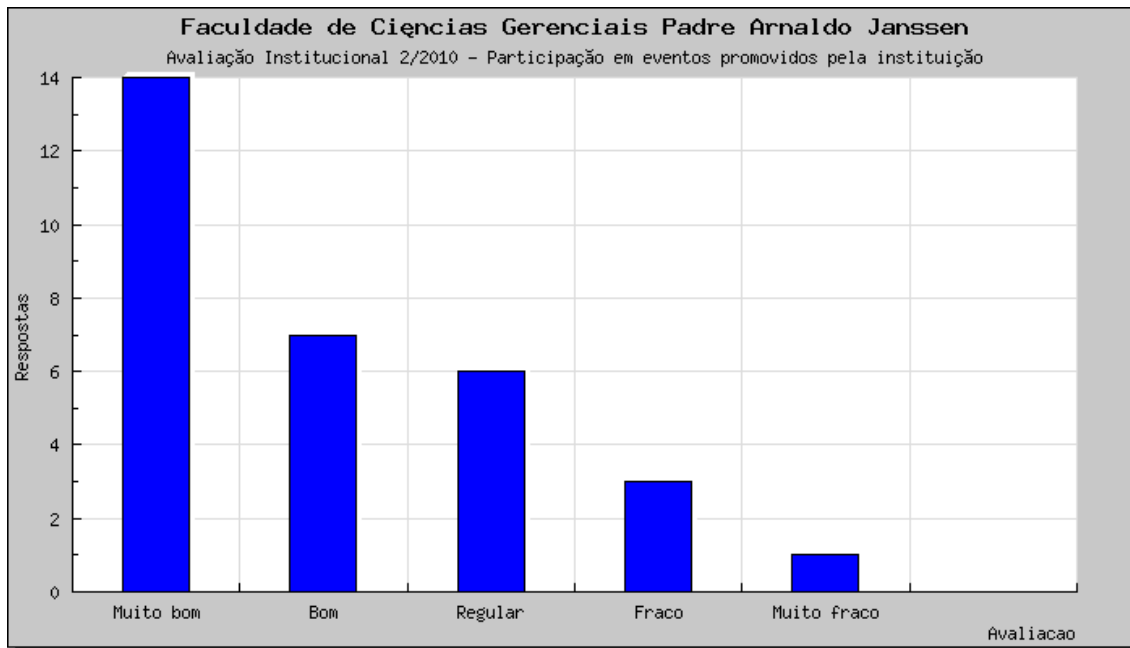
- 60 % dos professores do curso de Administração avaliam como muito bom o controle da disciplina da turma e 40% avaliam-no como bom.



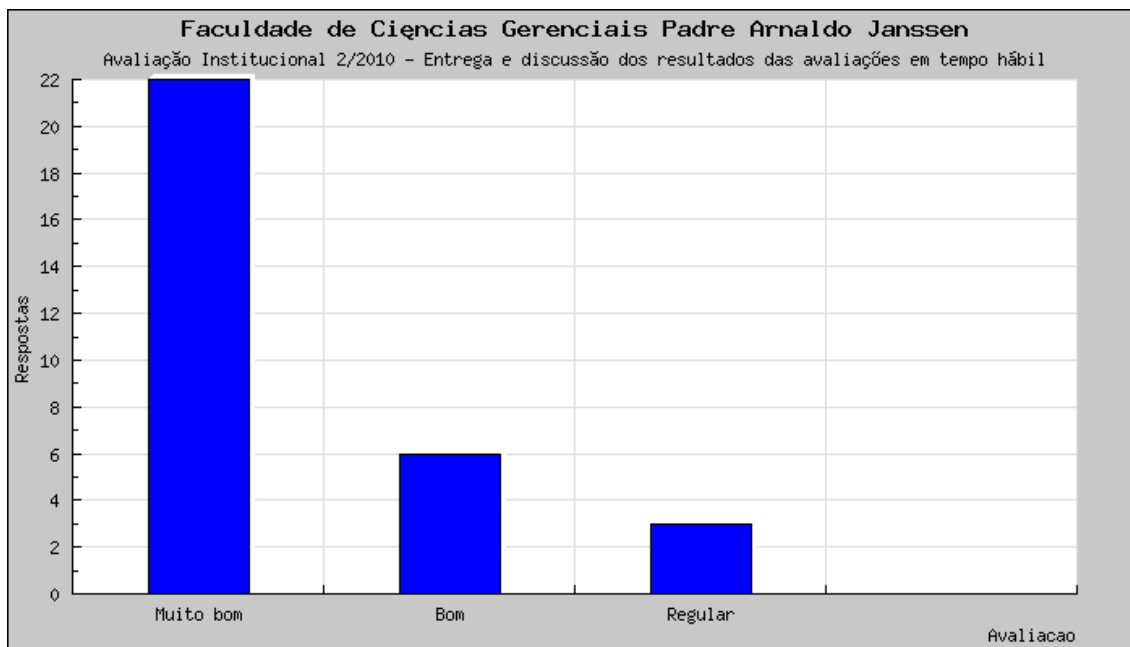
- 73,3 % dos professores do curso de Administração avaliam como muito boa a sua apresentação de exemplos práticos e ilustrações correlacionando teoria à prática e 26,7% avaliam-na como boa.



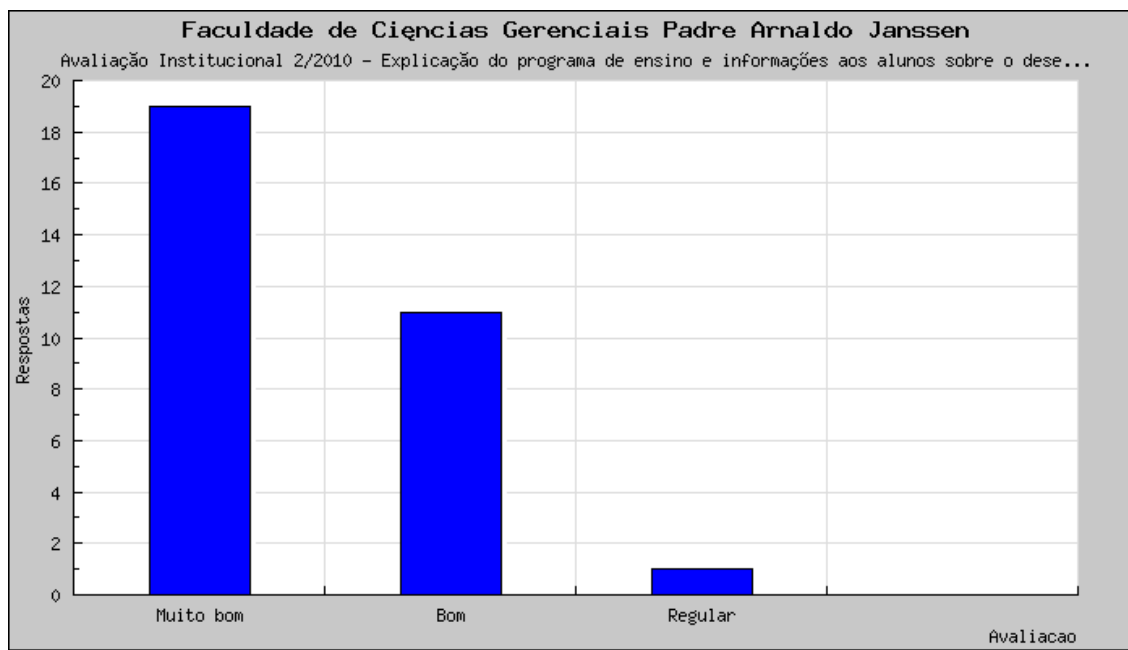
- 45,2% dos professores do curso de Administração avaliam como muito boa a sua participação em eventos promovidos pela Instituição, 22,6% avaliam como boa e 19,3% avaliam como regular.



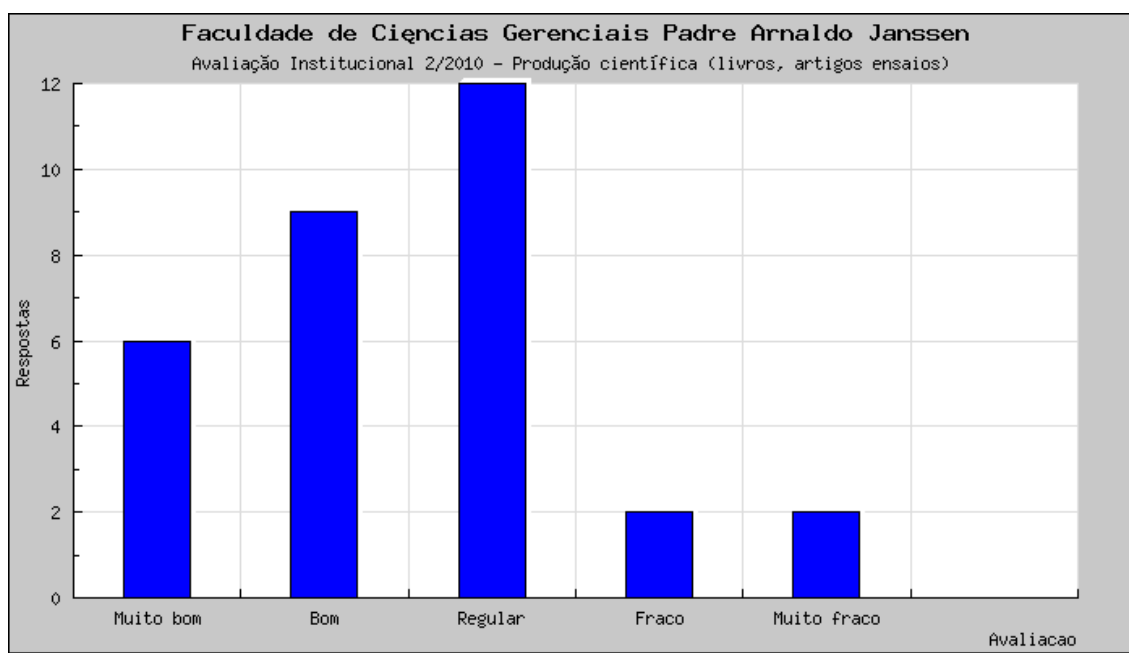
- 71% dos professores do curso Administração avaliam que são muito bons na entrega e discussão dos resultados das avaliações em tempo hábil e 19,4% avaliam que são bons.



- 61,3% dos professores do curso de Administração avaliam como muito boa a explicação do programa de ensino e informações aos alunos sobre o desenvolvimento da disciplina e 34,5% avaliam como boa a referida.



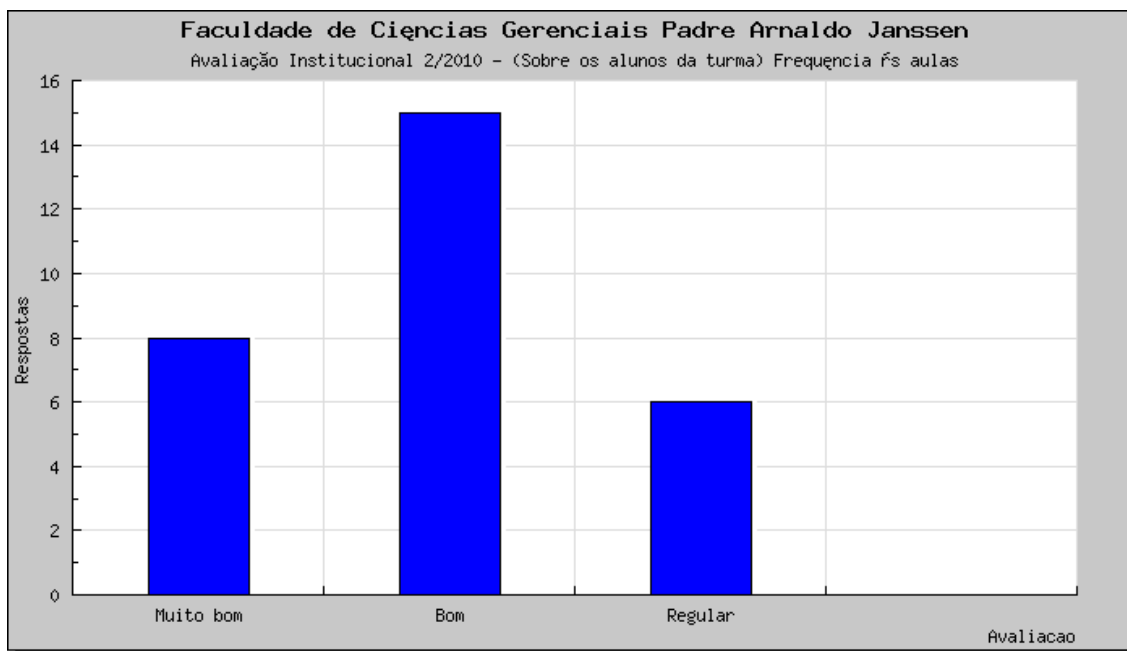
- 19,4% dos professores do curso de Administração avaliam como muito boa a sua produção científica, 29% avaliam-na como boa e 38,7% avaliam-na como regular.



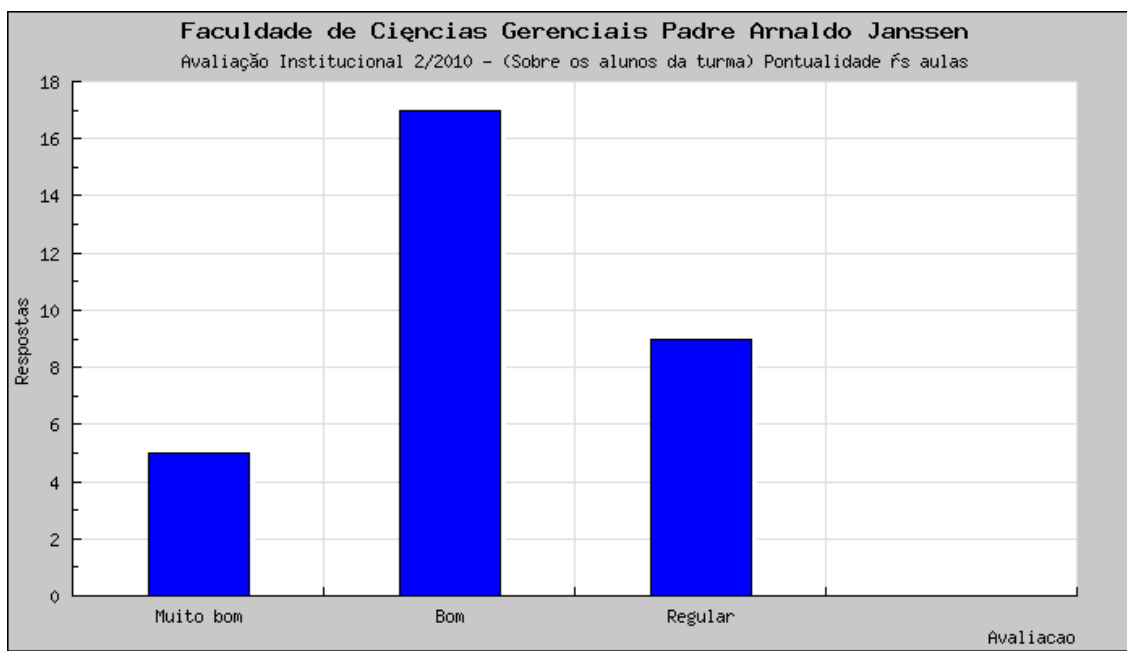
### 9.1.2 Avaliação da Classe pelo Docente

#### Dos dados analisados:

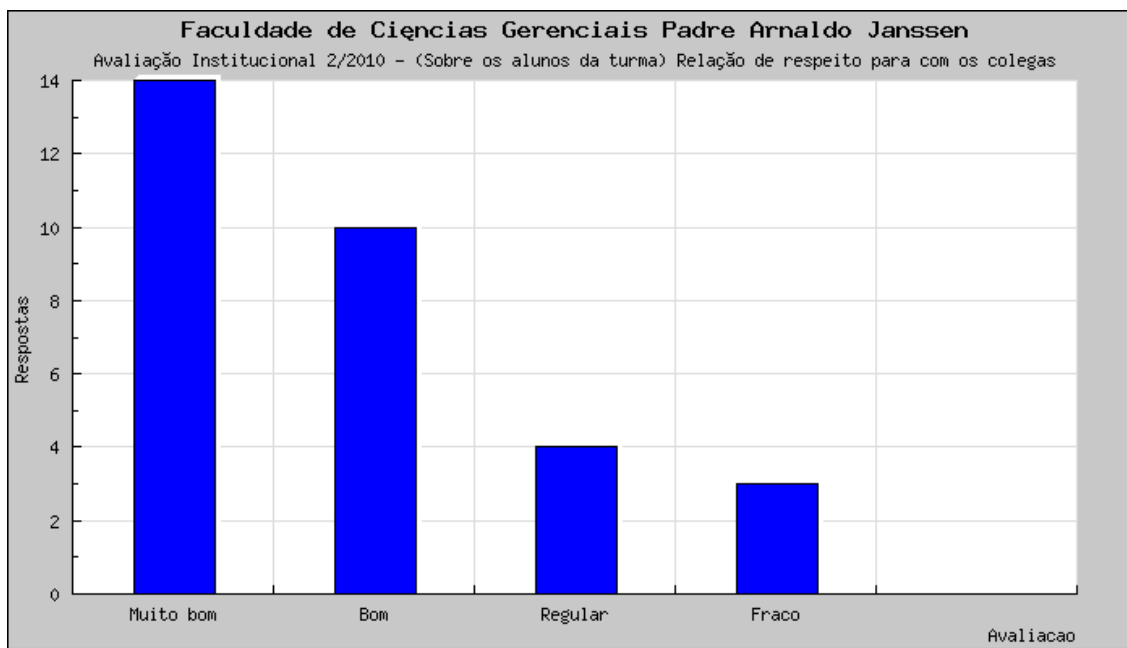
- 27,6% dos alunos do curso de Administração são muito bons na frequência às aulas e 51,7% são bons.



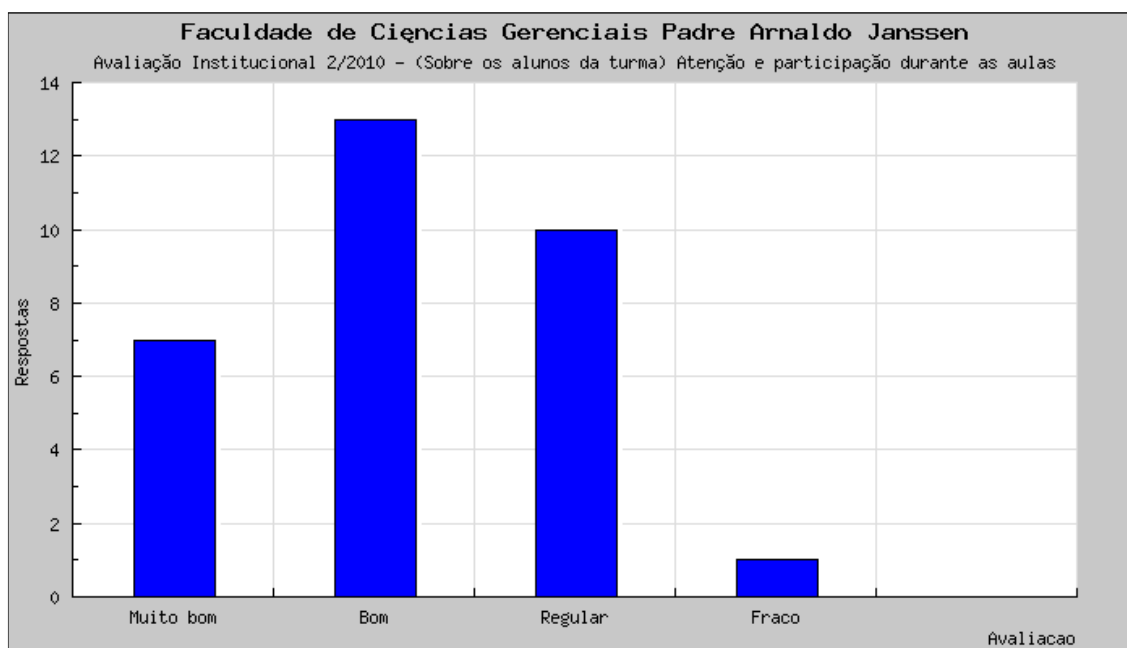
- 16,1% dos alunos do curso de Administração são muito bons na pontualidade às aulas, 54,8% são bons e 29% são regulares.



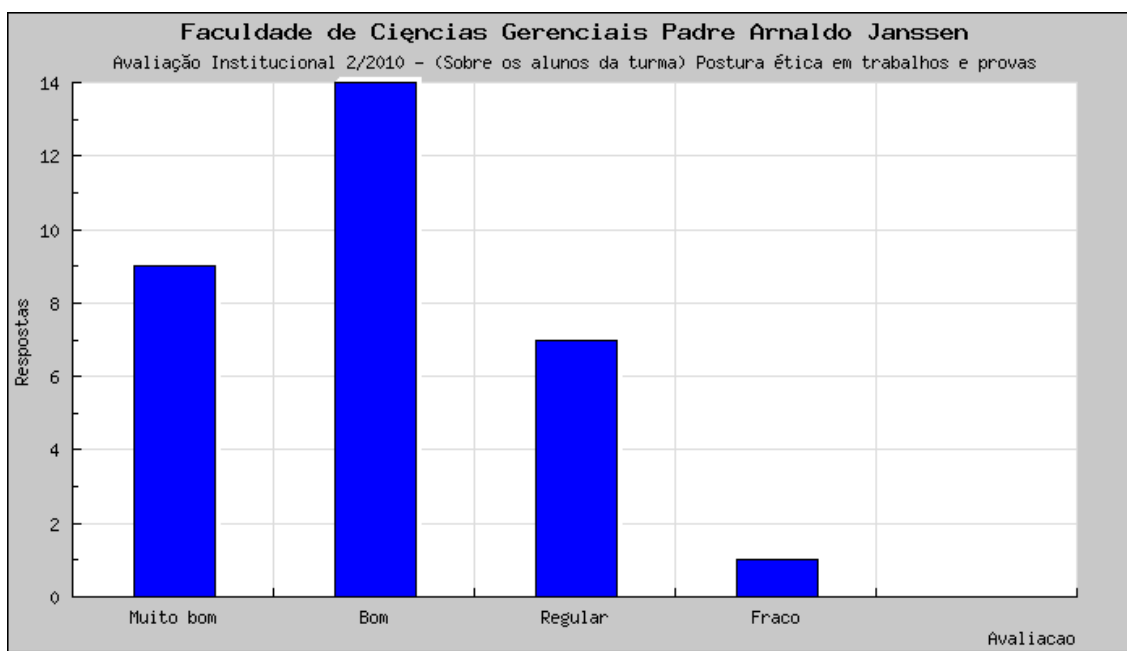
- 45,2% dos alunos do curso de Administração muito bons na relação de respeito para com os colegas e 32,3% são bons na respectiva relação.



- 22,6% dos alunos do curso de Administração são muito bons em relação à atenção e participação durante as aulas, 41,9% deles são bons.e 32,3% são regulares.



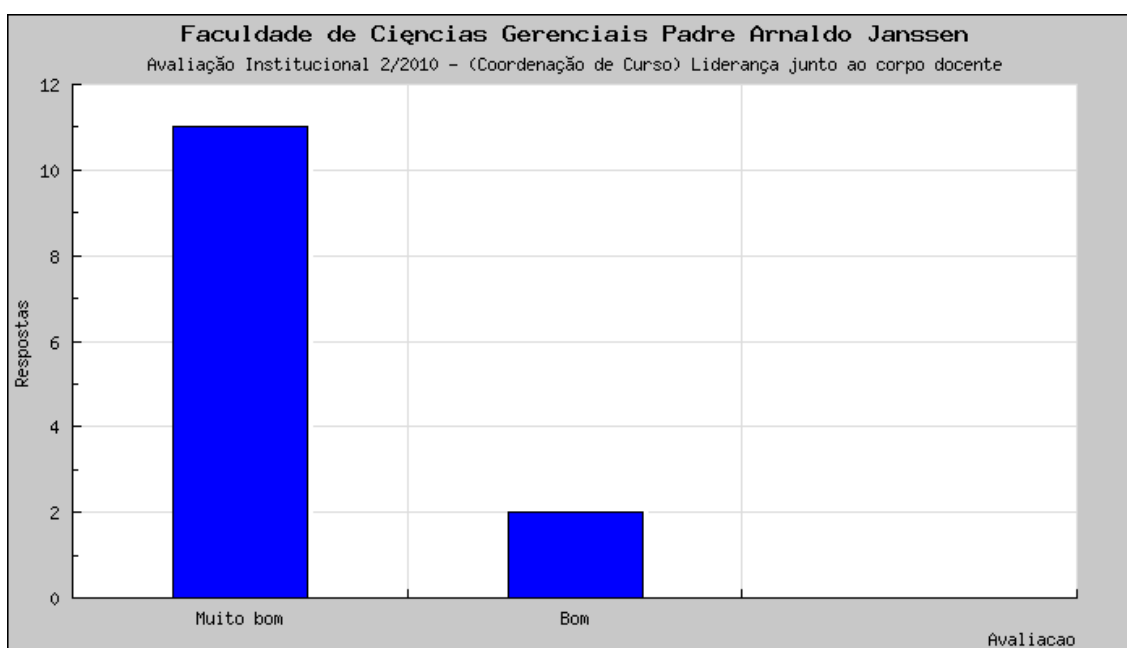
- 29% dos alunos do curso de Administração são muito bons com relação à postura ética em trabalhos e provas e 45,2% são bons.



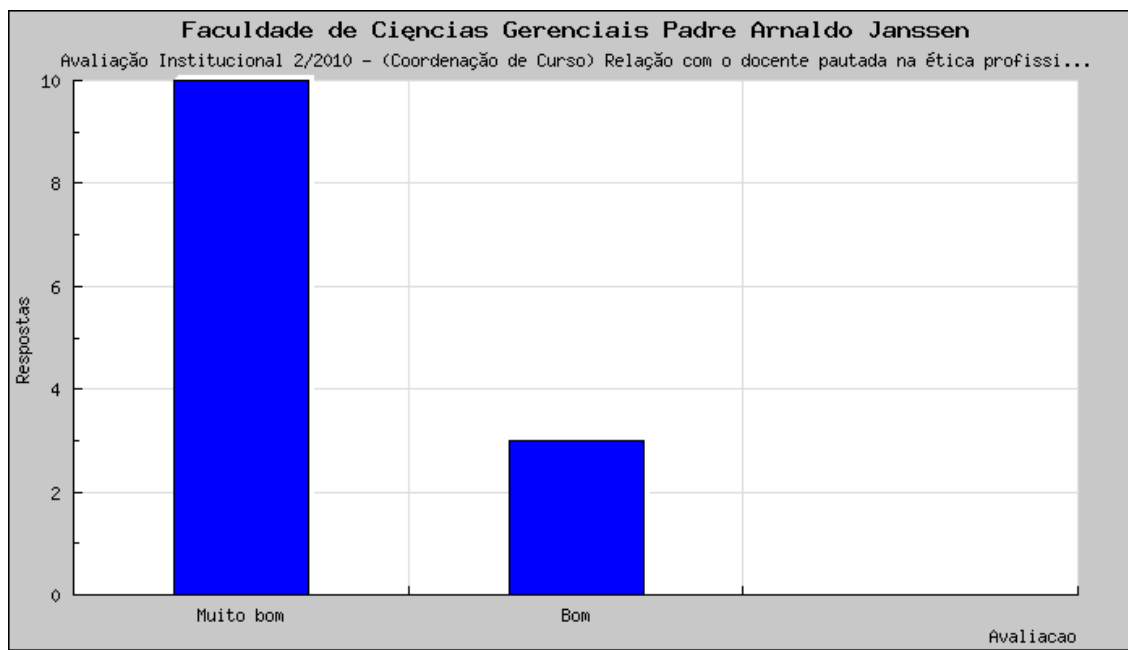
### 9.1.3 Avaliação da Coordenação de Curso pelo Docente

#### Dos dados analisados:

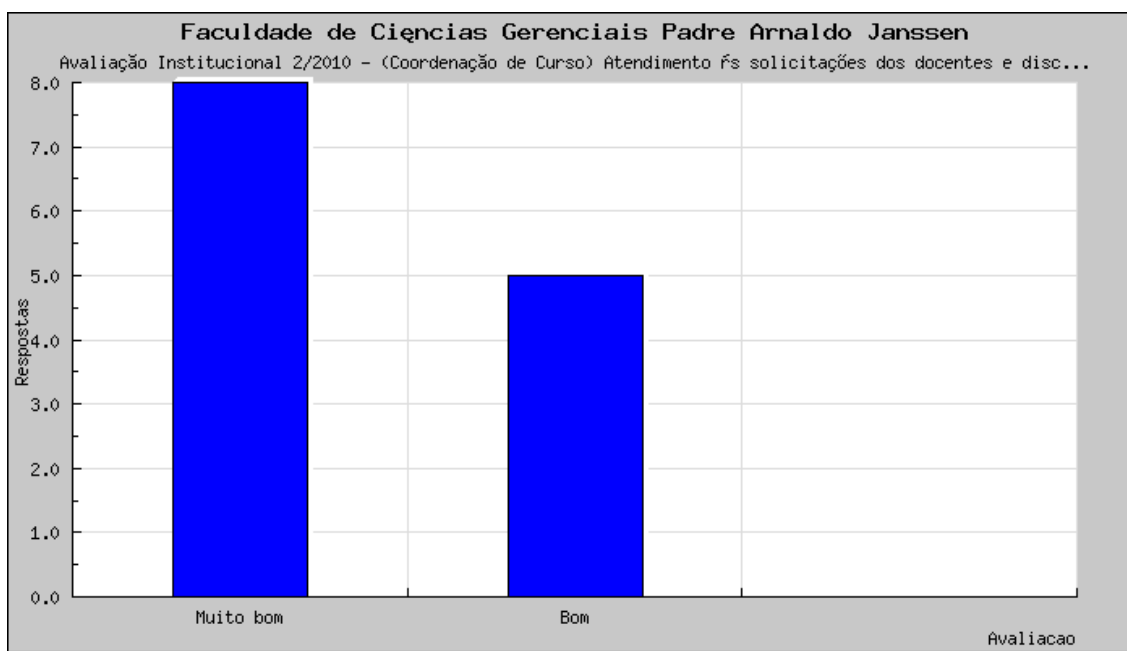
- 84,6% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a liderança da coordenação de curso.



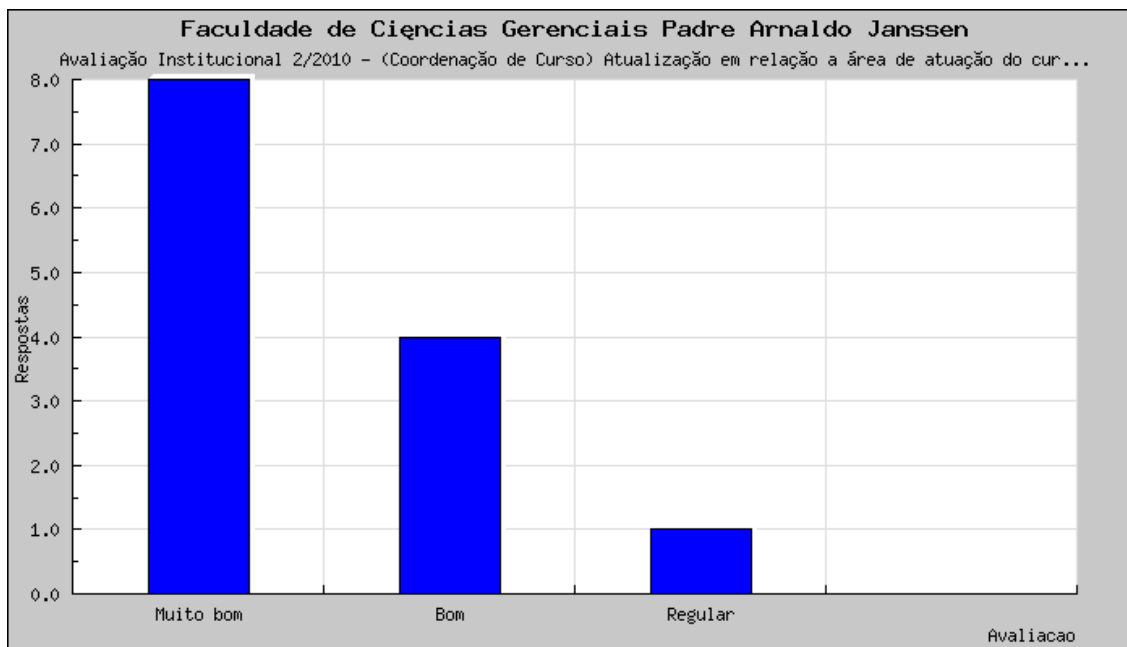
- 76,9% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a relação pautada na ética profissional, da coordenação de curso.



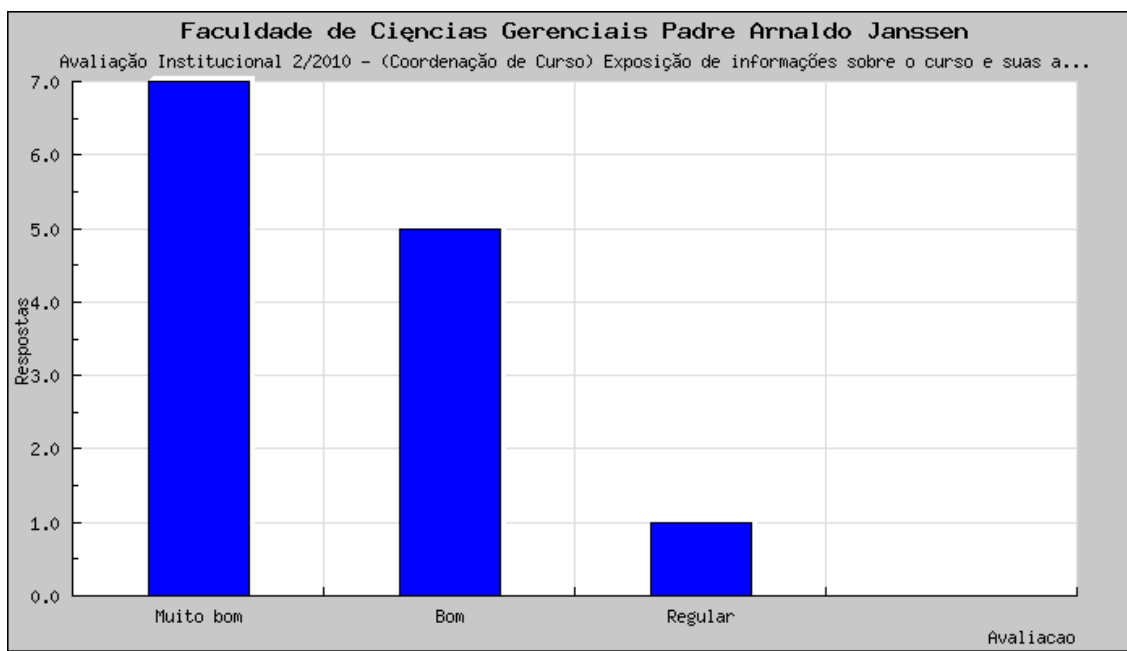
- 61,5% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento da coordenação às solicitações dos docentes e discentes no que diz respeito às questões de sua competência e 38,5% avaliam-no como bom.



- 61,5% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a atualização da coordenação em relação a área de atuação do curso que coordena e 30,8% avaliam como boa a sua atualização.



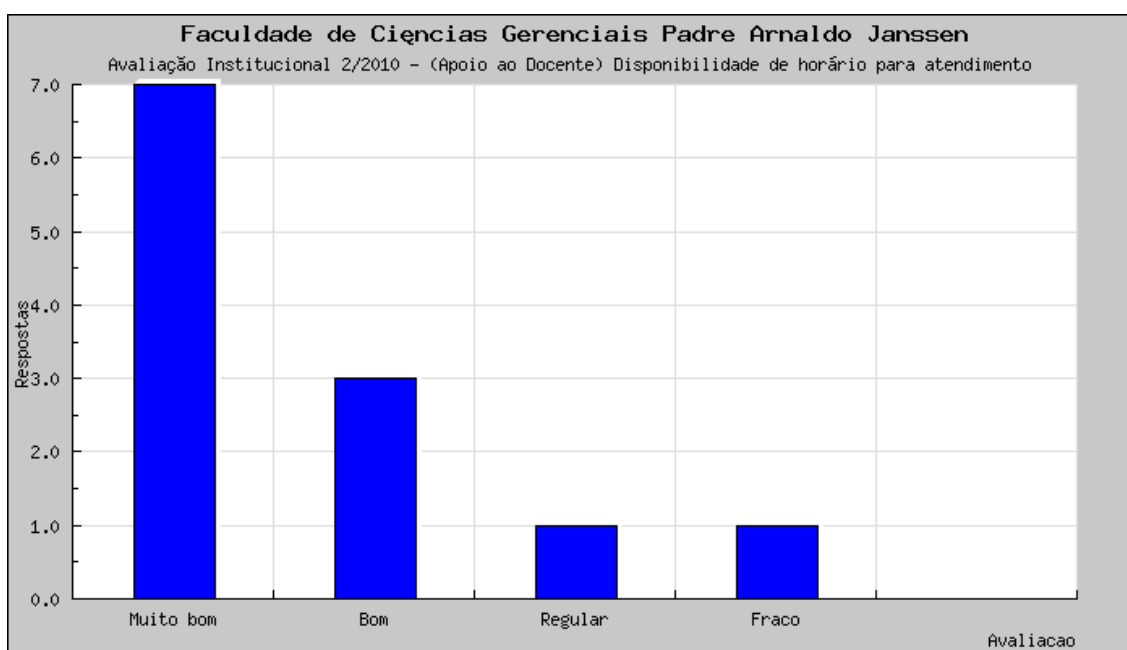
- 53,9% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a exposição de informações sobre o curso e suas atividades realizadas pela coordenação de curso e 38,5% avaliam como boa a sua exposição.



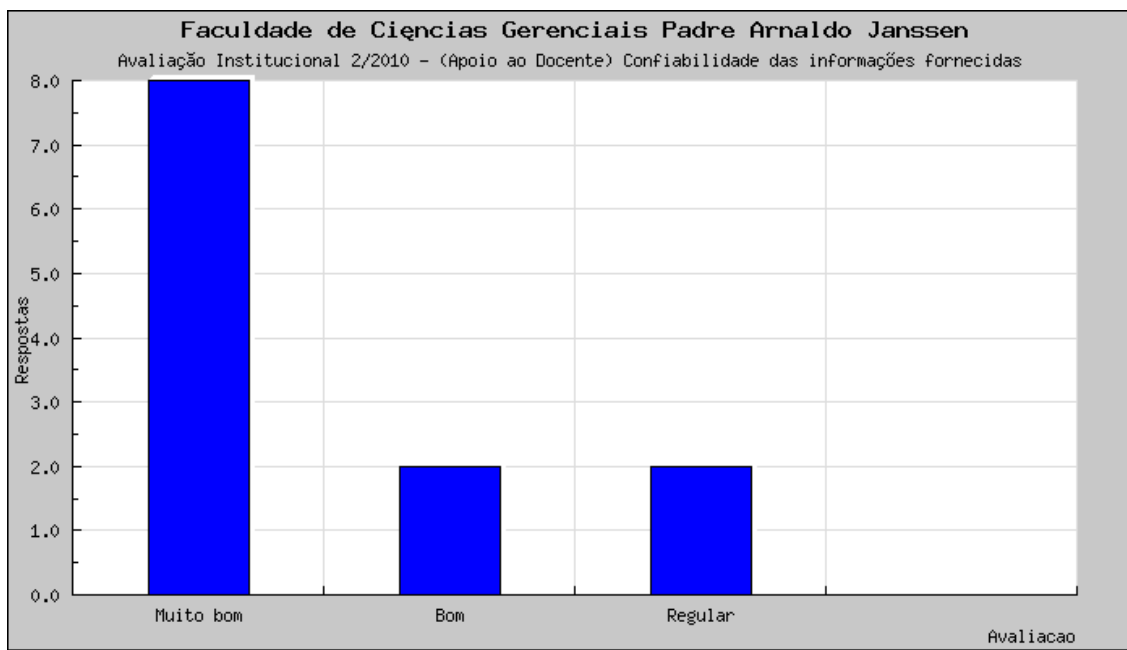
#### 9.1.4 Avaliação da Estrutura de Apoio realizada pelo Docente

##### Dos dados analisados:

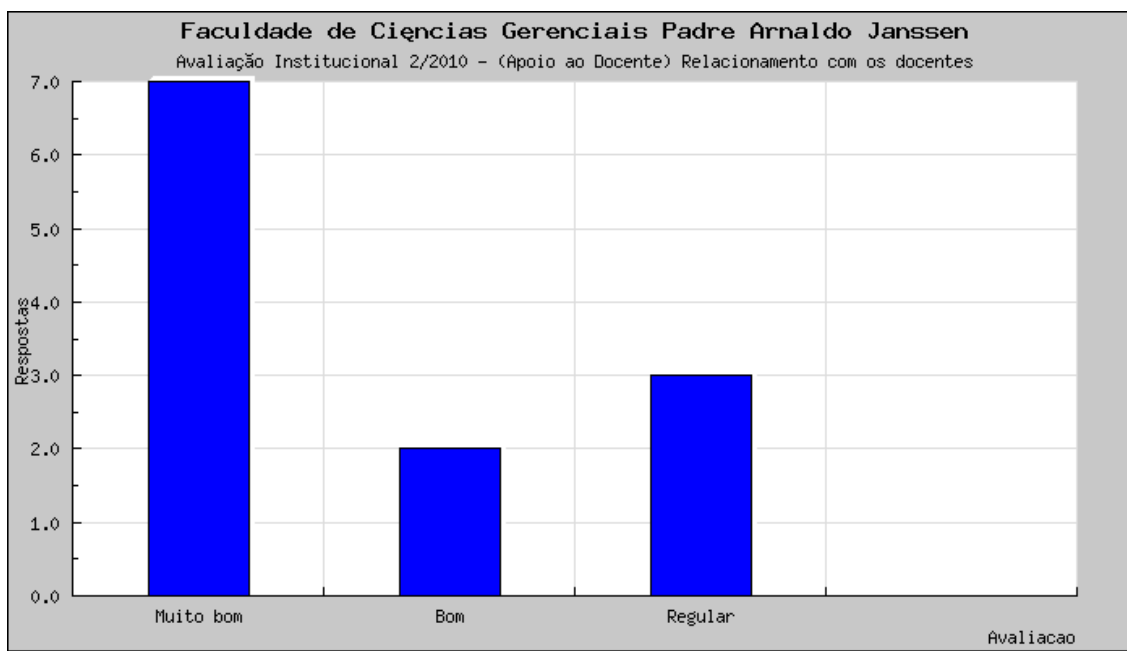
- 58,3% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a disponibilidade de horário de atendimento do apoio ao mesmo e 25% avaliam-na como boa.



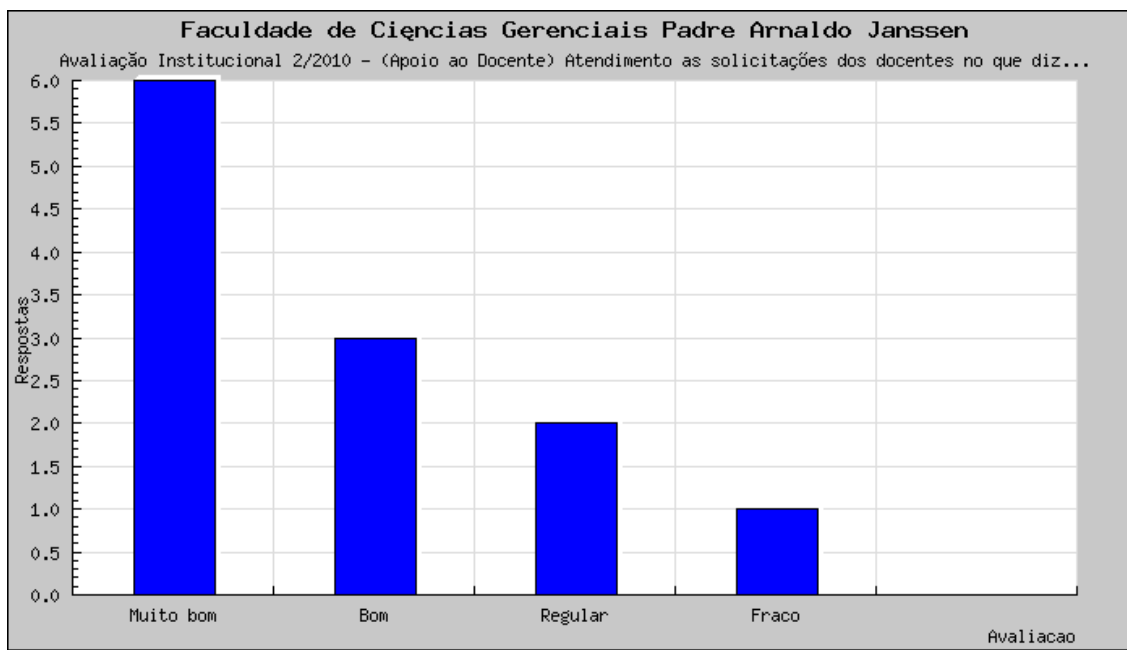
- 66,7% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a confiabilidade das informações fornecidas pelo apoio ao mesmo e 16,7% avaliam-na como boa.



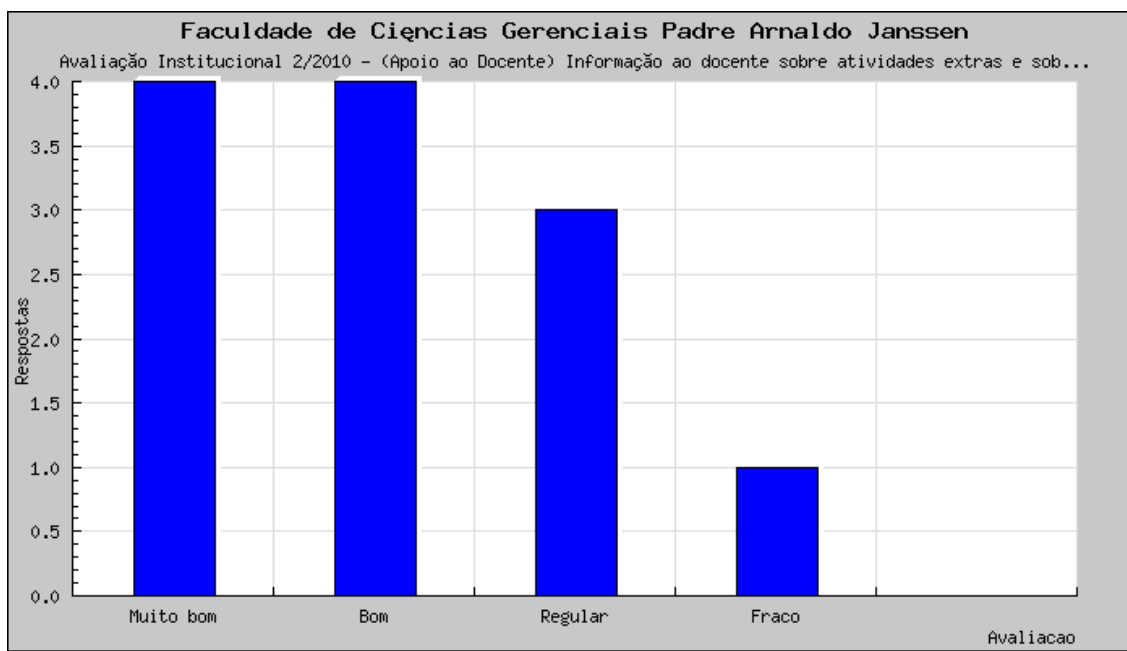
- 58,3% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito bom o relacionamento com os docentes do respectivo apoio e 16,7% avaliam-no como bom.



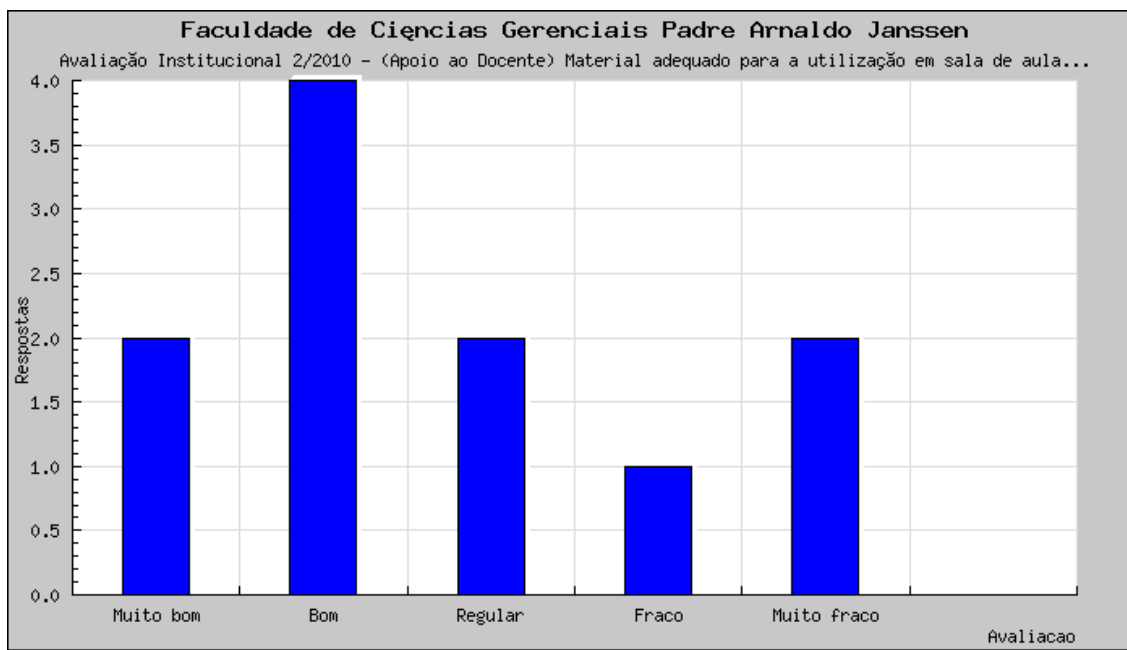
- 50% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento as solicitações dos docentes no que diz respeito as situações e questões da competência do respectivo apoio e 25% avaliam-no como bom.



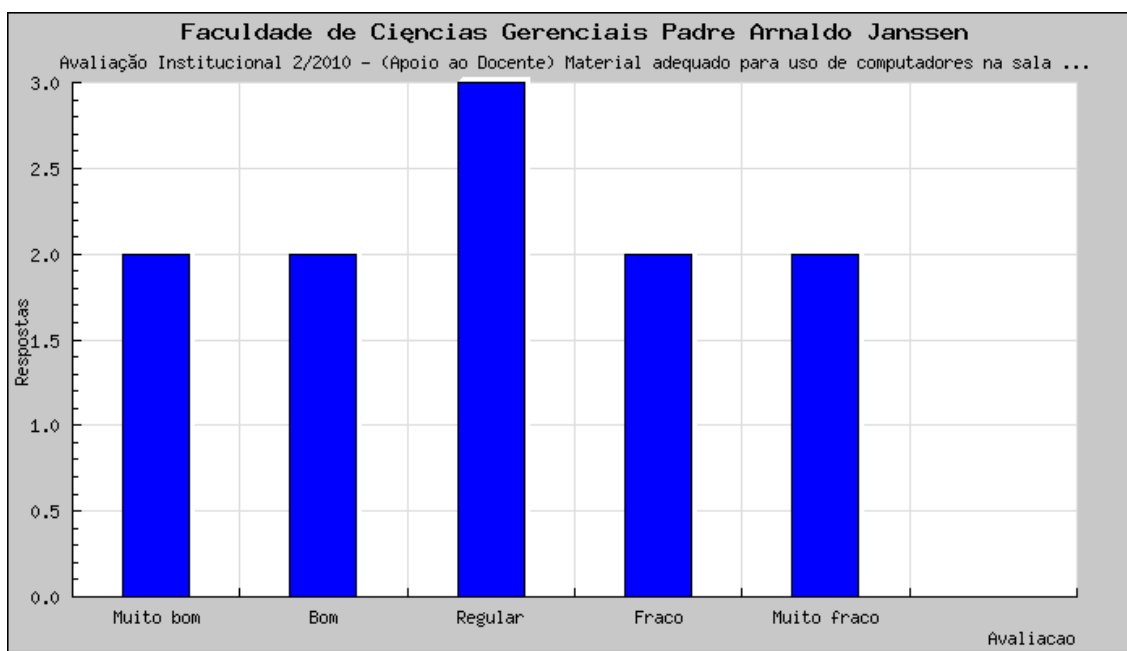
- 33,3% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito boa a informação ao docente sobre atividades extras e sobre o curso prestadas pelo respectivo apoio, 33,3% avaliam-no como bom e 25% avaliam-no como regular.



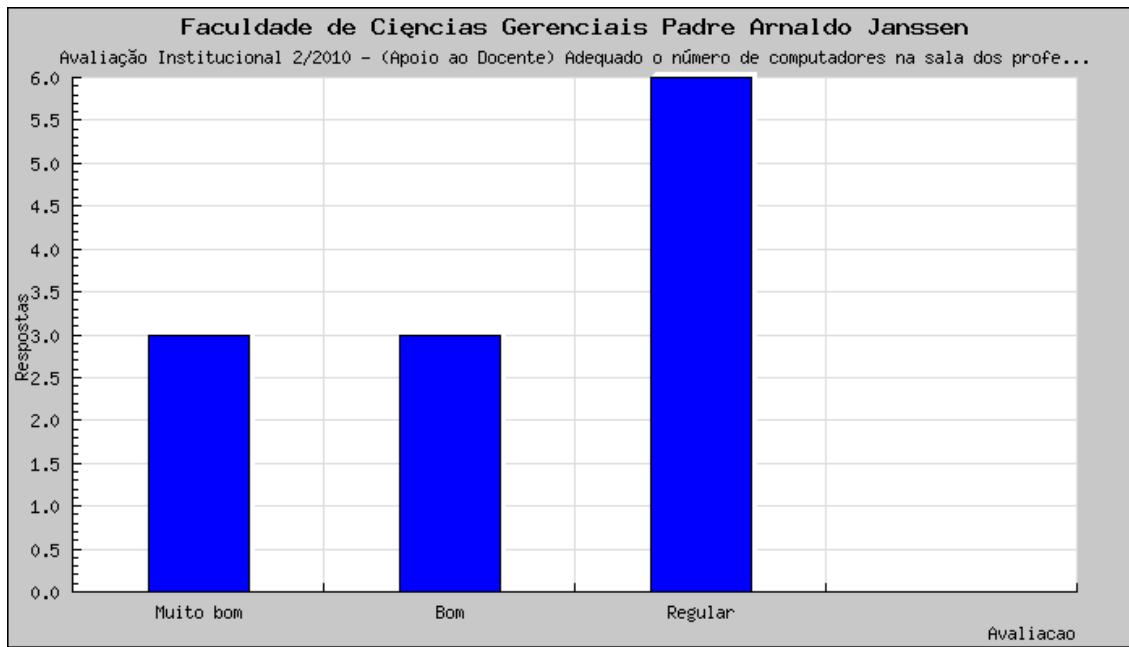
- 18,2% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito bom o material para a utilização em sala de aula, 36,4% avaliam como bom, 18,2% avaliam como regular e 9,1% avaliam como fraco.



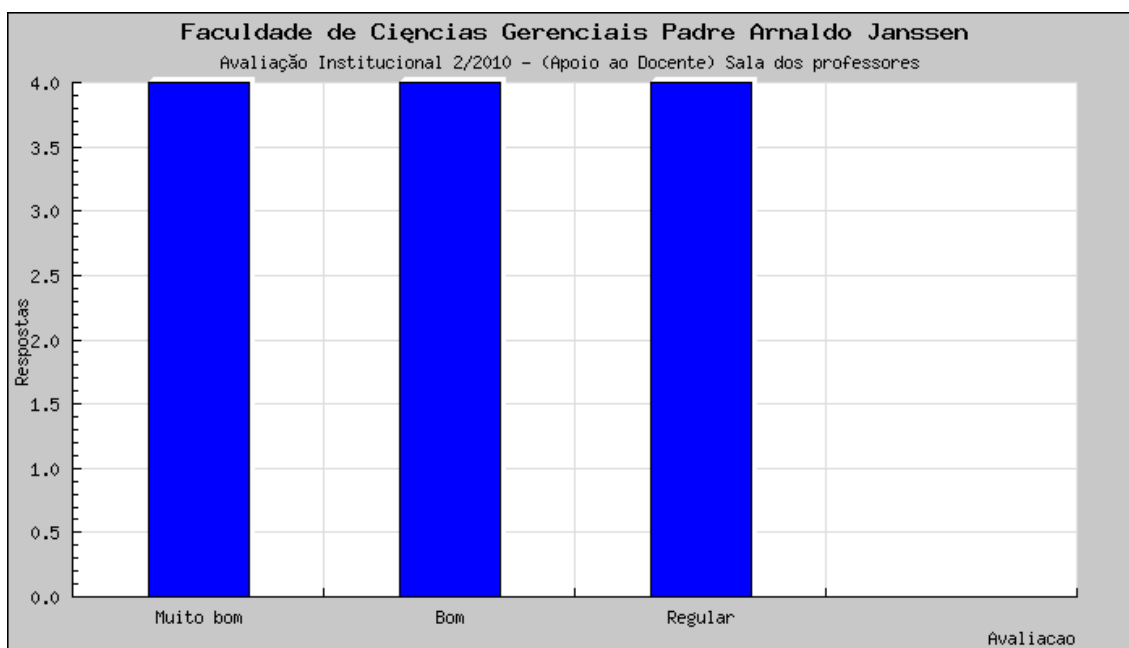
- 18,2% dos docentes do curso de Administração avaliam como muito bom o material para uso de computadores na sala dos professores, 18,2% avaliam como bom, 27,3% avaliam como regular e 18,2% avaliam como fraco.



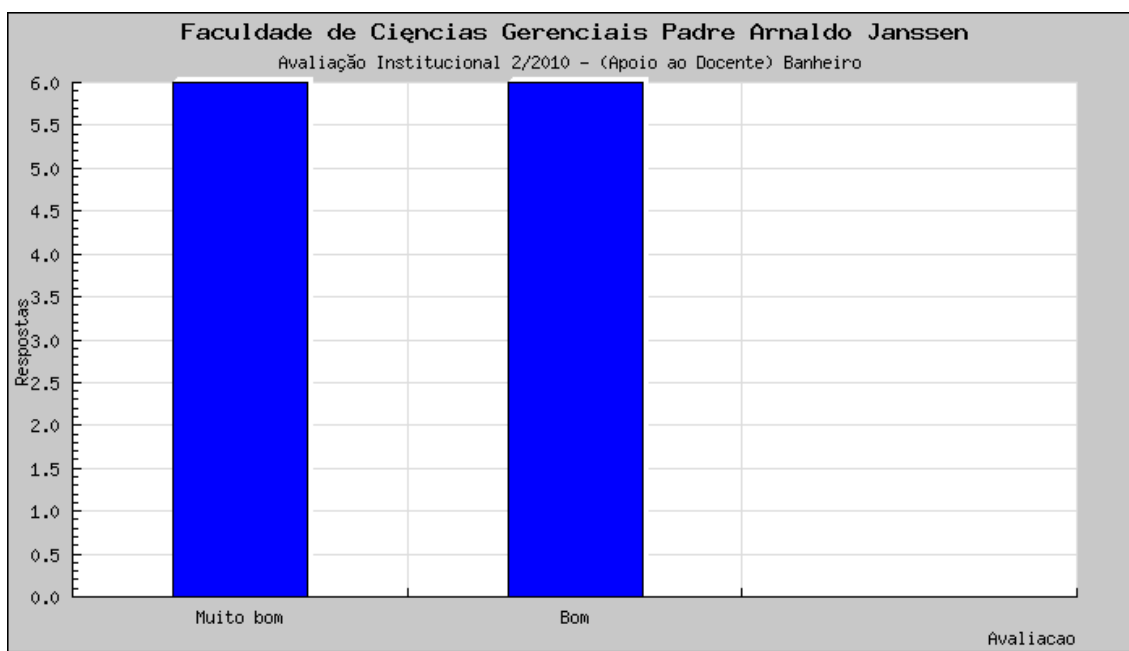
- 25% dos docentes do curso de Administração avaliam o item adequado o número de computadores na sala dos professores, como muito bom, 25% avaliam como bom e 50% avaliam como regular.



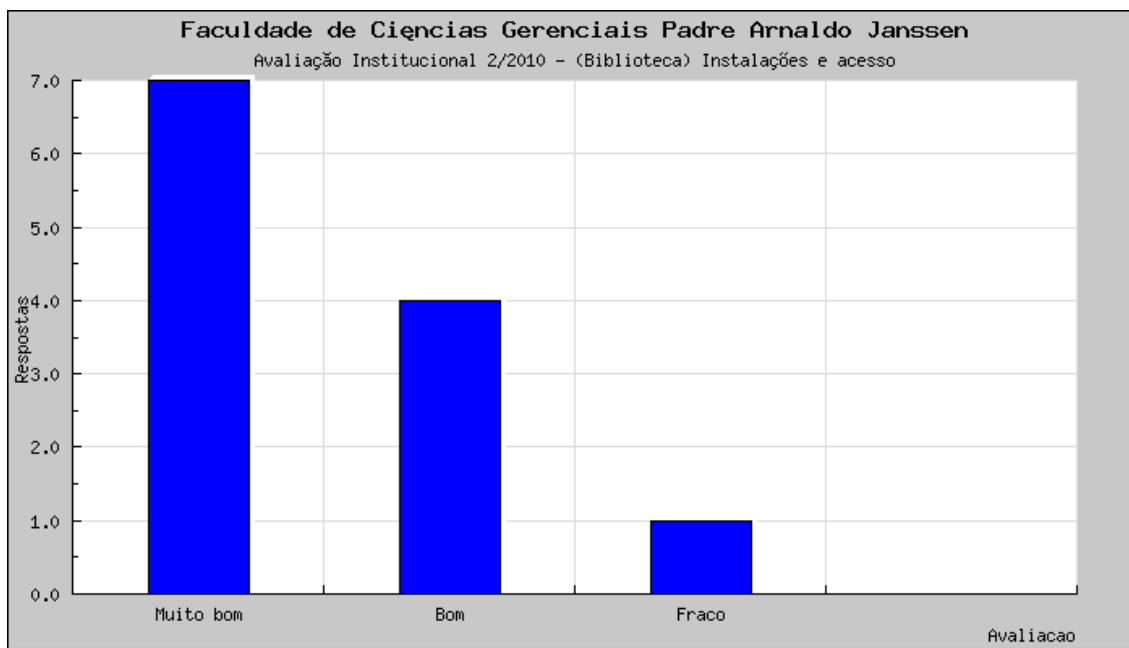
- 33,3% dos docentes do curso de Administração avaliam a sala dos professores como muito boa, 33,3% avaliam como boa e 33,3% avaliam como regular.



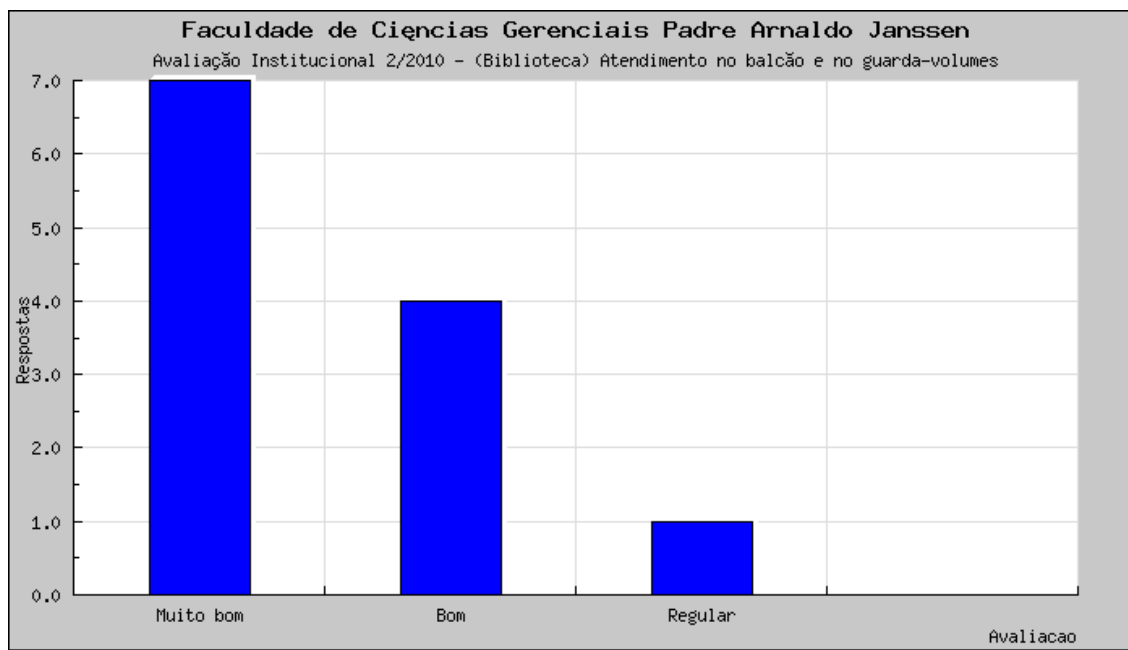
- 50% dos docentes do curso de Administração avaliam o banheiro dos professores como muito bom e 50% avaliam como bom.



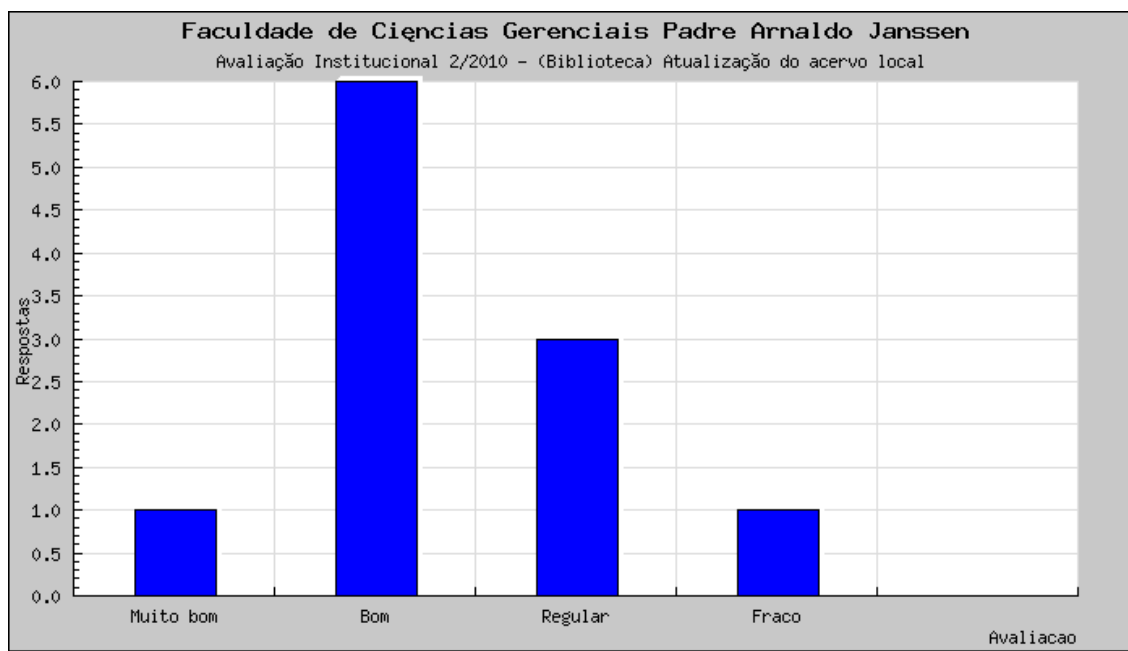
- 58,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o acesso e instalação da biblioteca como muito bom e 33,3% avaliam como bom.



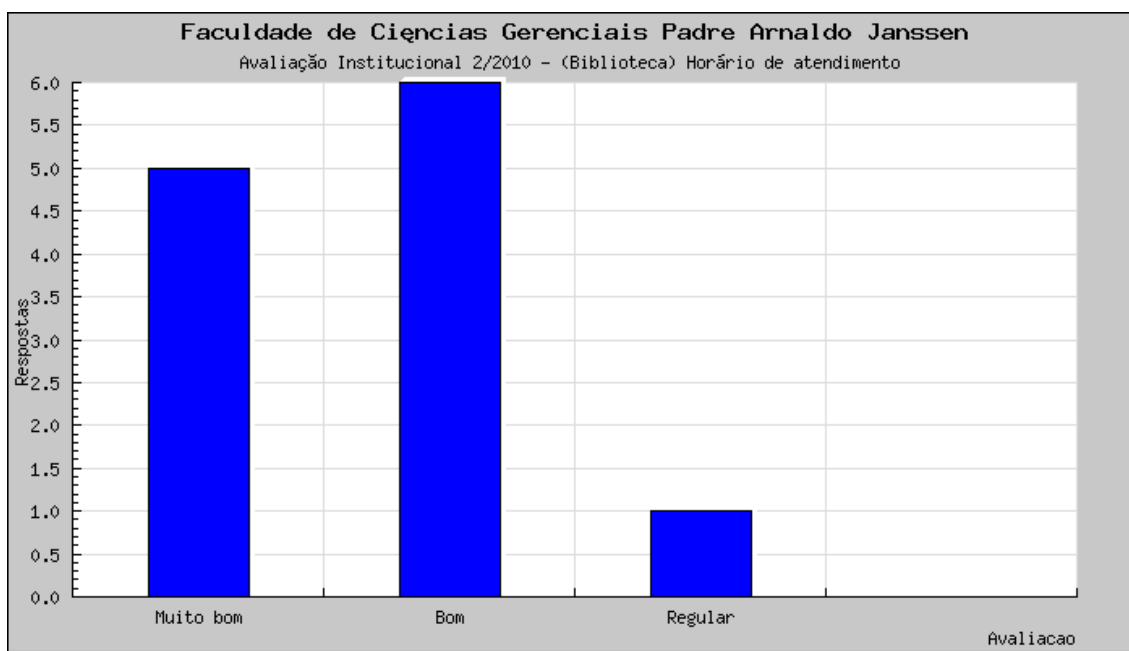
- 58,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento no balcão e no guarda-volumes da biblioteca como muito bom e 33,3% avaliam como bom.



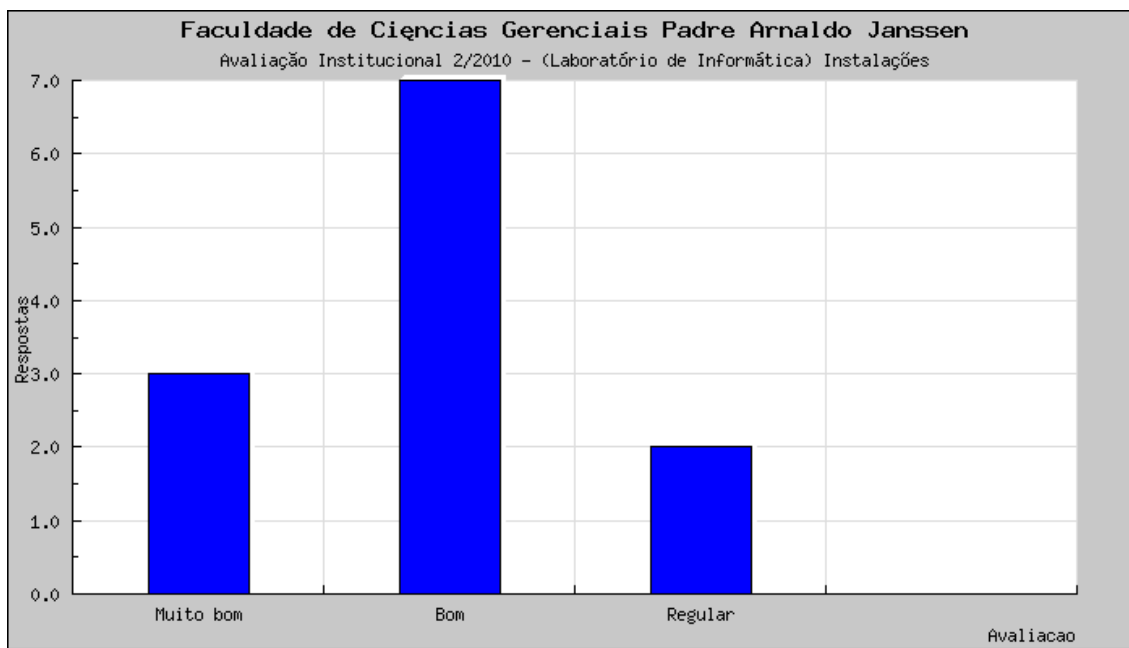
- 9,1% dos docentes do curso de Administração avaliam a atualização do acervo local da biblioteca como muito boa, 54,6% avaliam como boa e 27,3 avaliam como regular.



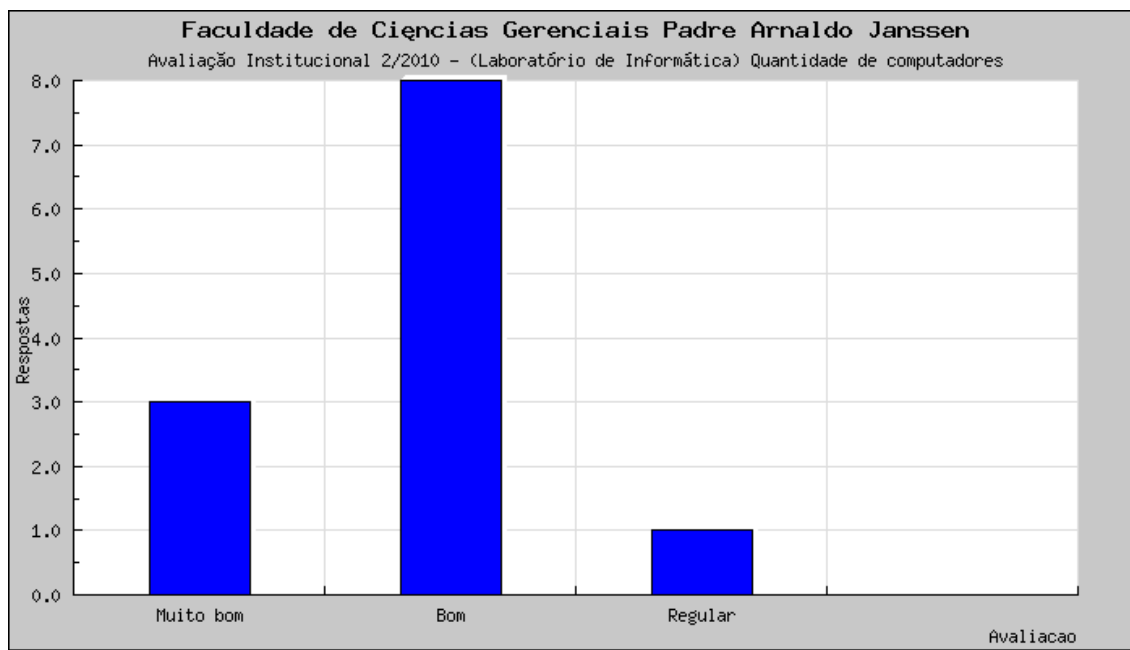
- 41,7% dos docentes do curso de Administração avaliam o horário de atendimento da biblioteca como muito bom e 50% avaliam como bom.



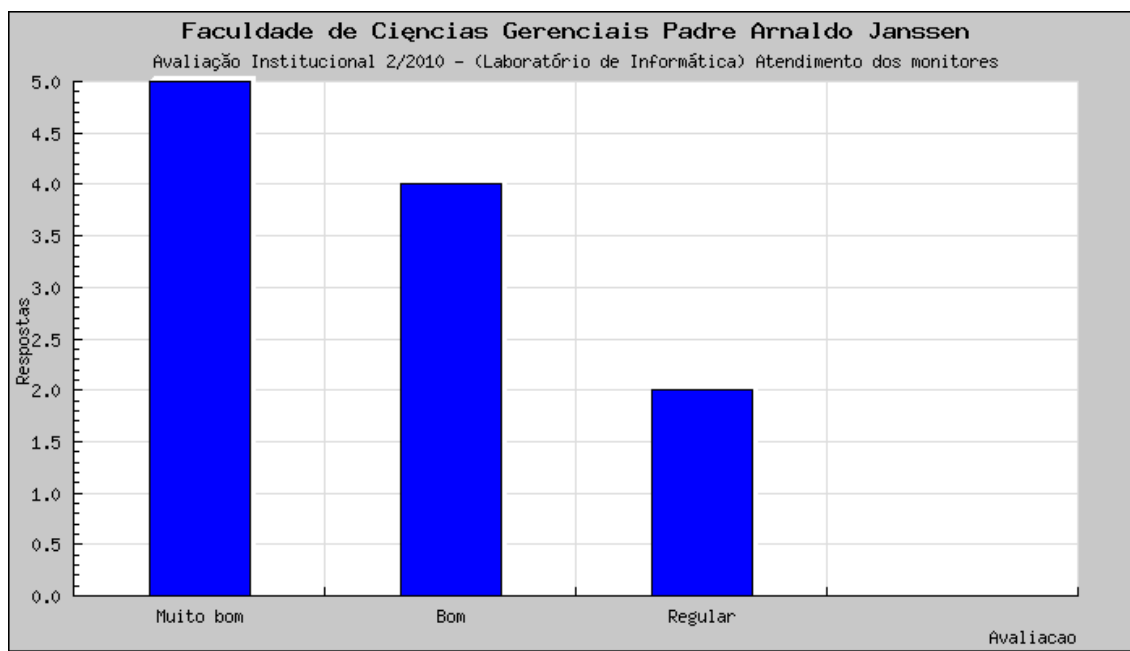
- 25% dos docentes do curso de Administração avaliam as instalações do laboratórios de informática como muito boas e 58,3% avaliam como bom.



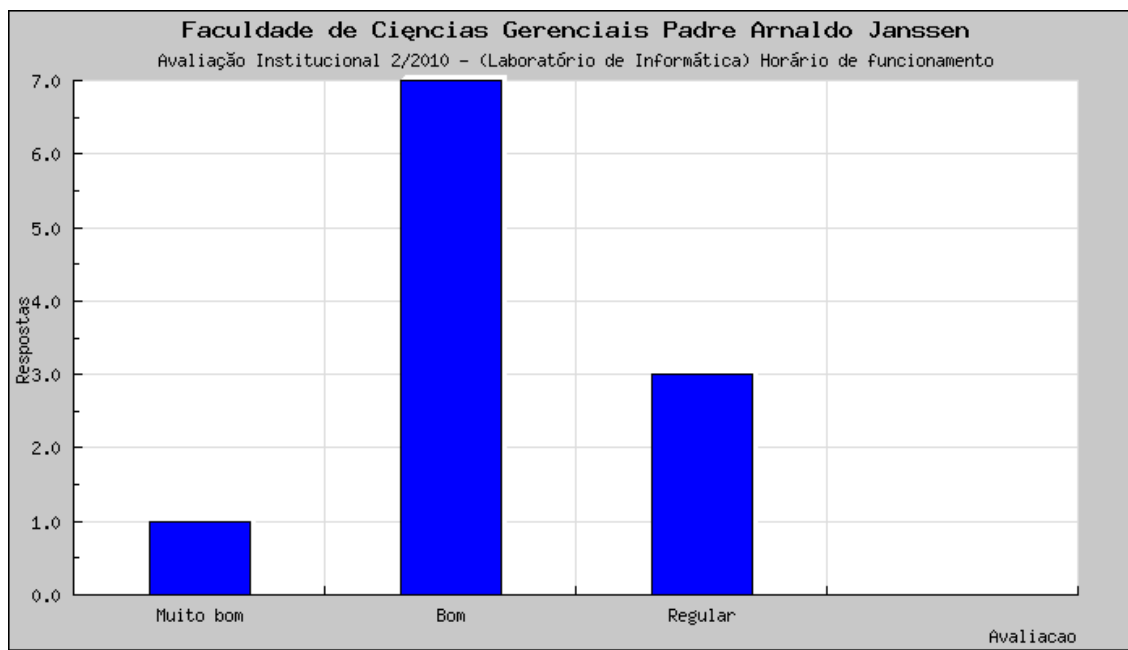
- 25% dos docentes do curso de Administração avaliam a quantidade de computadores dos laboratórios de informática como muito boa e 66,7% avaliam como boa.



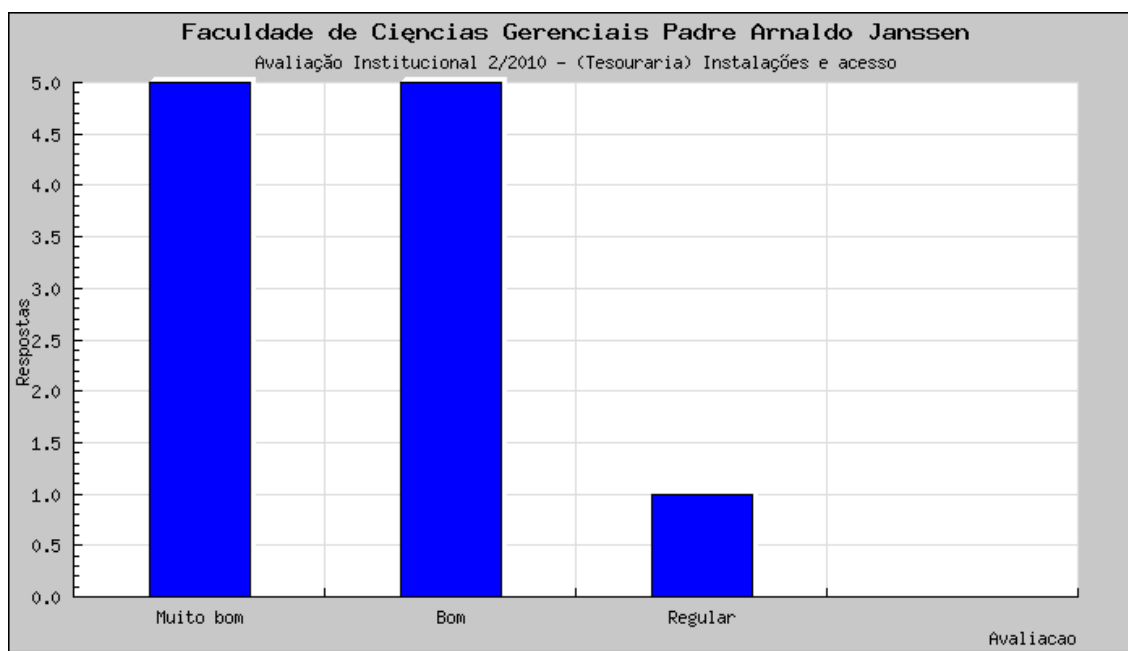
- 45,5% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento dos monitores dos laboratórios de informática como muito bom e 36,4% avaliam como bom.



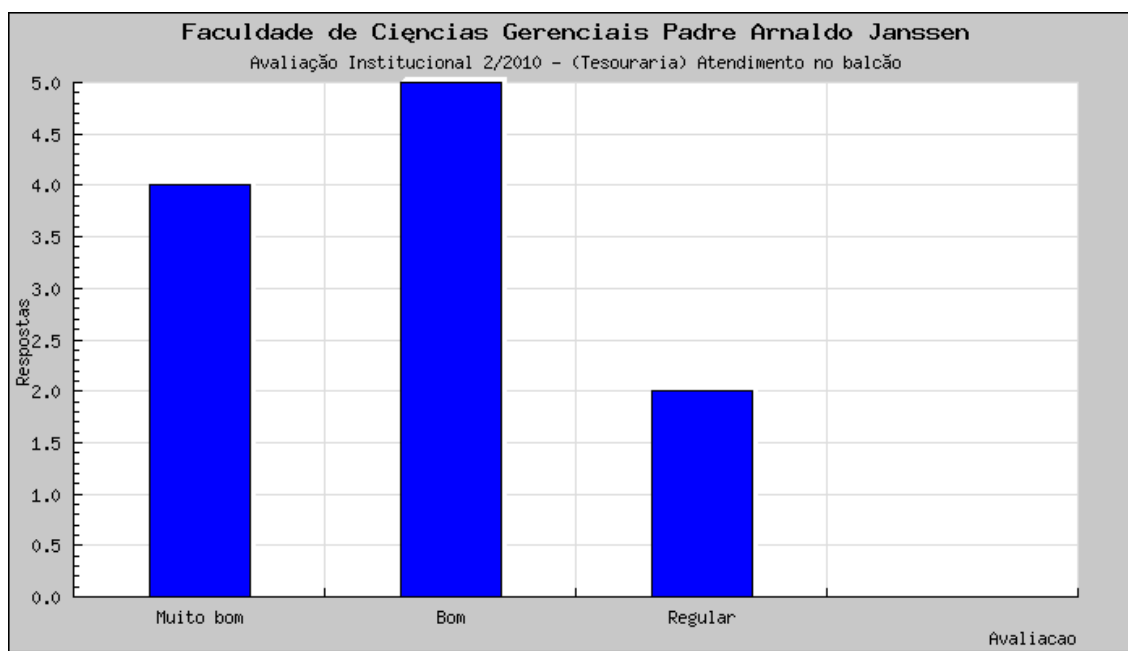
- 9,1% dos docentes do curso de Administração avaliam o horário de funcionamento dos laboratórios de informática como muito bom e 63,7% avaliam como bom.



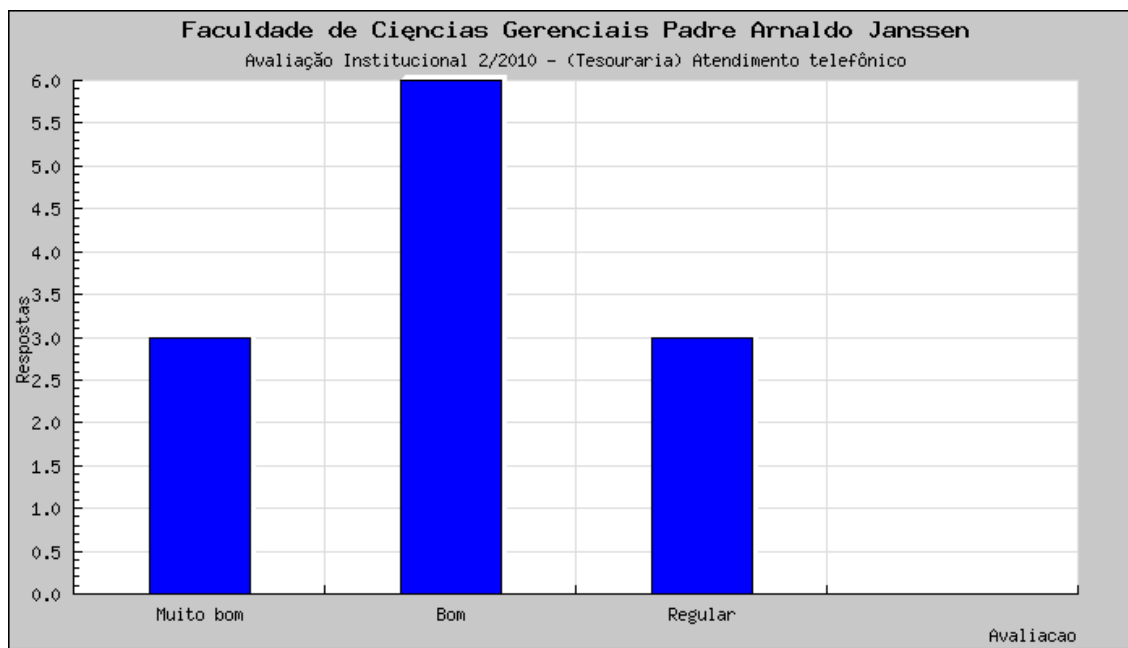
- 45,5% dos docentes do curso de Administração avaliam as instalações e acesso a tesouraria como muito bom e 45,5% avaliam como bom.



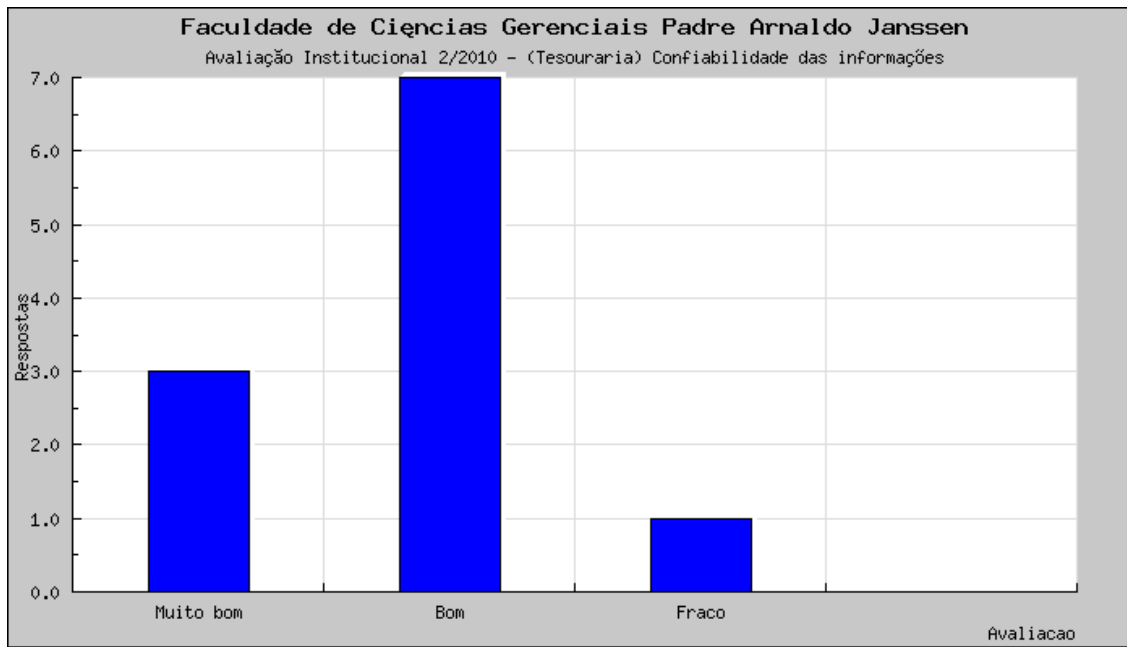
- 36,4% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento no balcão da tesouraria como muito bom e 45,5% avaliam como bom.



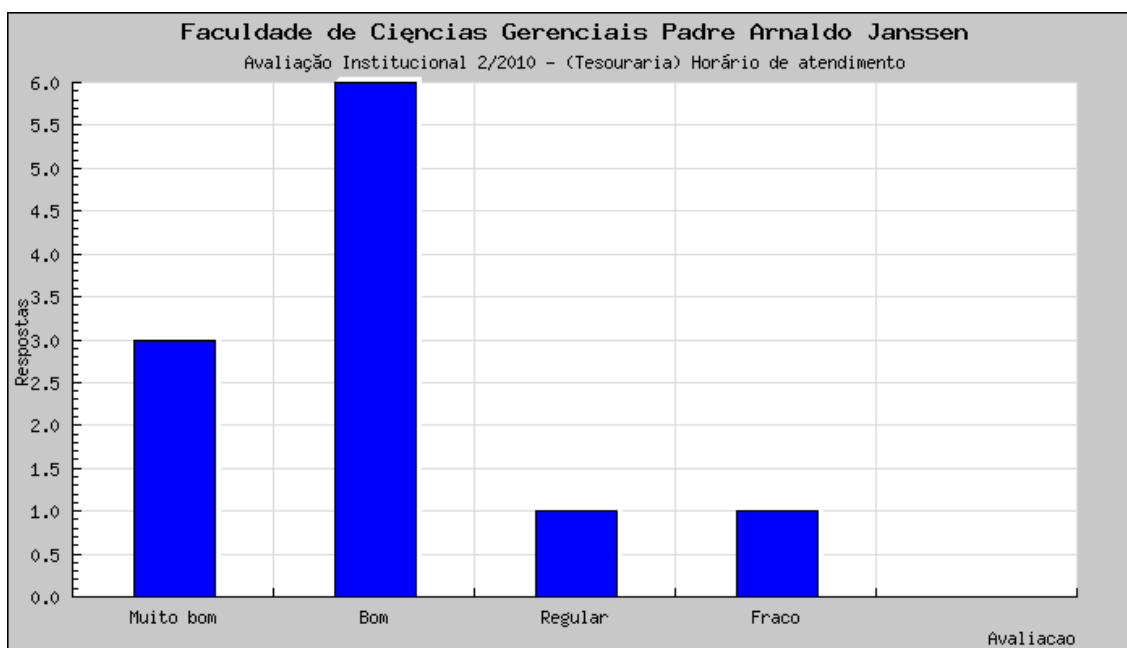
- 25% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento telefônico da tesouraria como muito bom e 50% avaliam como bom.



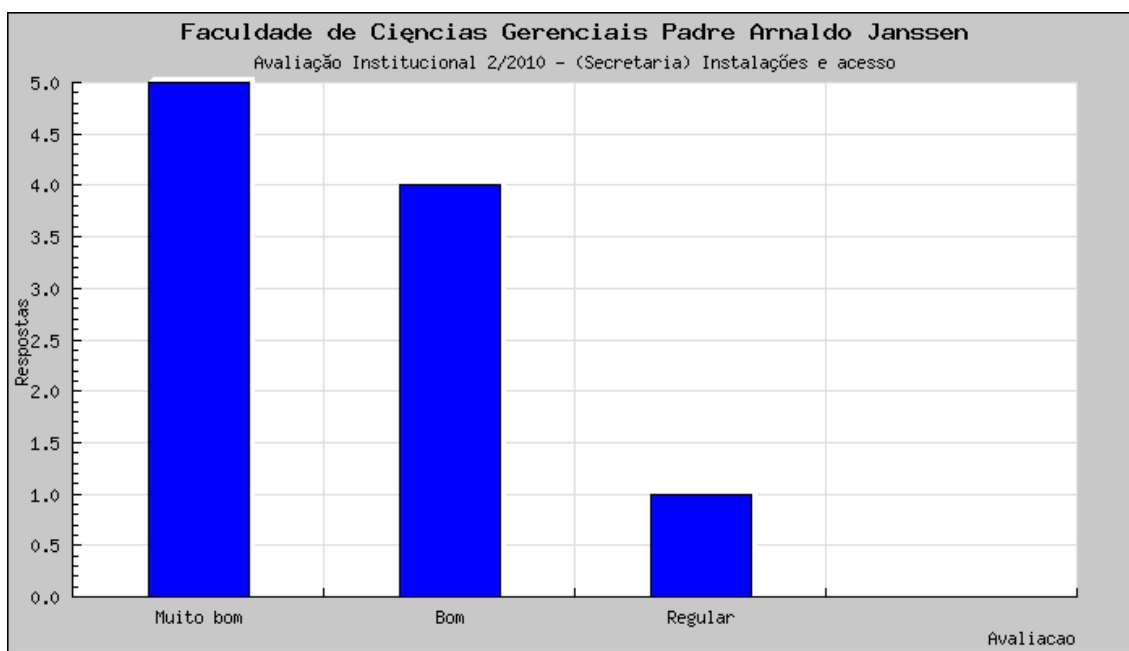
- 27,3% dos docentes do curso de Administração avaliam a confiabilidade das informações da tesouraria como muito boas e 63,6% avaliam como boa.



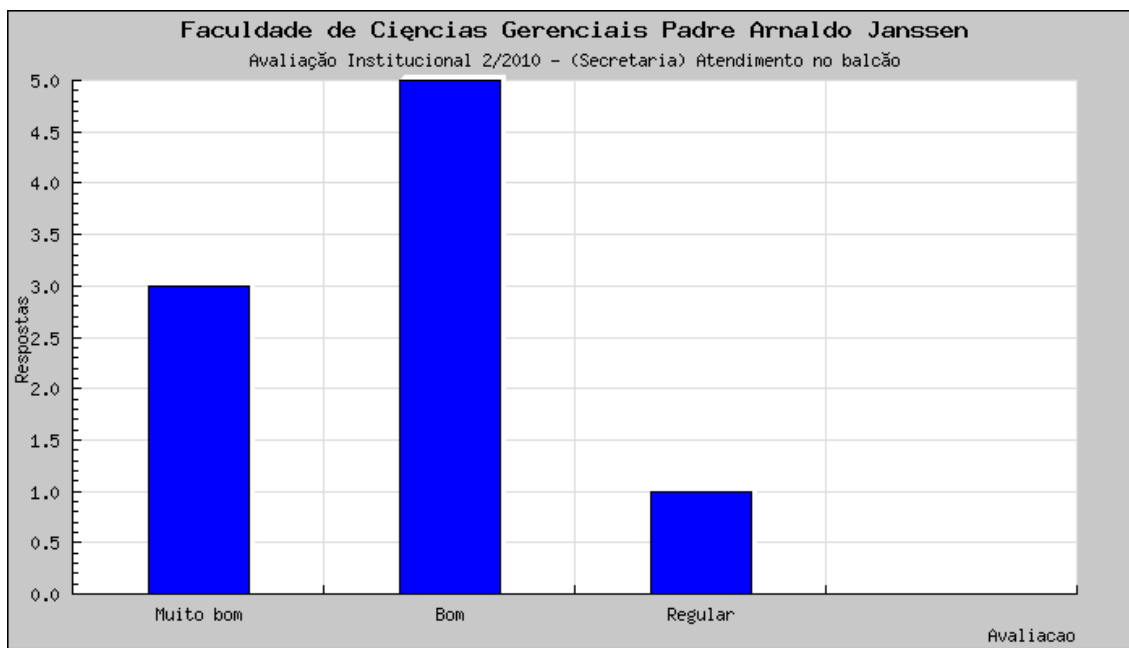
- 27,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o horário de atendimento da tesouraria como muito bom e 54,6% avaliam como bom.



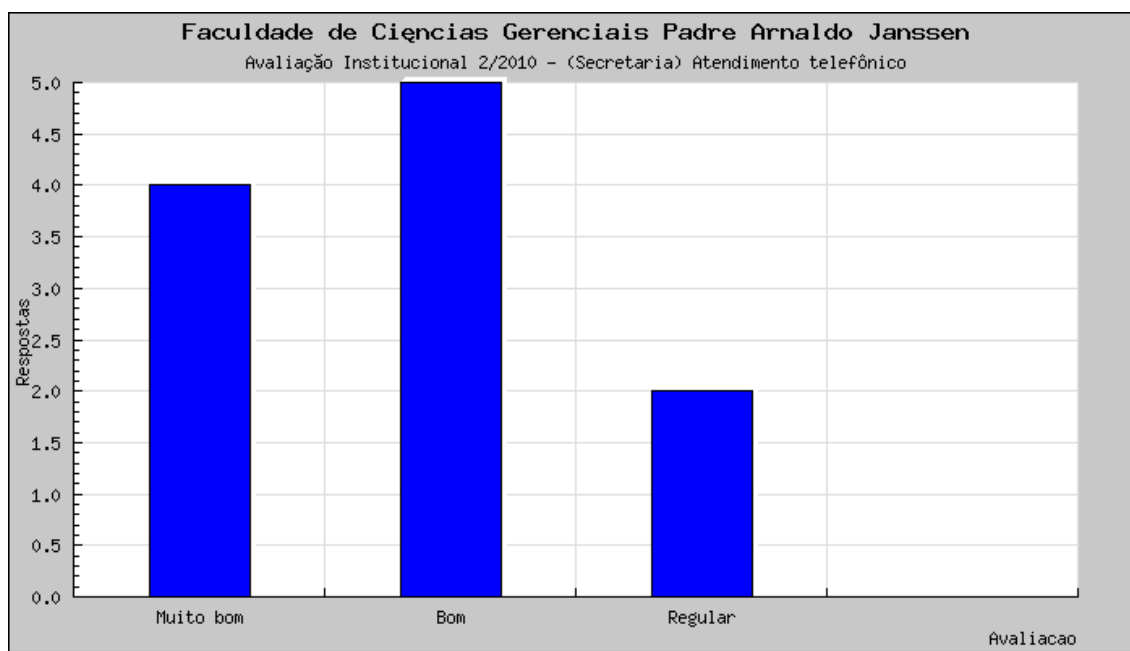
- 27,3% dos docentes do curso de Administração avaliam as instalações e acesso a secretaria como muito boa e 54,6% avaliam como boa.



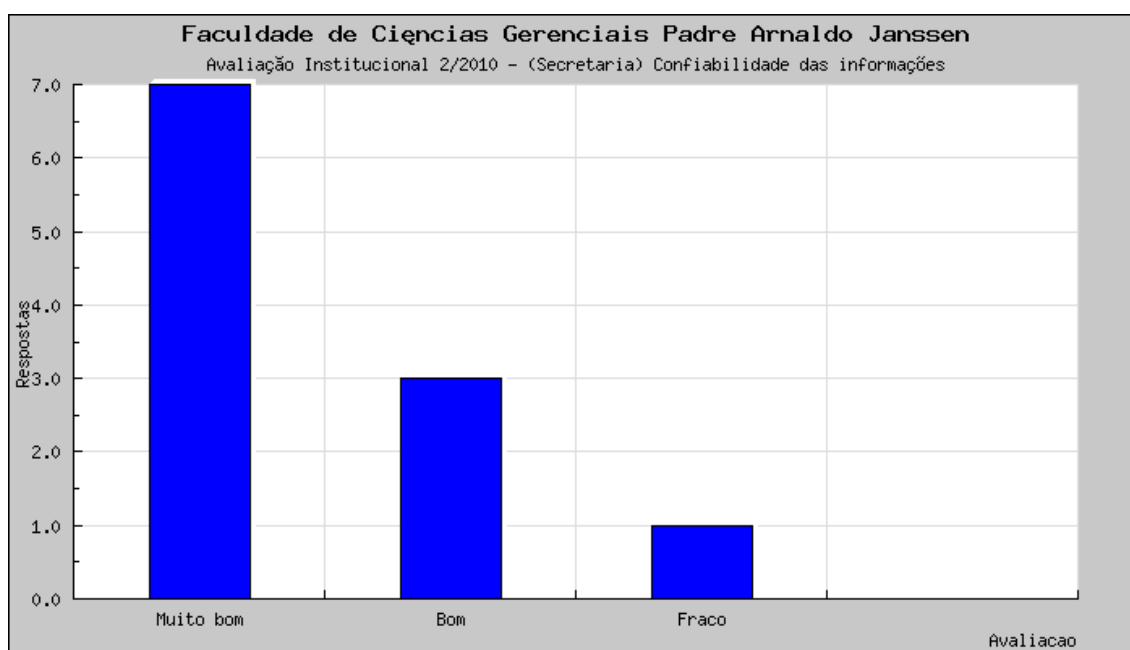
- 33,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento no balcão da secretaria como muito bom e 55,6% avaliam como bom.



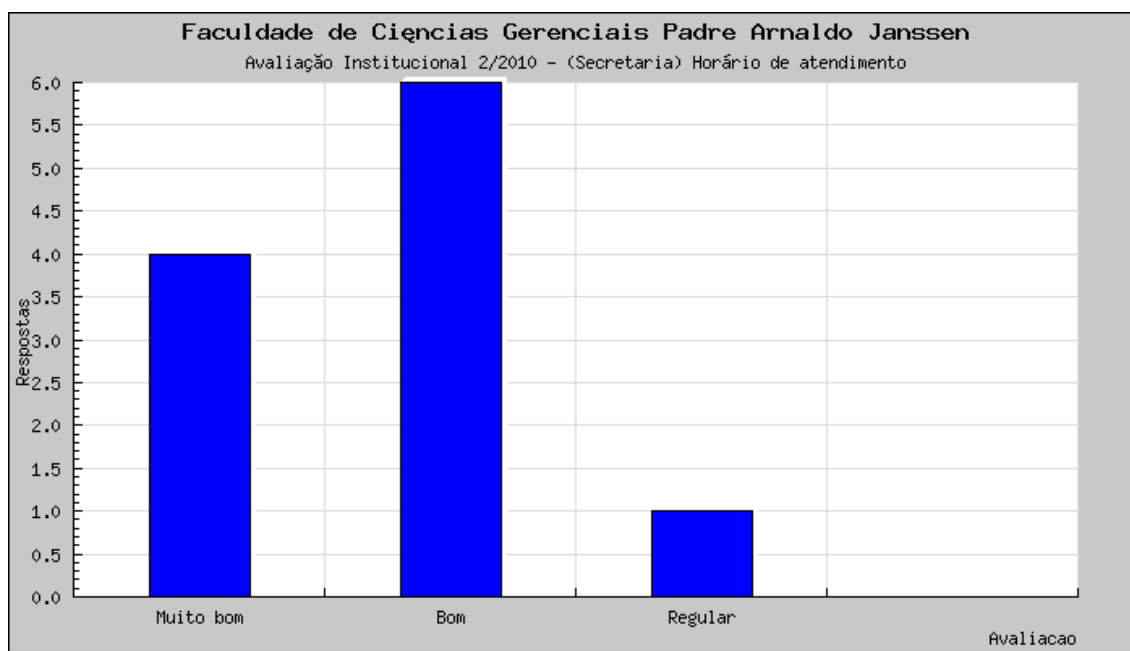
- 36,4% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento telefônico da secretaria como muito bom e 45,5% avaliam como bom.



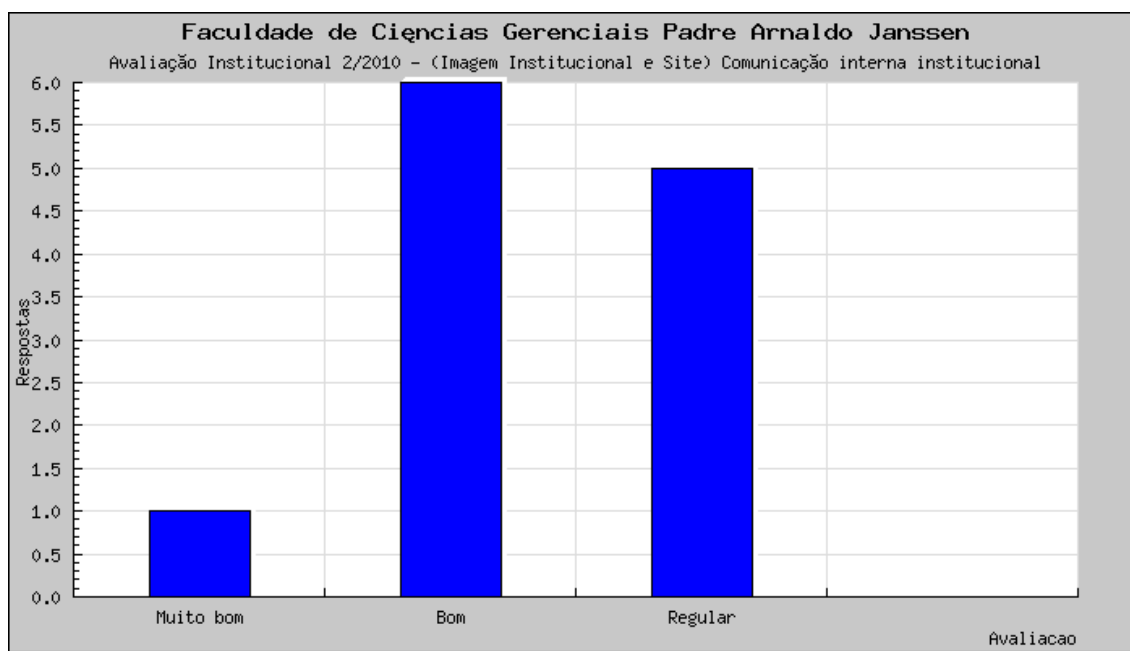
- 63,7% dos docentes do curso de Administração avaliam a confiabilidade das informações da secretaria como muito boa e 27,3% avaliam como boa.



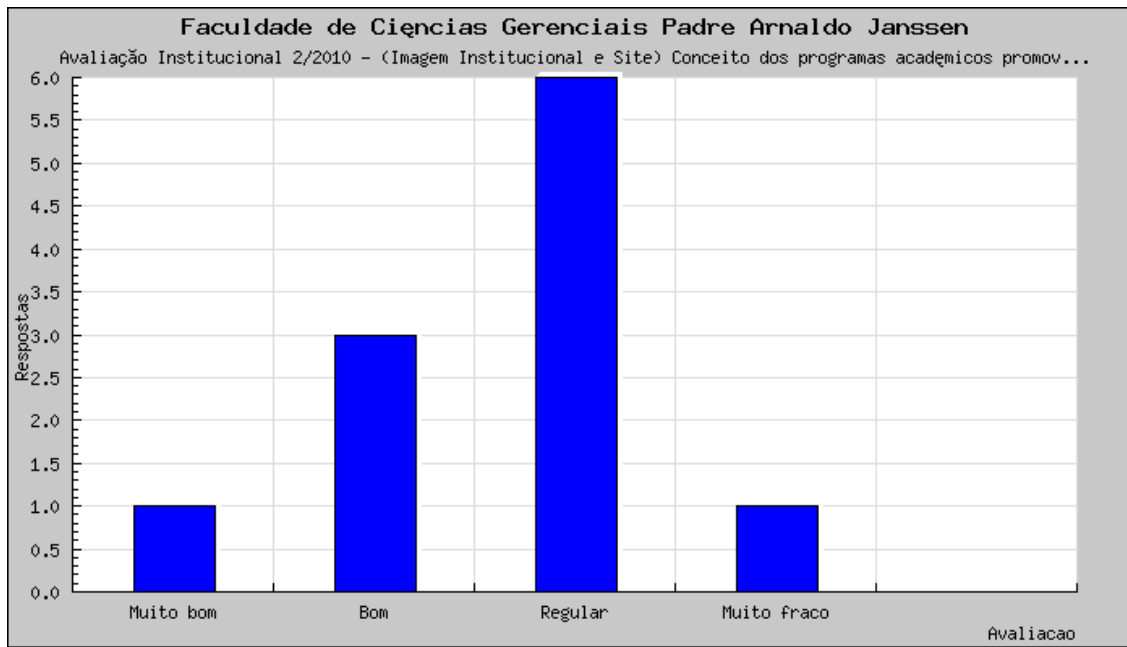
- 36,4% dos docentes do curso de Administração avaliam o horário de atendimento da secretaria como muito bom e 54,6% avaliam como bom.



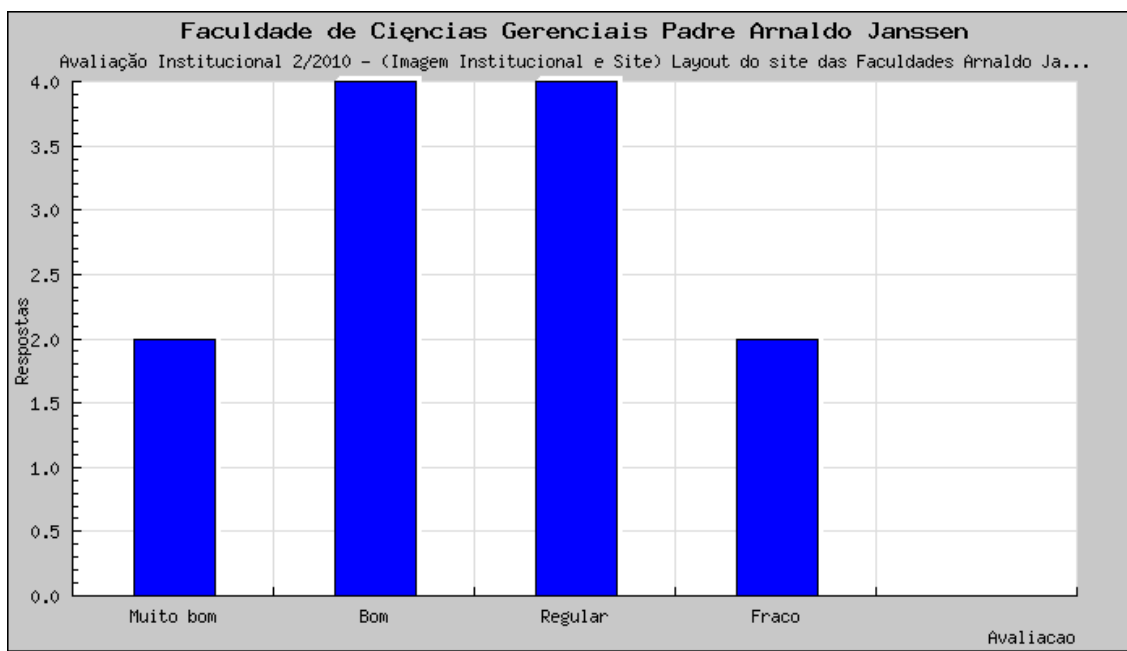
- 8,3% dos docentes do curso de Administração avaliam a comunicação interna institucional como muito boa, 50% avaliam como boa e 41,7% avaliam como regular.



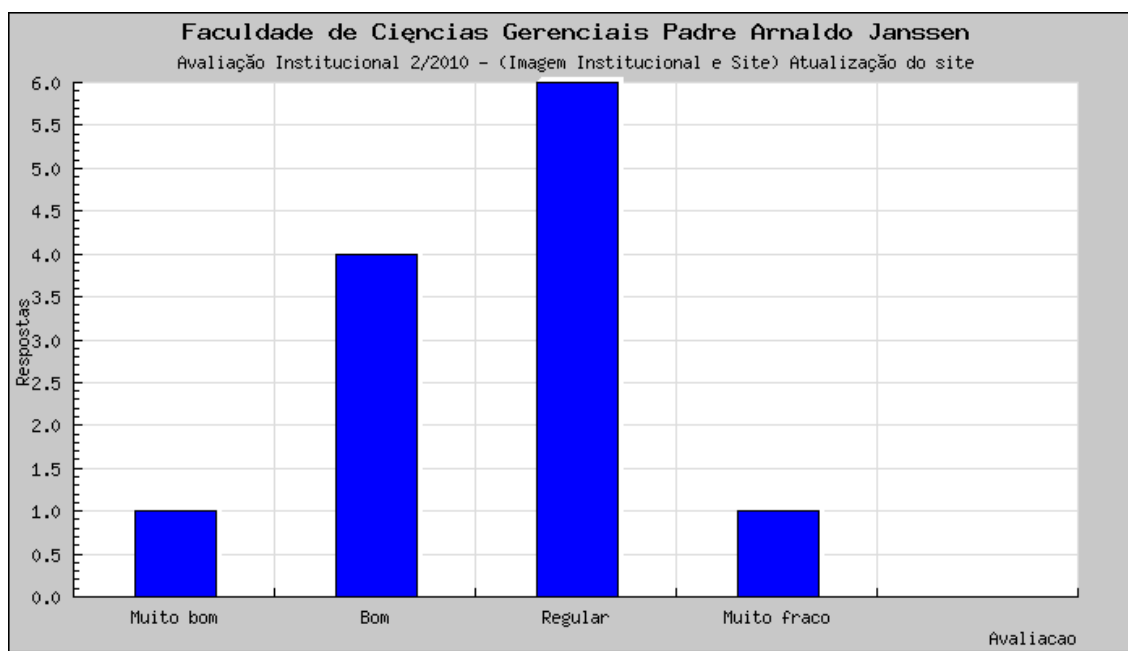
- 9,1% dos docentes do curso de Administração avaliam o conceito dos programas acadêmicos promovidos e divulgados pela instituição como muito bom, 27,8% avaliam como bom e 54,6% avaliam como regular..



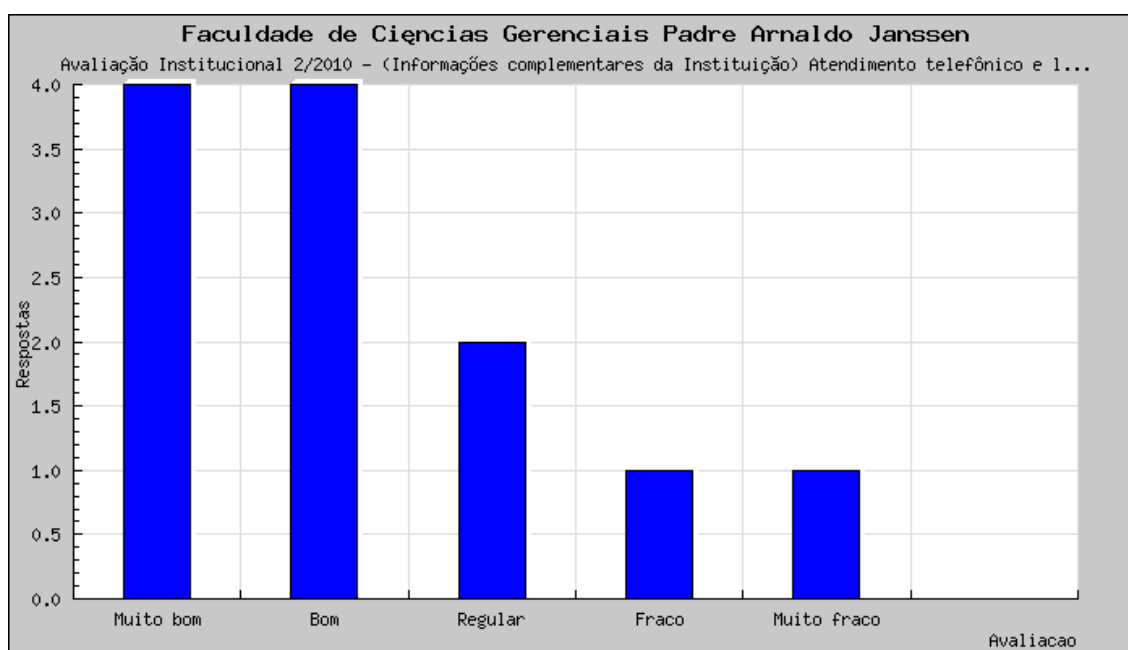
- 16,7% dos docentes do curso de Administração avaliam o layout do site das Faculdades Arnaldo Janssen como muito bom, 33,3% avaliam como bom e 33,3% avaliam como regular o respectivo layout.



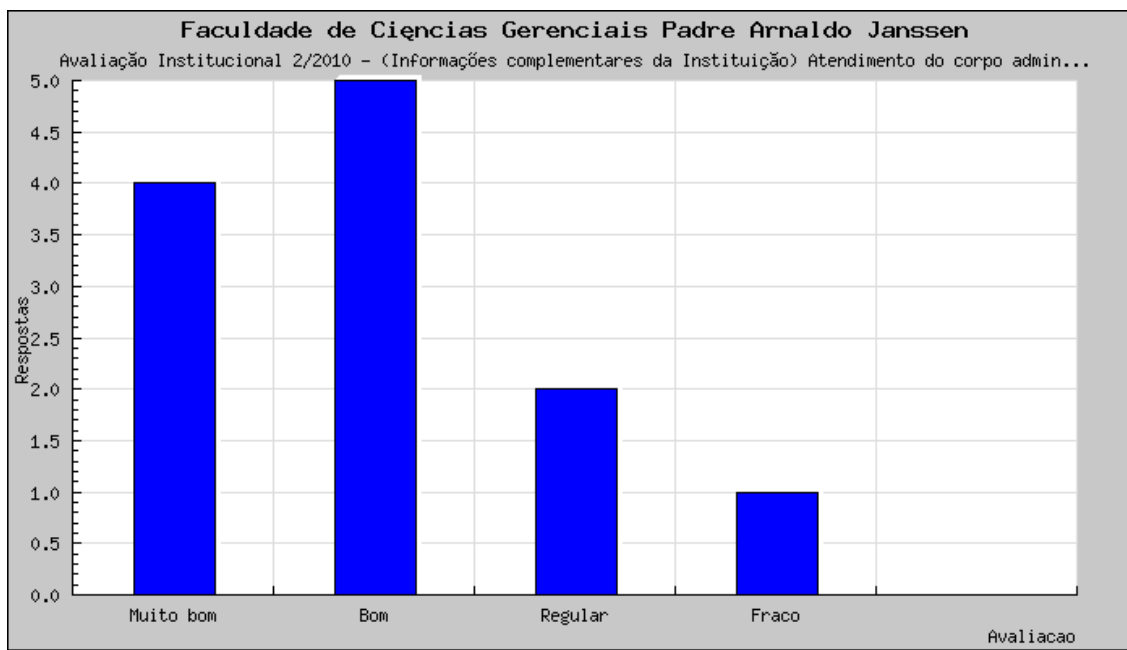
- 8,3% dos docentes do curso de Administração avaliam a atualização do site como muito bom, 33,3% avaliam como bom e 50% avaliam como regular.



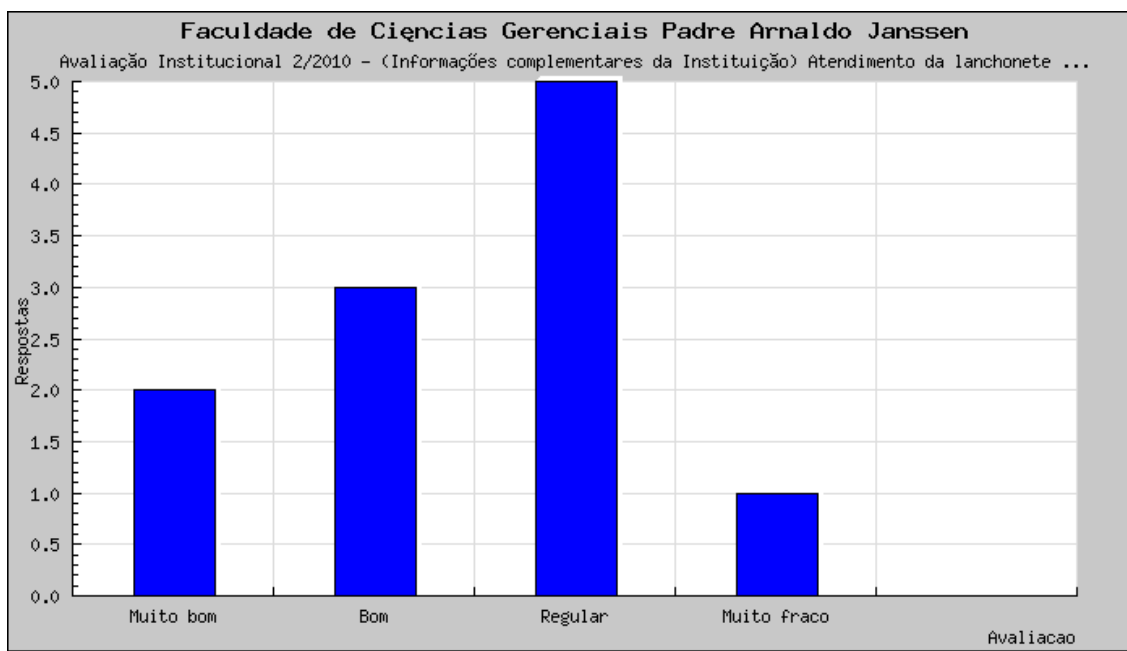
- 33,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento telefônico e local por parte dos recepcionistas como muito bom, 33,3% avaliam como bom e 16,7% avaliam como regular o respectivo atendimento.



- 33,3% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento do corpo administrativo vinculado aos serviços gerais da Instituição como muito bom, 41,7% avaliam como bom e 16,7% avaliam como regular.



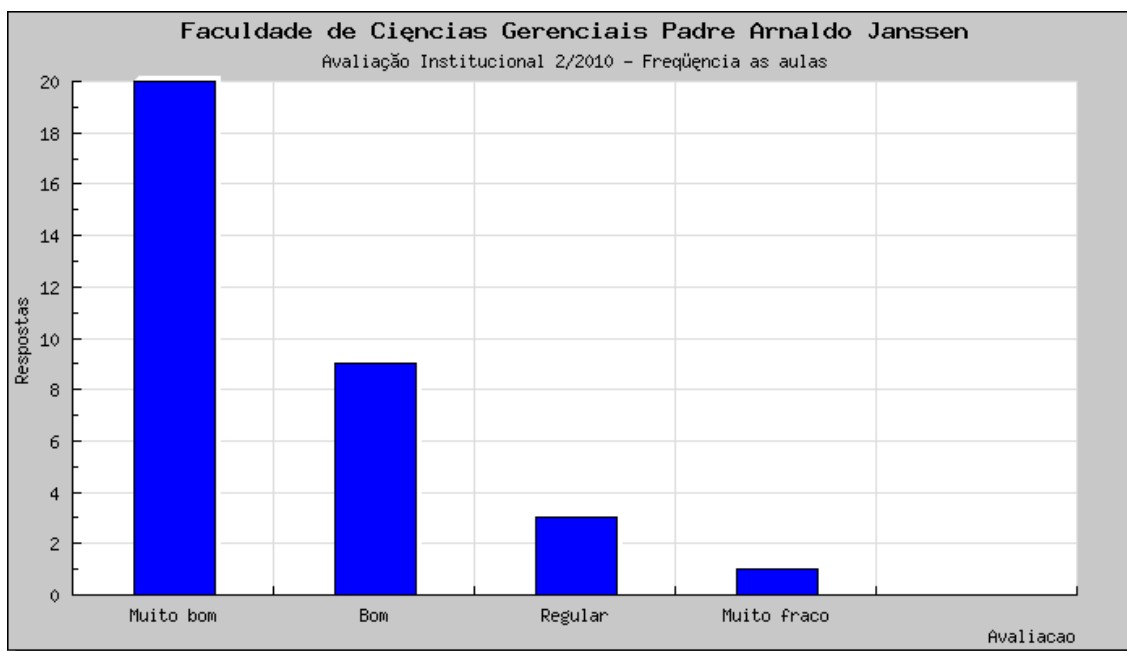
- 18,2% dos docentes do curso de Administração avaliam o atendimento da lanchonete como muito bom, 27,8% avaliam como bom e 45,5% avaliam como regular



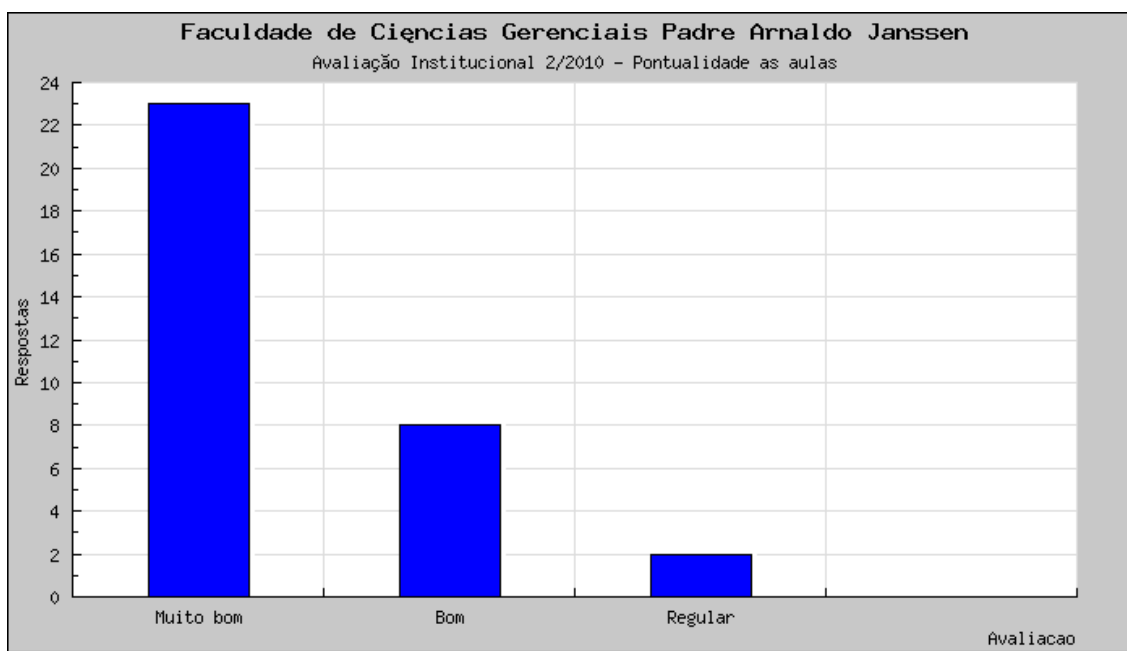
## 9.2 Auto-Avaliação, Avaliação da Coordenação de Curso, da Estrutura de Apoio e dos Docentes realizada pelo Discente

### 9.2.1 Auto-avaliação Discente

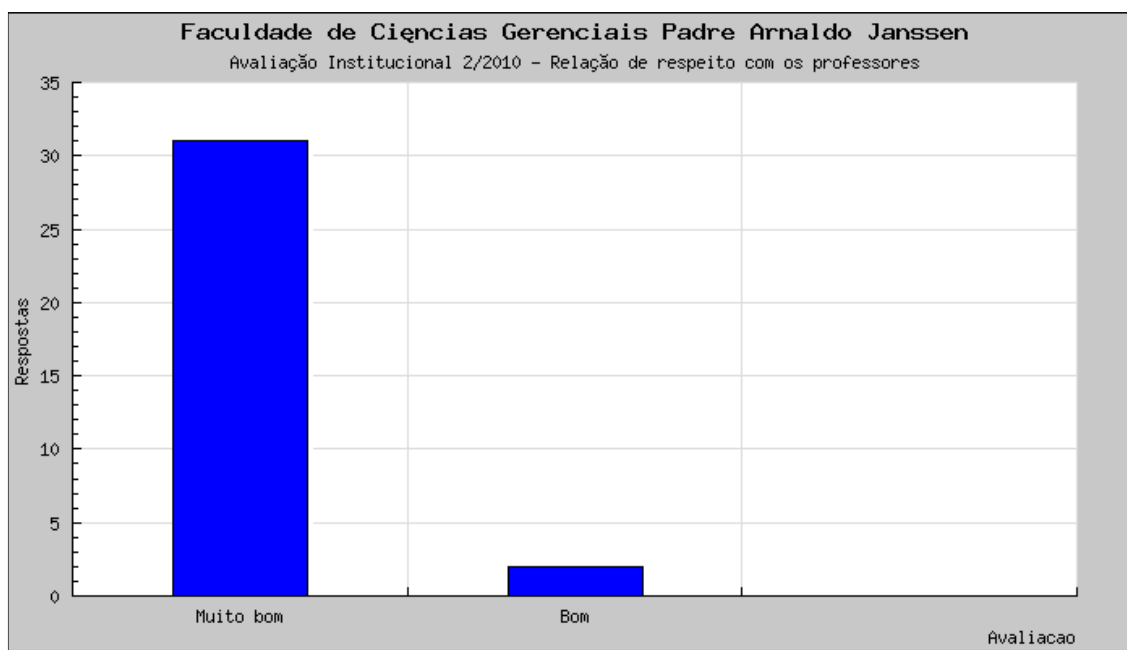
- 60,6% dos alunos dos cursos de Administração avaliam a sua freqüência as aulas como muito boa e 27,3% avaliam-na como boa.



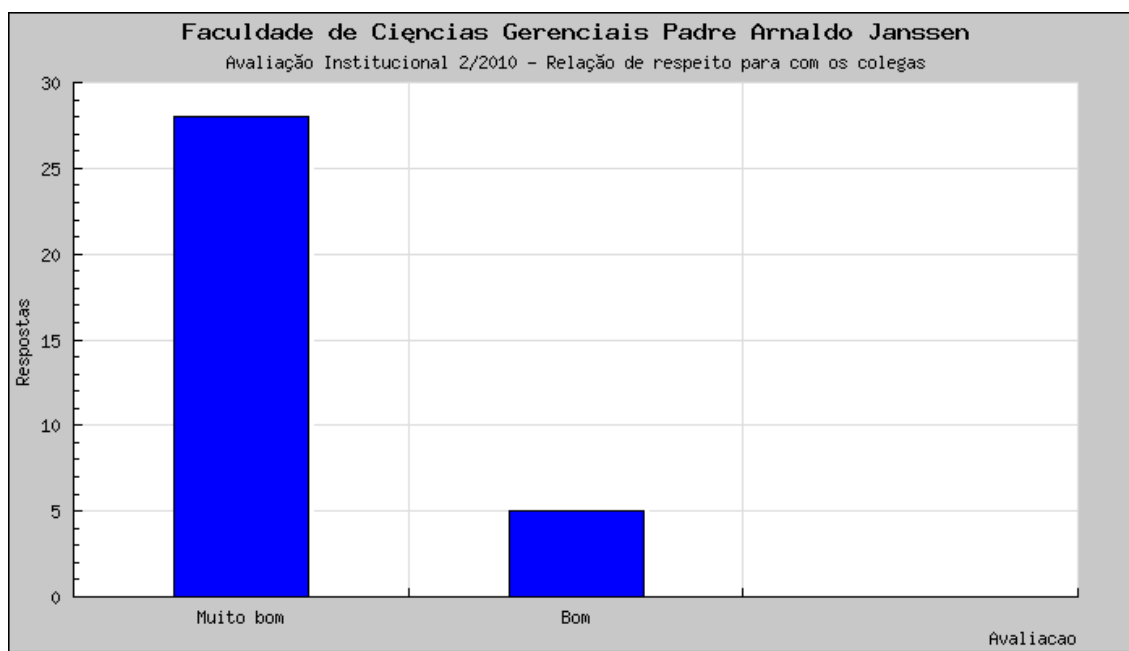
- 69,7% dos alunos dos cursos de Administração valiam a sua pontualidade às aulas como muito boa e 24,2% avaliam-na como boa.



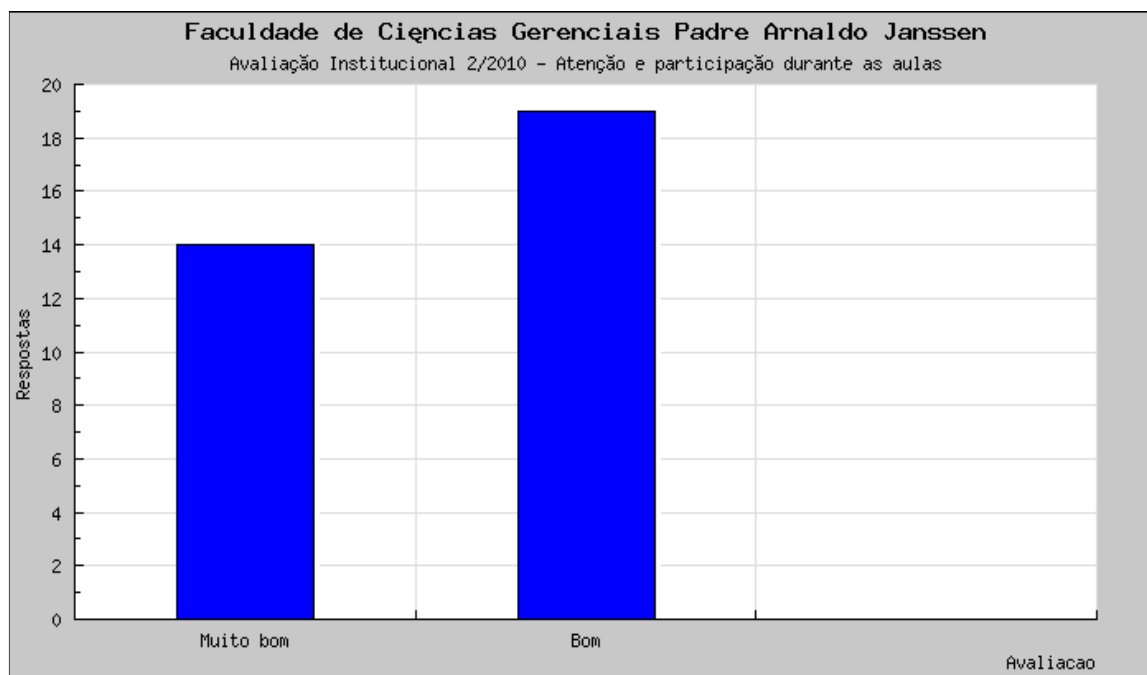
- 93,9% dos alunos dos cursos de Administração avaliam a sua relação de respeito para com os professores como muito boa.



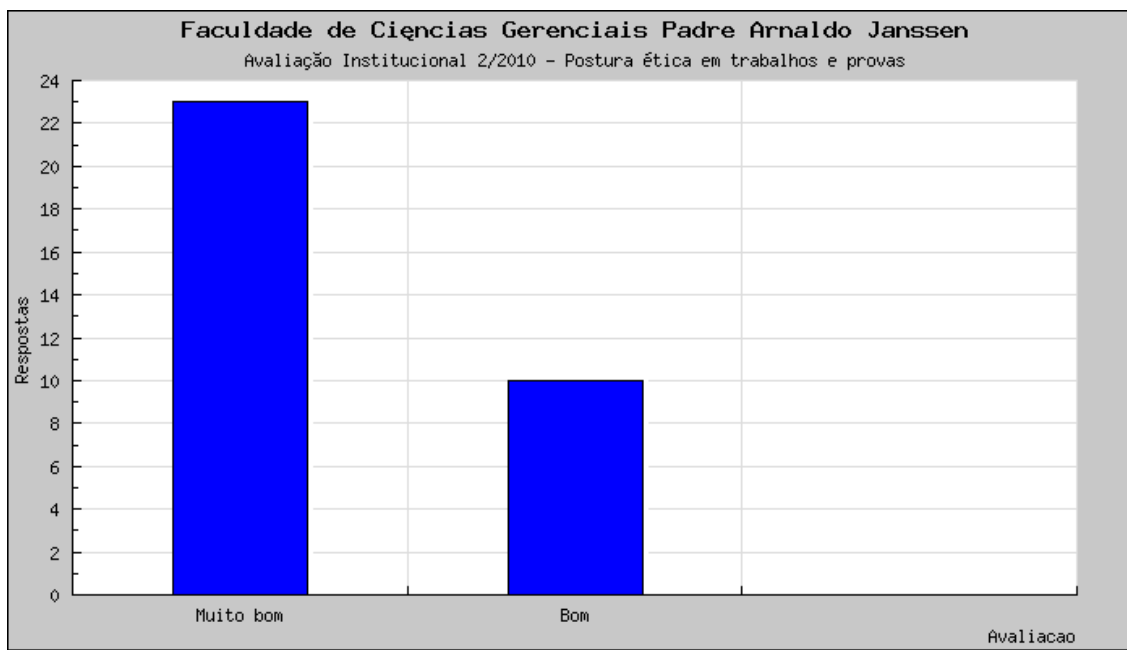
- 84,9% dos alunos dos cursos de Administração avaliam como muito boa a relação de respeito para com os colegas.



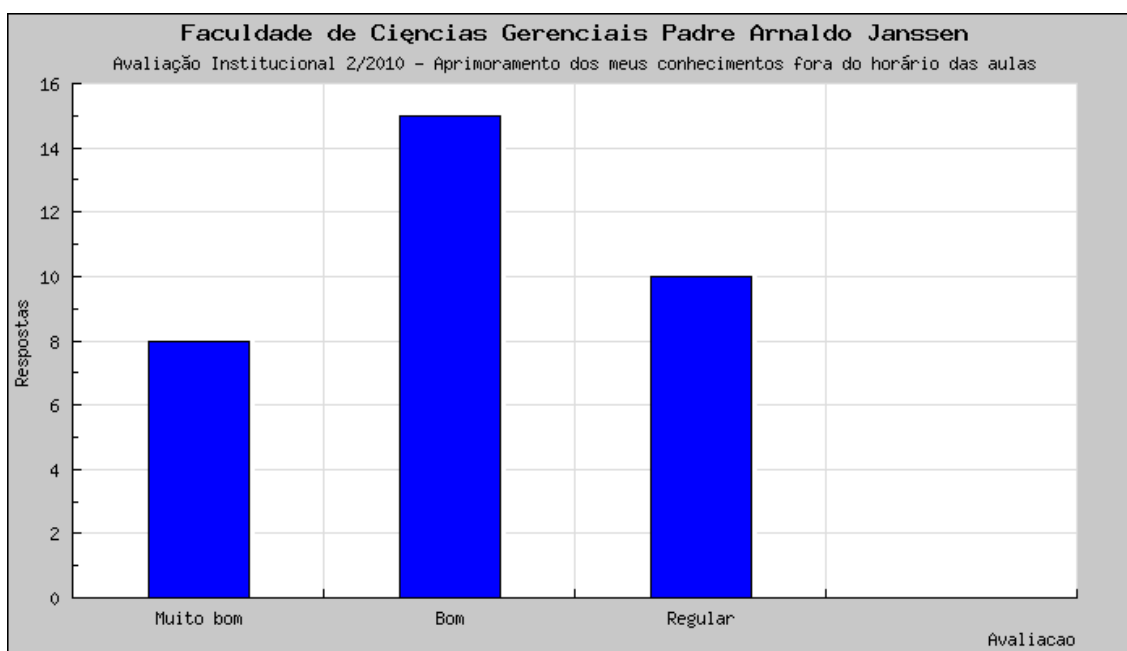
- 42,4% dos alunos dos cursos de Administração avaliam como muito boa a sua atenção e participação durante as aulas e 55,1% avaliam-na como boa.



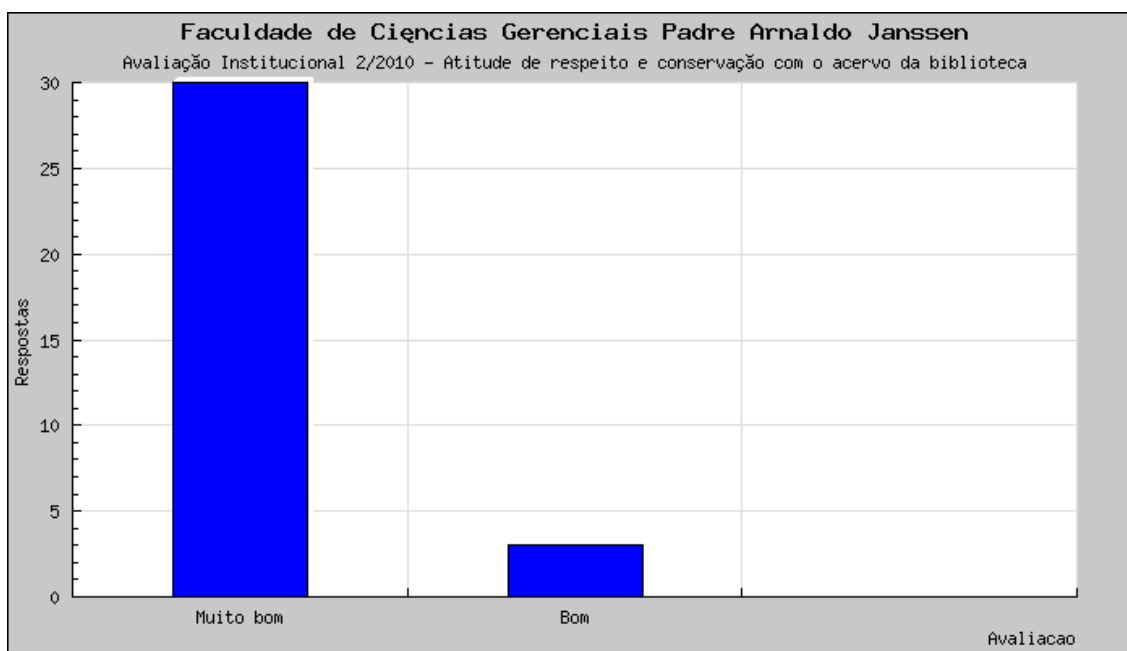
- 69,7% dos alunos dos cursos de Administração avaliam como muito boa a sua postura ética em trabalhos e provas e 30,3% avaliam como boa tal postura.



- 24,2% dos alunos dos cursos de Administração avaliam que o aprimoramento dos seus conhecimentos fora do horário das aulas é muito bom, e 45,5% dos alunos julgam que tal procedimento é bom.



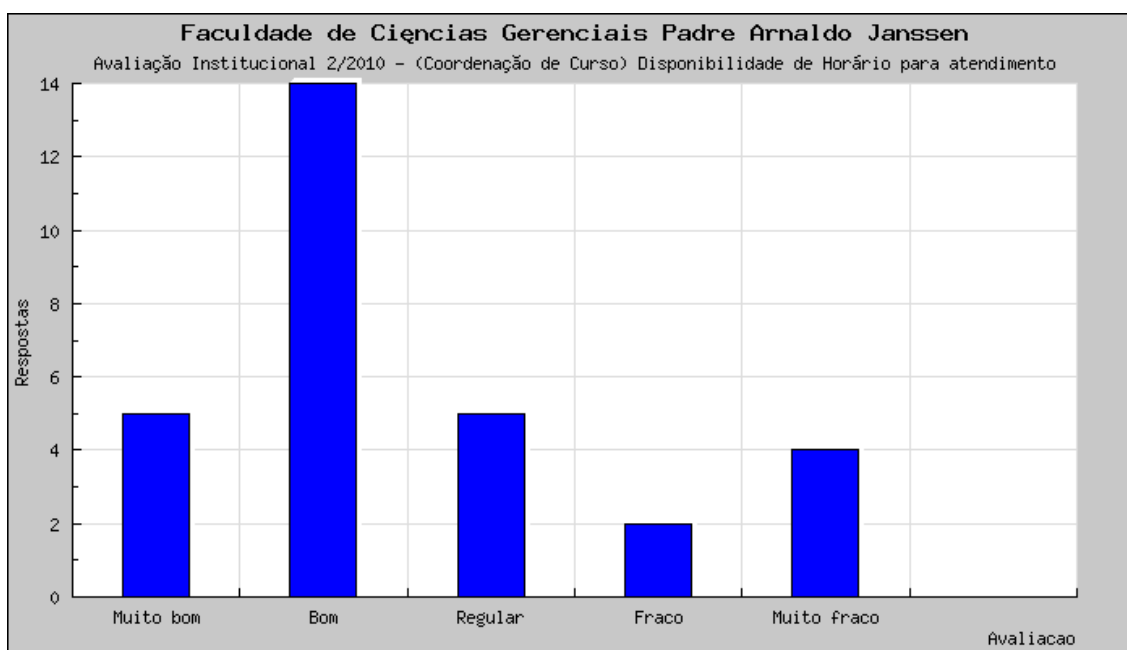
- 90,9% dos alunos dos cursos de Administração avaliam como muito boa a sua atitude de respeito e conservação com o acervo da biblioteca.



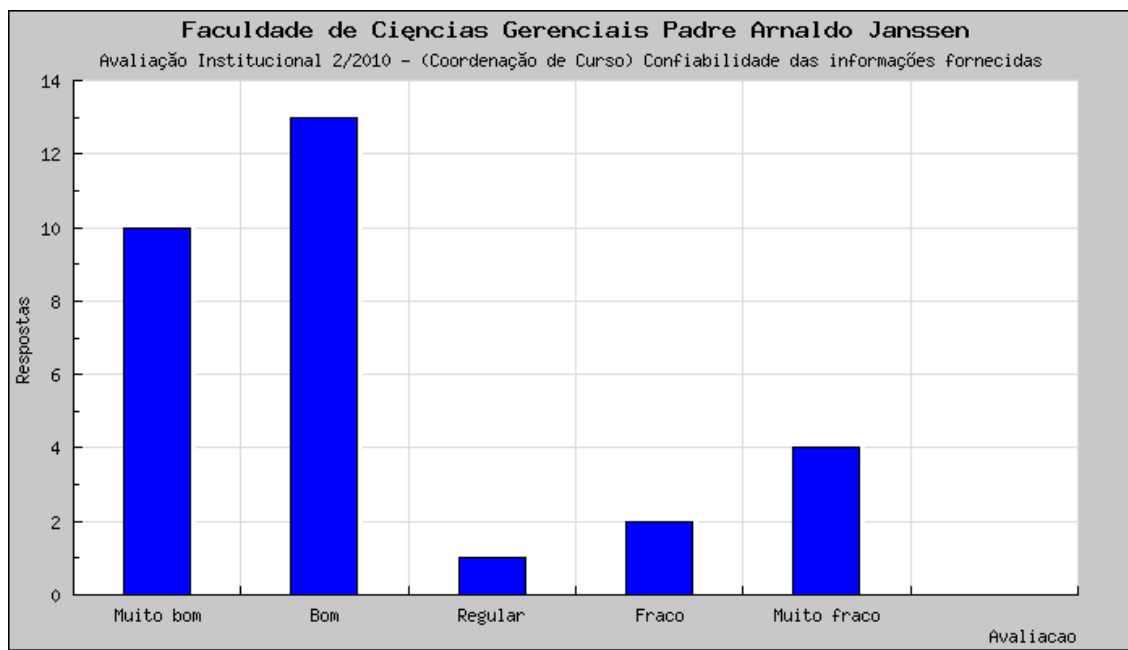
## 9.2.2 Avaliação da Coordenação de Curso

No respectivo item avaliado obtiveram-se os seguintes resultados:

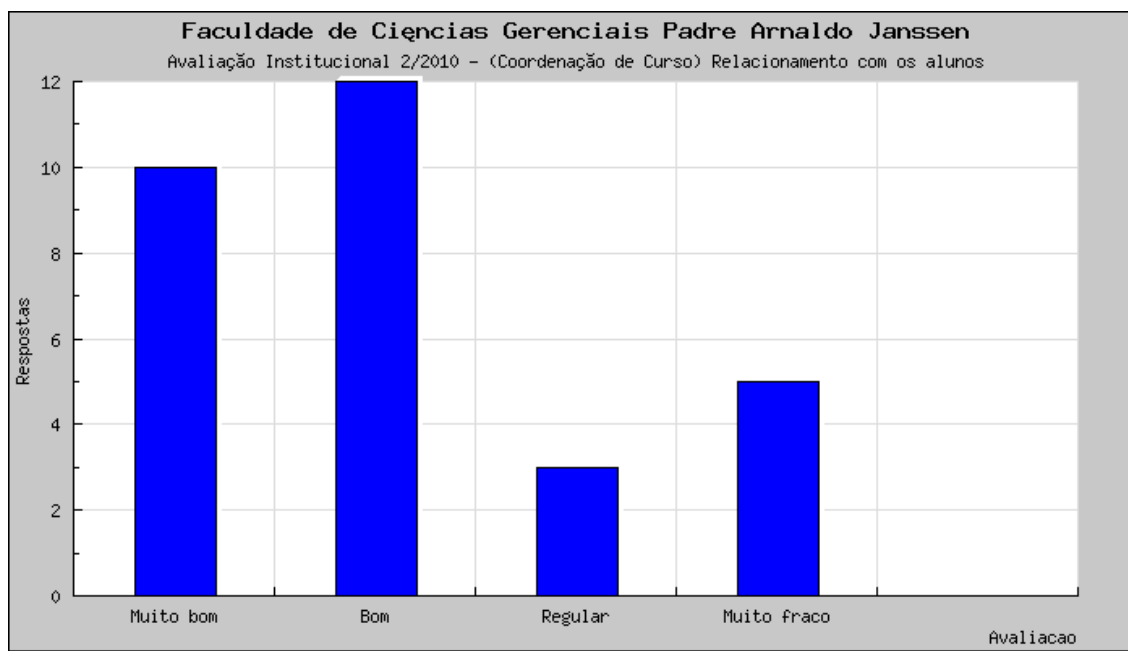
- 16,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a disponibilidade de horário de atendimento da Coordenação, 46,7% avaliam-na como boa e 16,7% avaliam-na como regular.



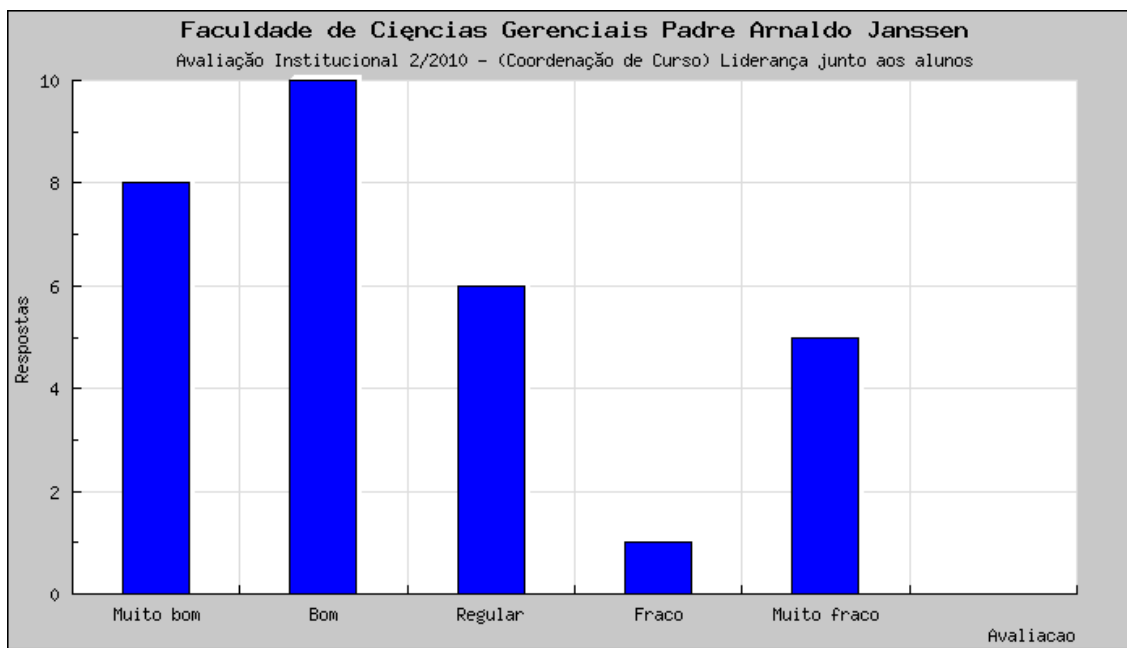
- 33,3 % dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a confiabilidade das informações fornecidas por parte da Coordenação e 43,3% avaliam como boa essa confiabilidade.



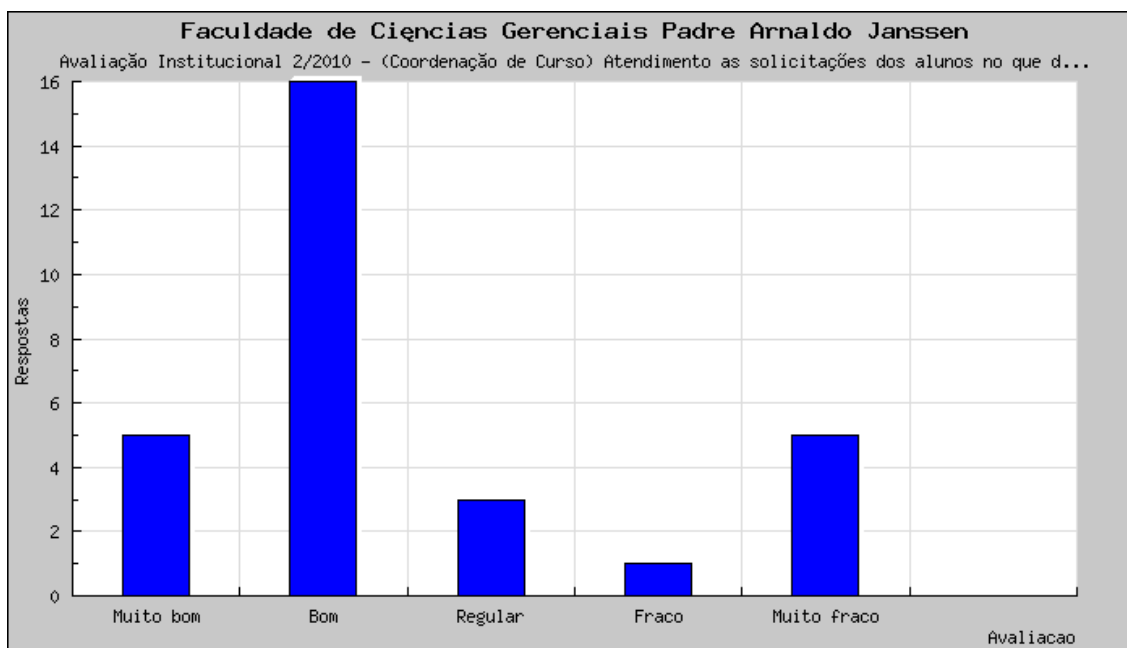
- 33,3% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o relacionamento da Coordenação de Curso com os mesmos, 40% dos alunos avaliam-no como bom e 10% avaliam-no como regular.



- 26,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a liderança da Coordenação de Curso junto aos alunos, 33,3% dos alunos avaliam-na como boa e 20% avaliam-na como regular.



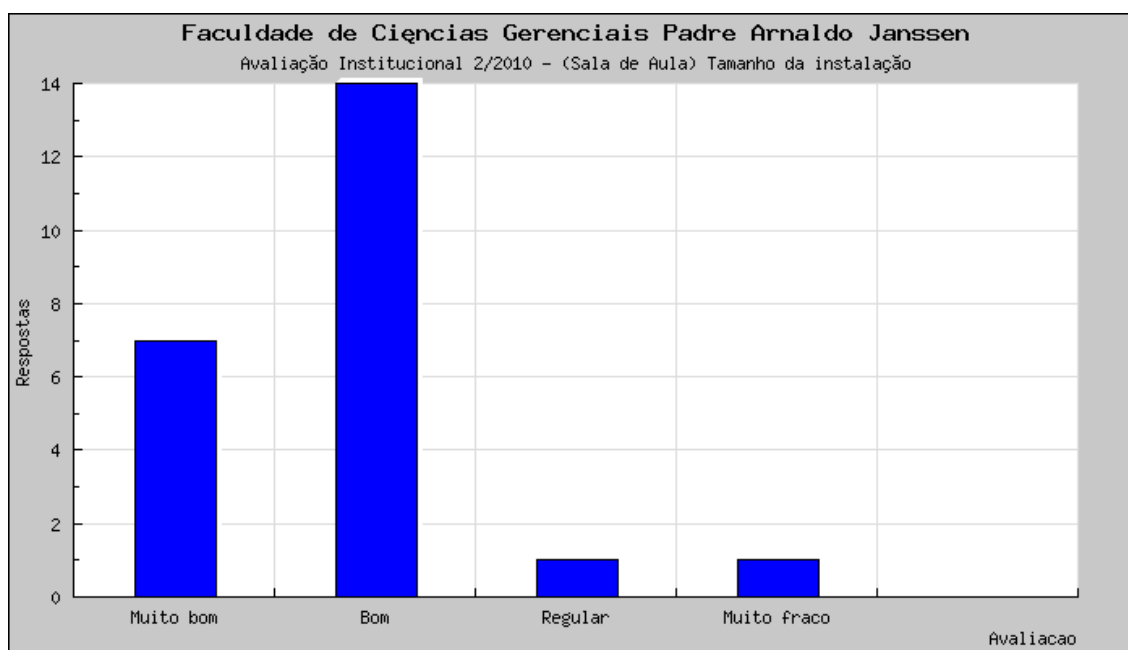
- 16,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento de suas solicitações junto a Coordenação de Curso, 53,3% dos alunos avaliam-no como bom e 10% avaliam-no como regular.



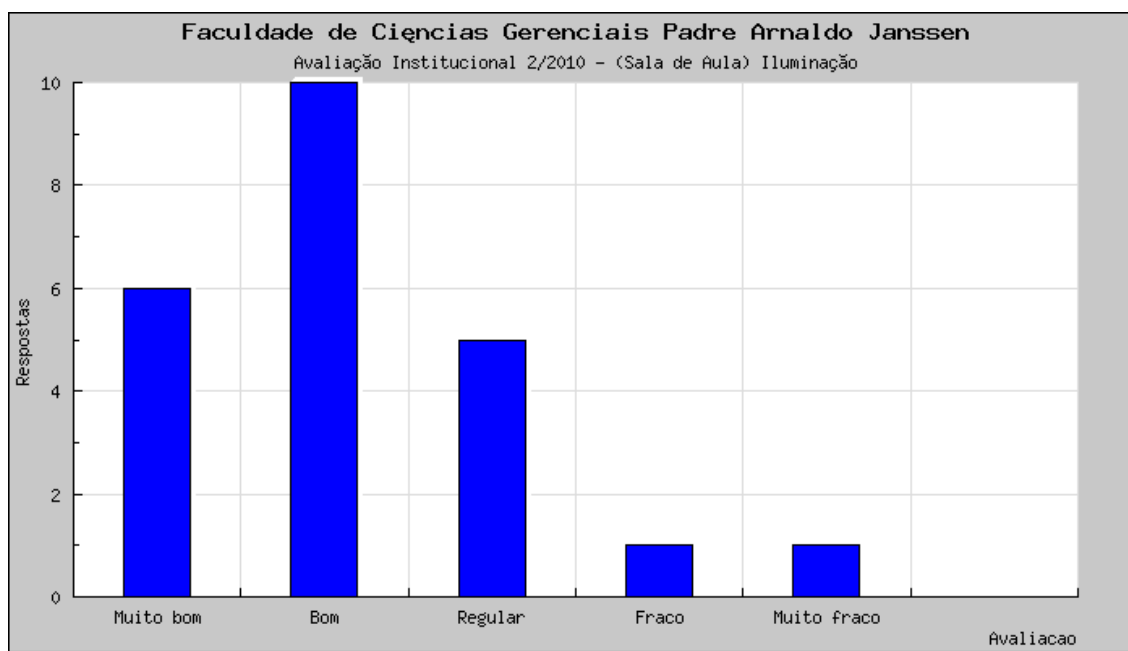
### 9.2.3 Avaliação da Estrutura de Apoio

Dentre os alunos participantes da avaliação, verificaram-se os seguintes resultados:

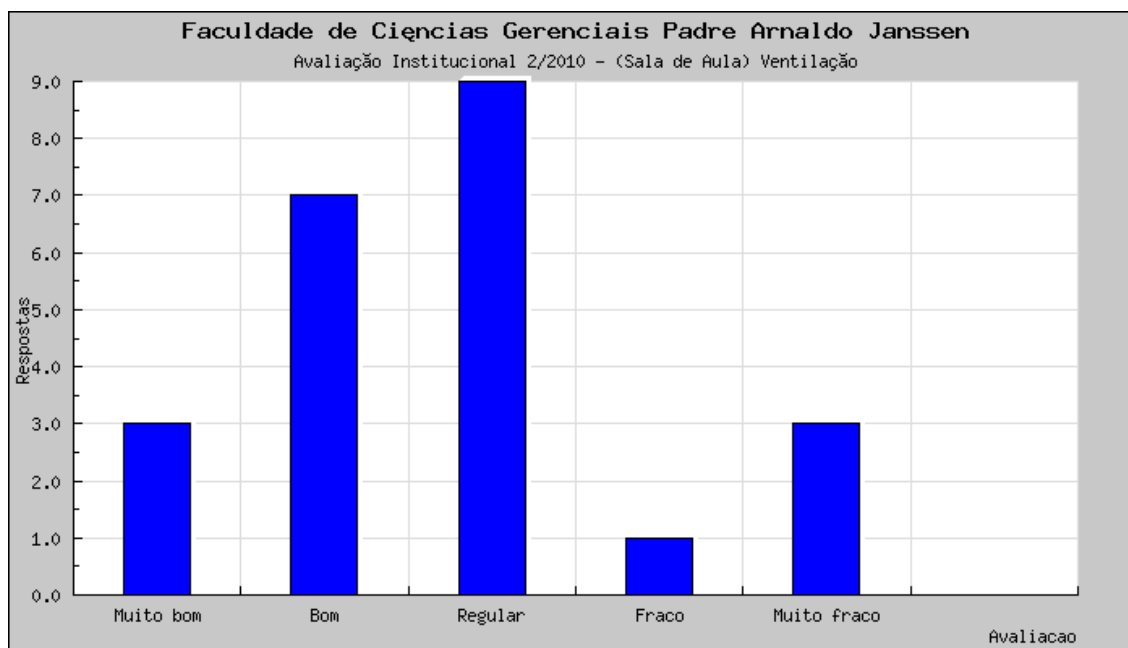
- 30,4% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o tamanho das salas de aulas e 60,9% deles avaliam-no como bom.



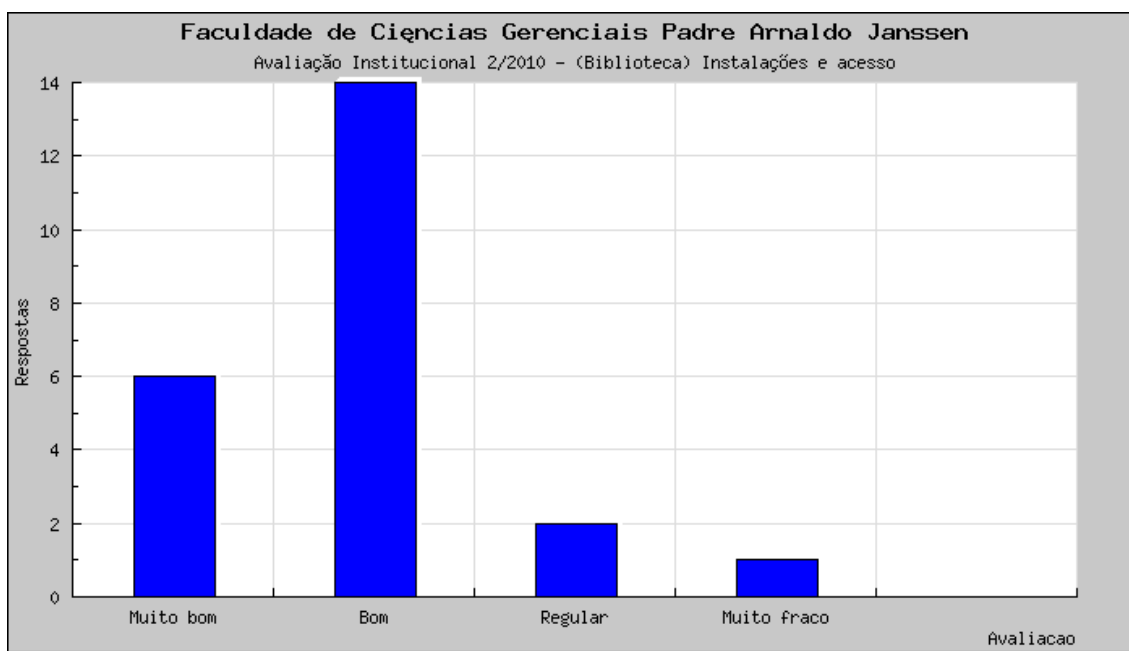
- 26,1% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a iluminação das salas de aulas, 43,4% deles avaliam-na como boa e 21,7% avaliam-na como regular.



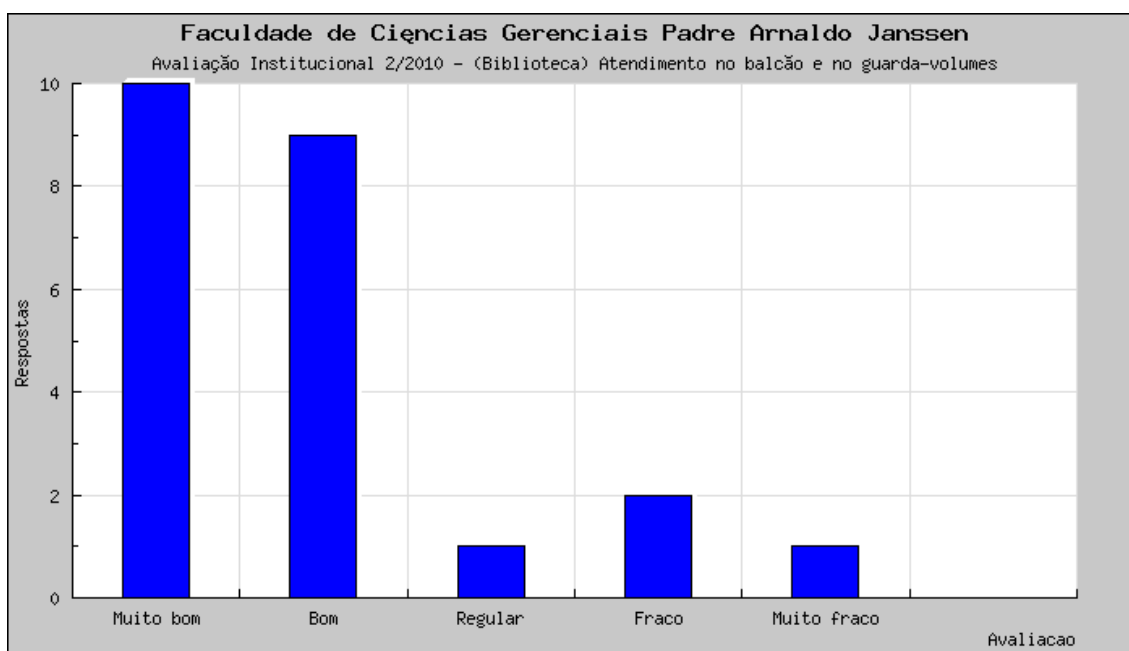
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a ventilação das salas de aulas, 30% deles avaliam-na como boa, 39,1% avaliam-na como regular e 4,4% avaliam-na como fraca.



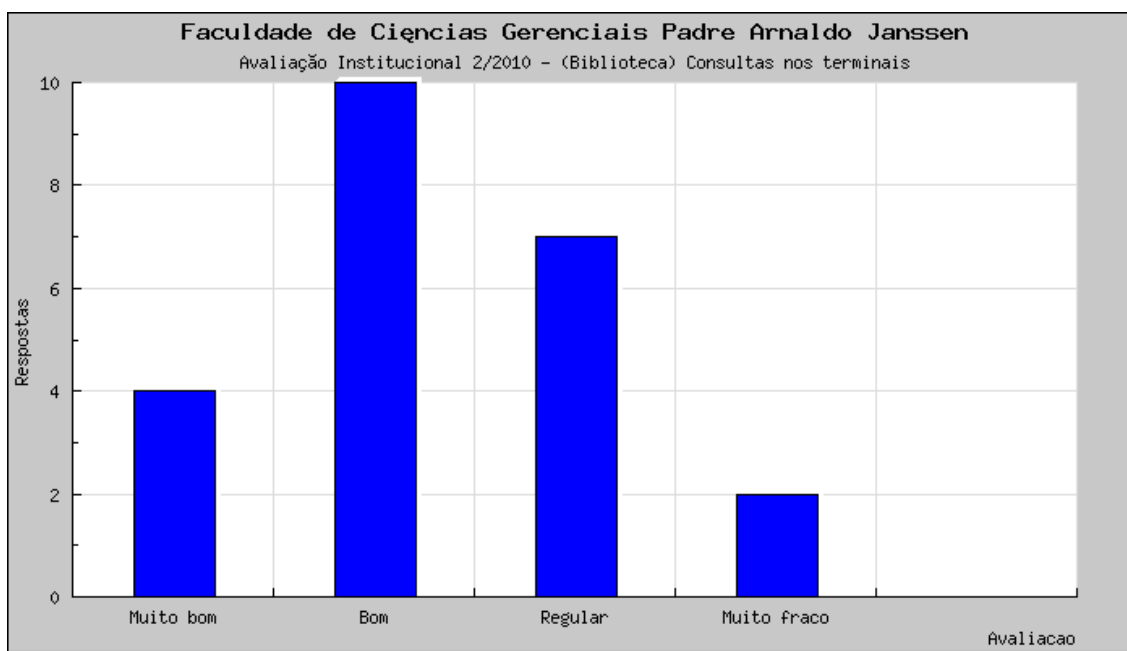
- 26,1% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boas tanto a instalação da biblioteca da Instituição quanto o acesso a ela e 60,9% os avaliam como boas.



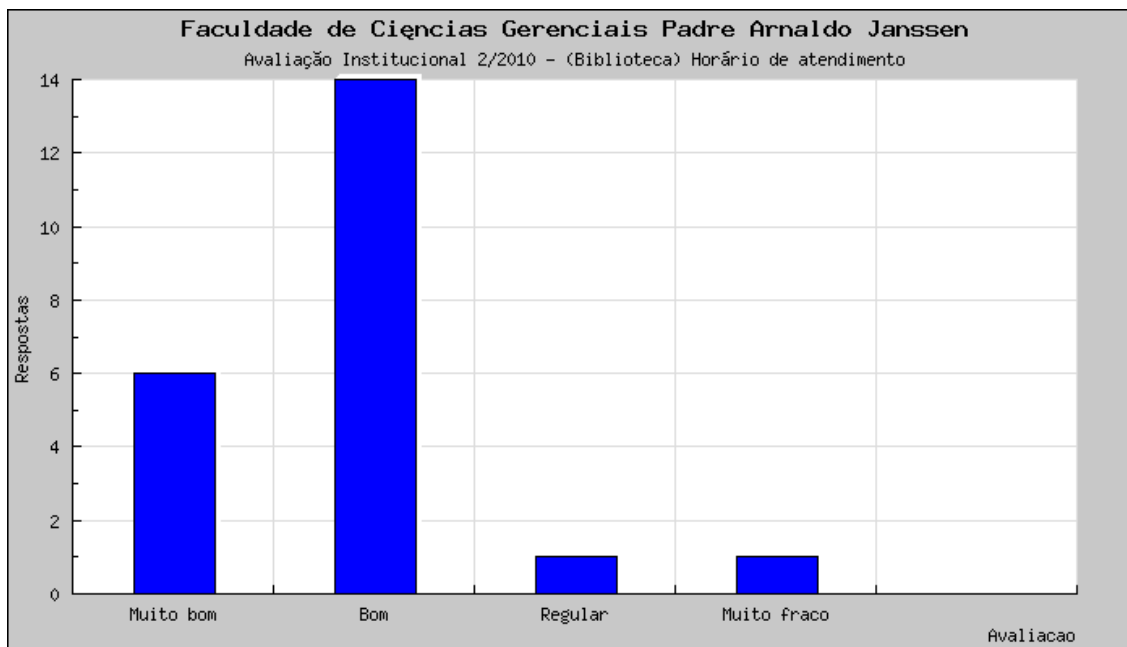
- 43,5% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento no balcão e no guarda-volumes e 39,1% avaliam-no como bom.



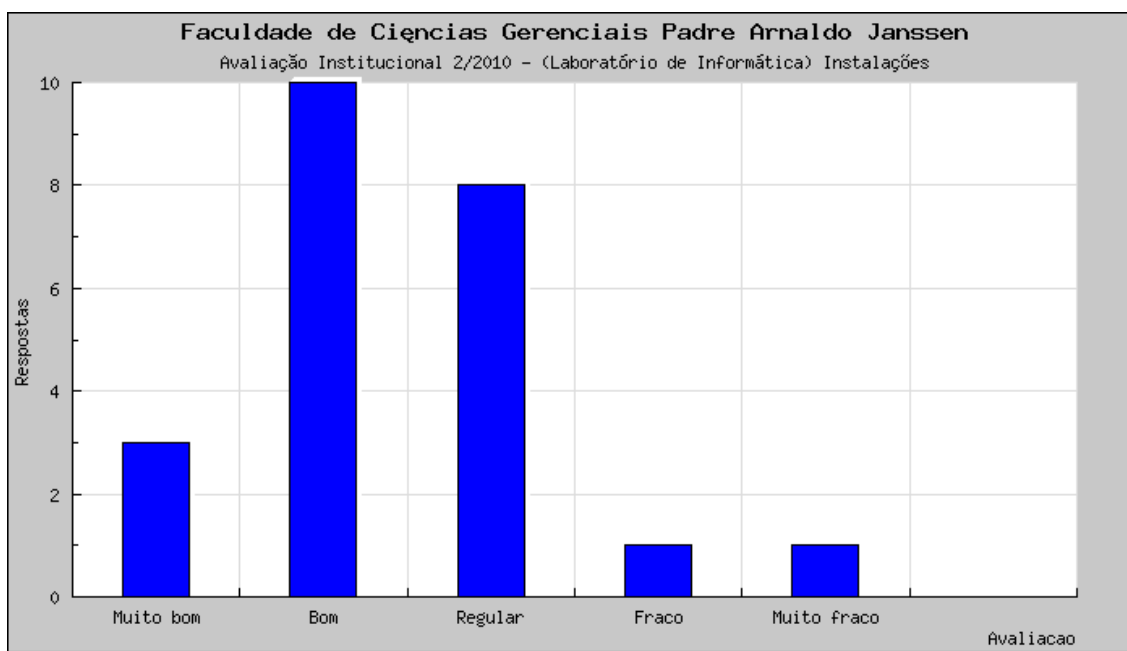
- 17,4% dos alunos do curso de Administração avaliam como boa a consulta nos terminais da biblioteca, 43,5% avaliam-na como boa e 30,4% avaliam-na como regular.



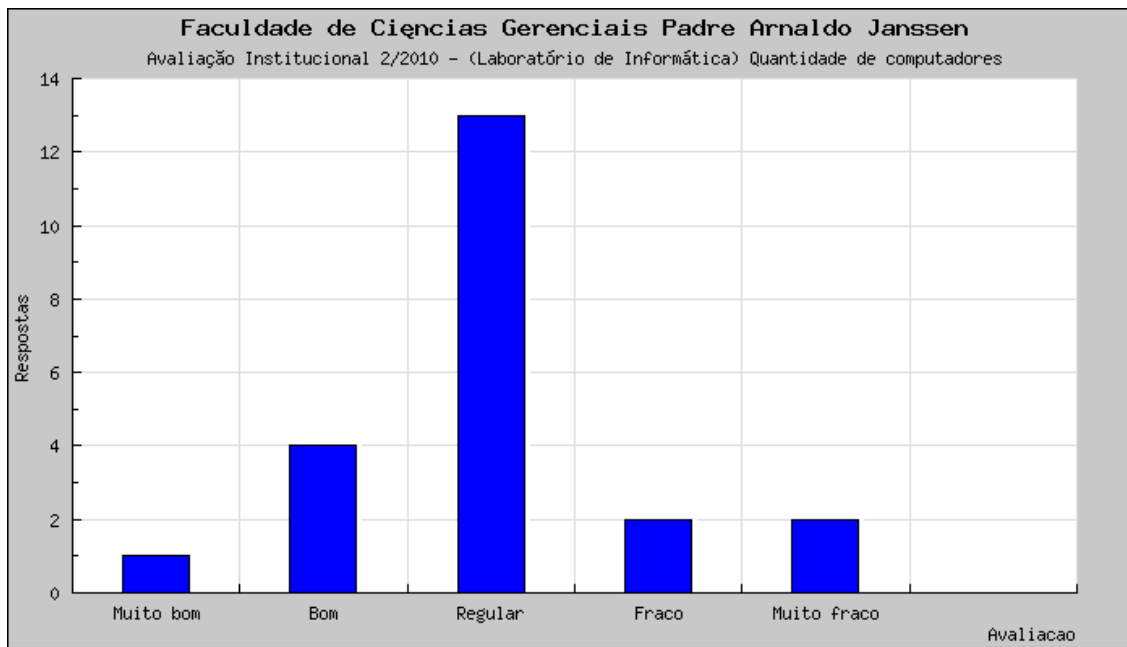
- 27,3% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o horário de atendimento da biblioteca e 63,6% dos alunos avaliam-no como bom.



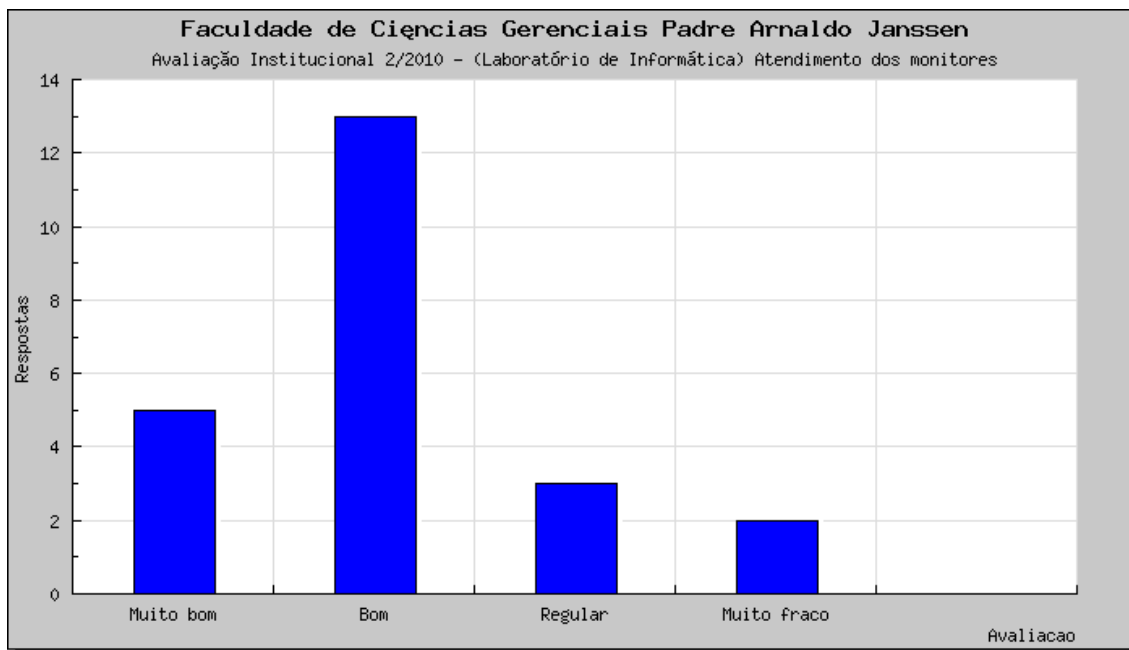
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam que as instalações do Laboratório de Informática são muito boas, 43,5% avaliam-nas como boas e 34,8% como regulares.



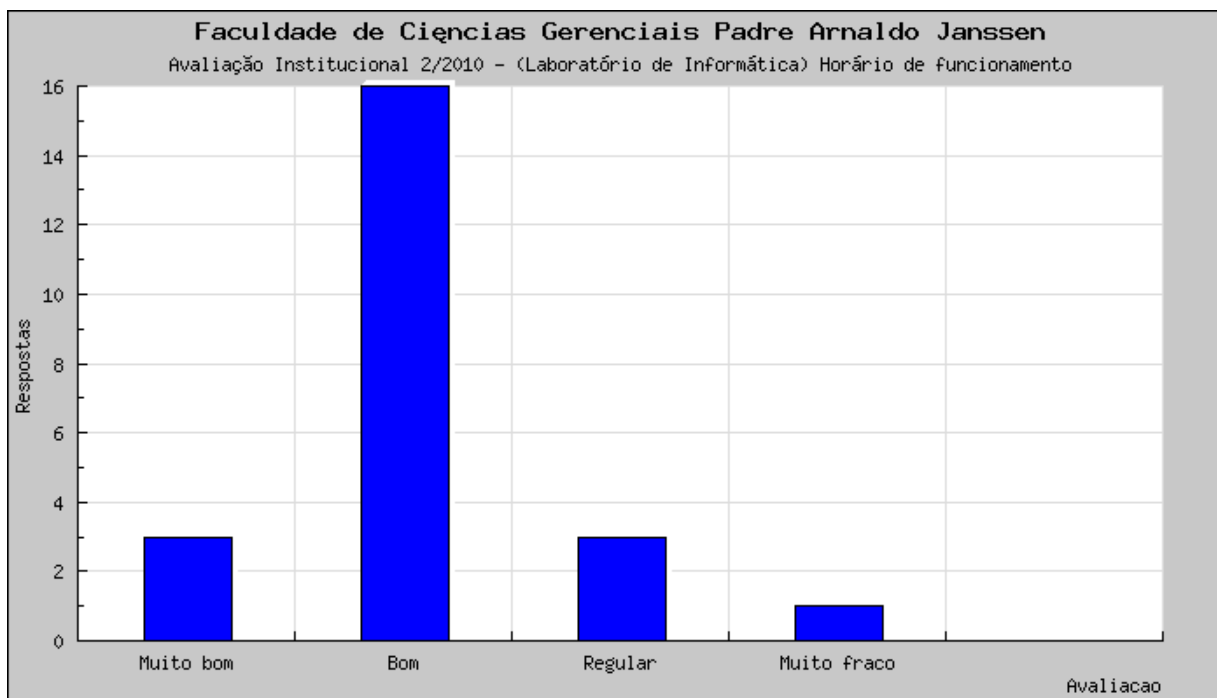
- 4,5% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a quantidade de computadores no Laboratório de Informática, 18,2% avaliam-na como boa e 59,1% avaliam-na como regular.



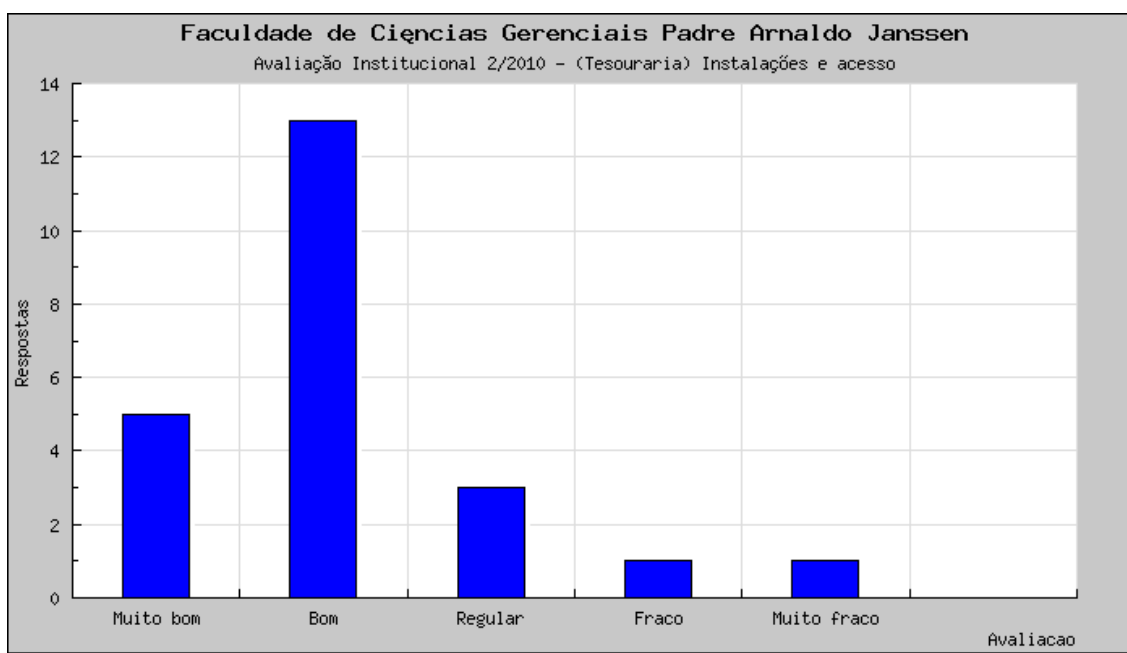
- 21,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento dos monitores do Laboratório de Informática e 56,2% avaliam-no como bom.



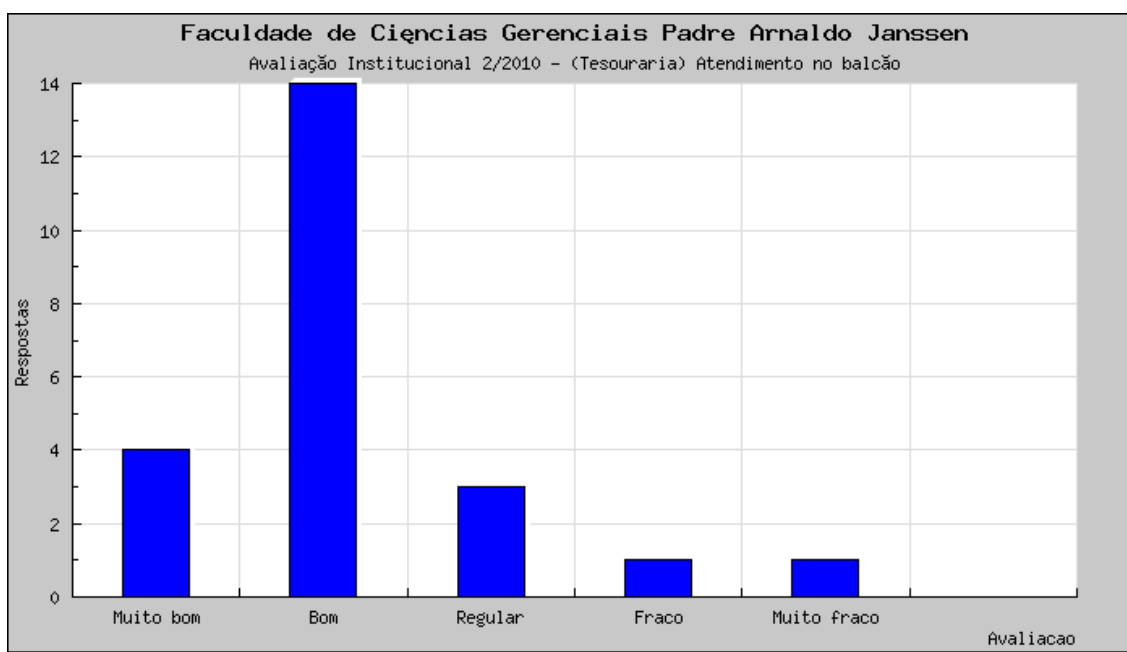
- 25% dos discentes do curso de Administração avaliam como muito bom o horário de funcionamento do Laboratório de Informática e 63,5% avaliam-no como bom.



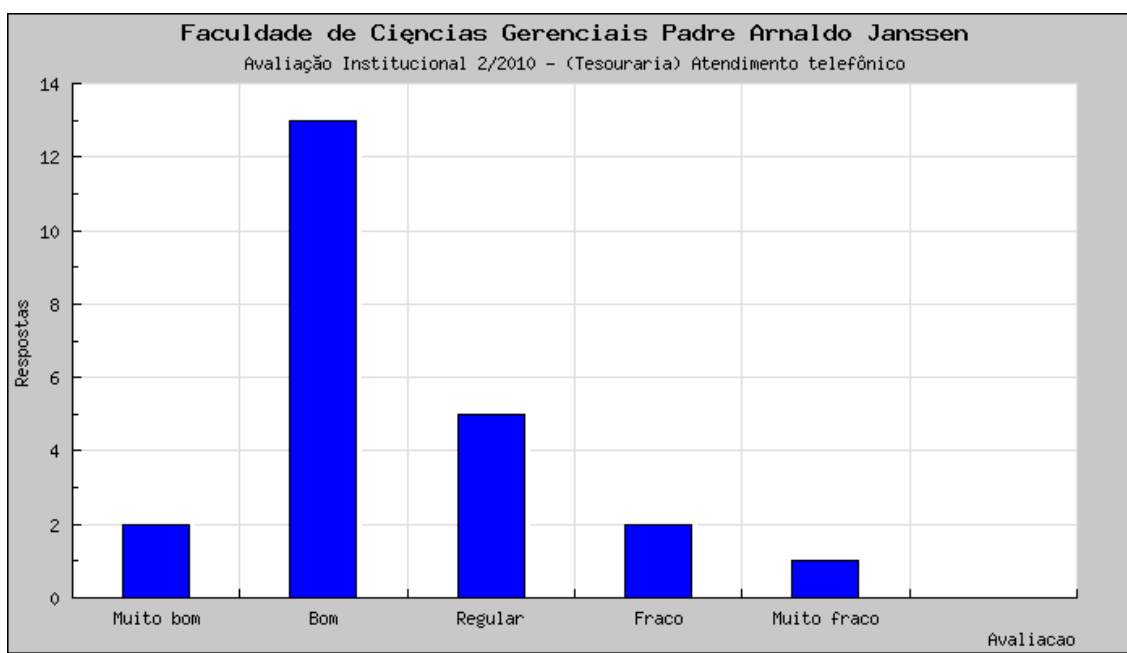
- 21,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boas tanto as instalações da Tesouraria quanto o acesso a esse setor e 56,5% os avaliam como bons.



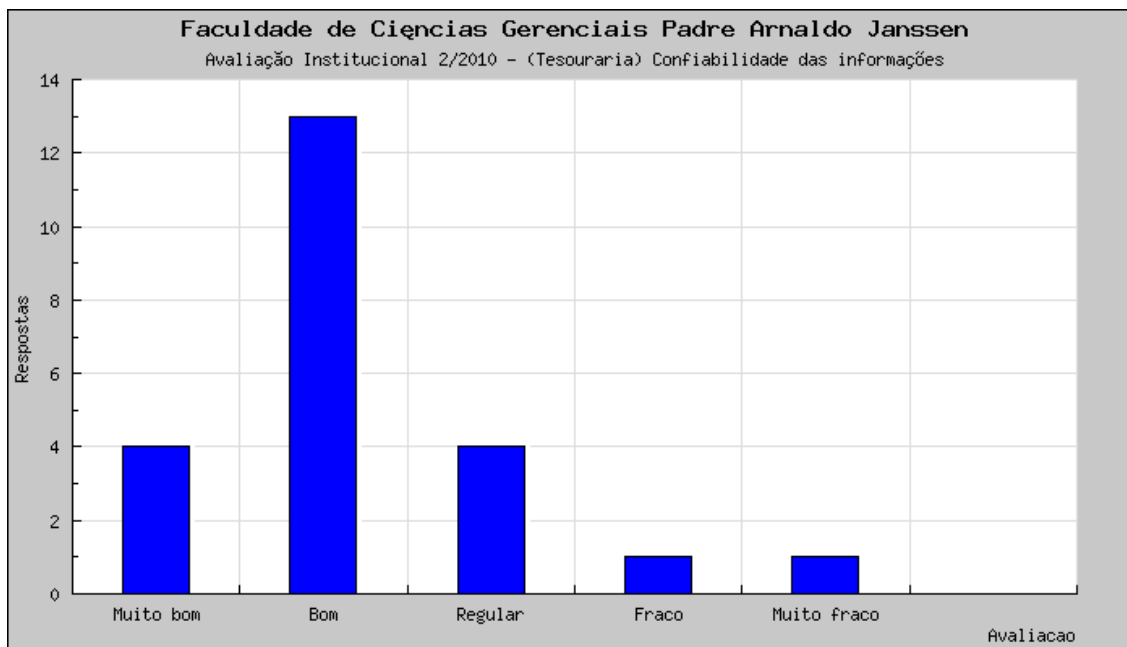
- 17,4% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento no balcão feito pelos empregados da Tesouraria e 60,8% avaliam-no como bom.



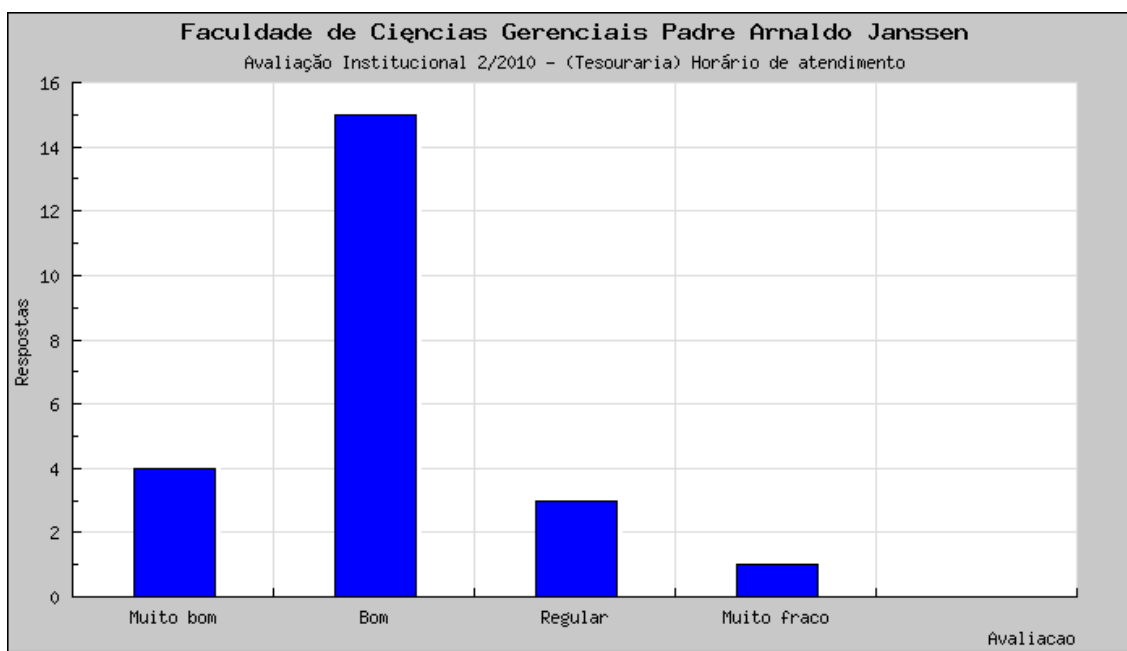
- 8,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento feito por telefone, 56,5% avaliam-no como bom e 21,7% avaliam-no como regular.



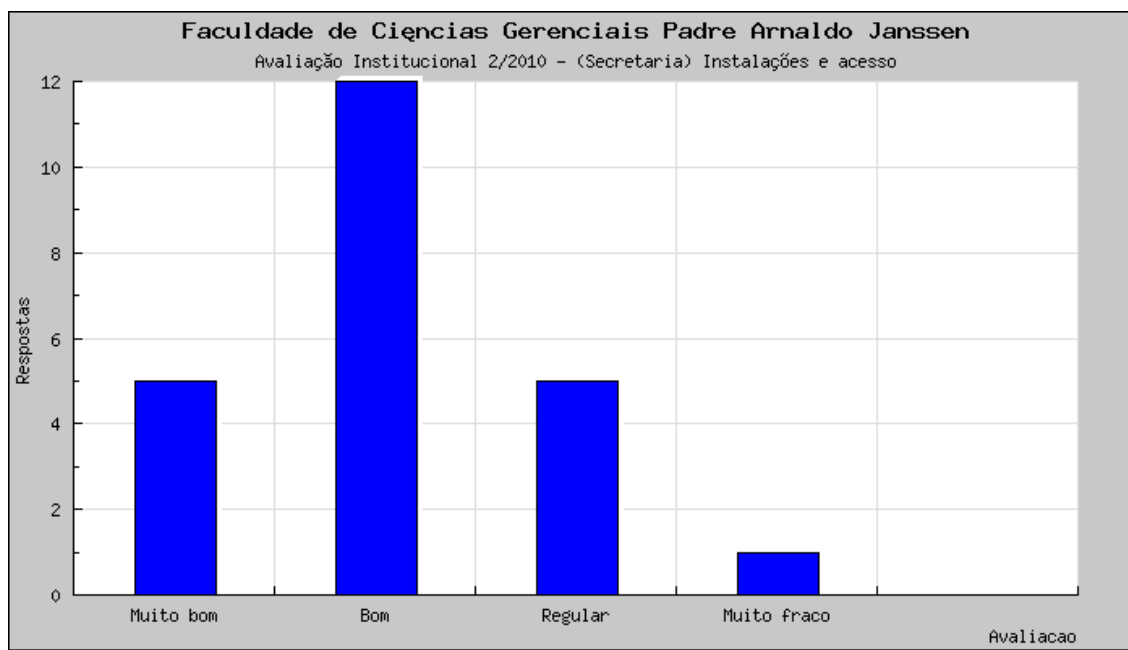
- 17,4% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a confiabilidade das informações recebidas na Tesouraria, 56,5% avaliam-na como boa e 17,4% avaliam-na como regular.



- 17,4 % dos alunos do curso de administração avaliam como muito bom o horário de atendimento da Tesouraria e 65,2% avaliam-no como bom.

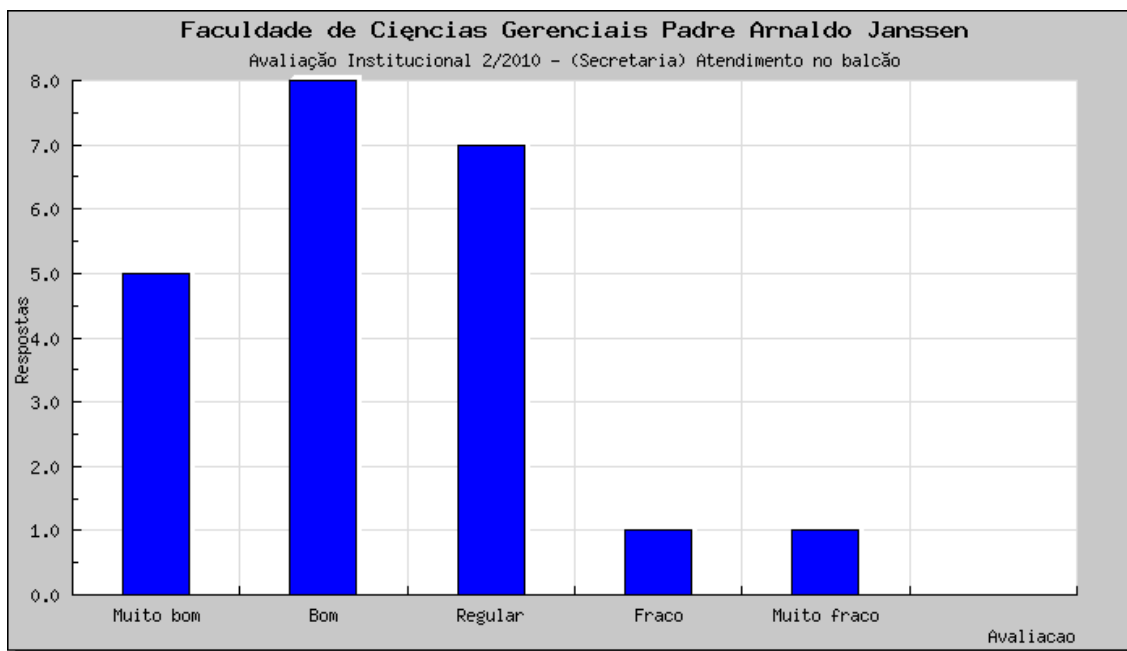


- 21,7% dos alunos do curso de Administração avaliam que são muito boas as instalações da Secretaria bem como o acesso a esse departamento, 51,2% os avaliam como bons e 21,7% os avaliam como regulares..

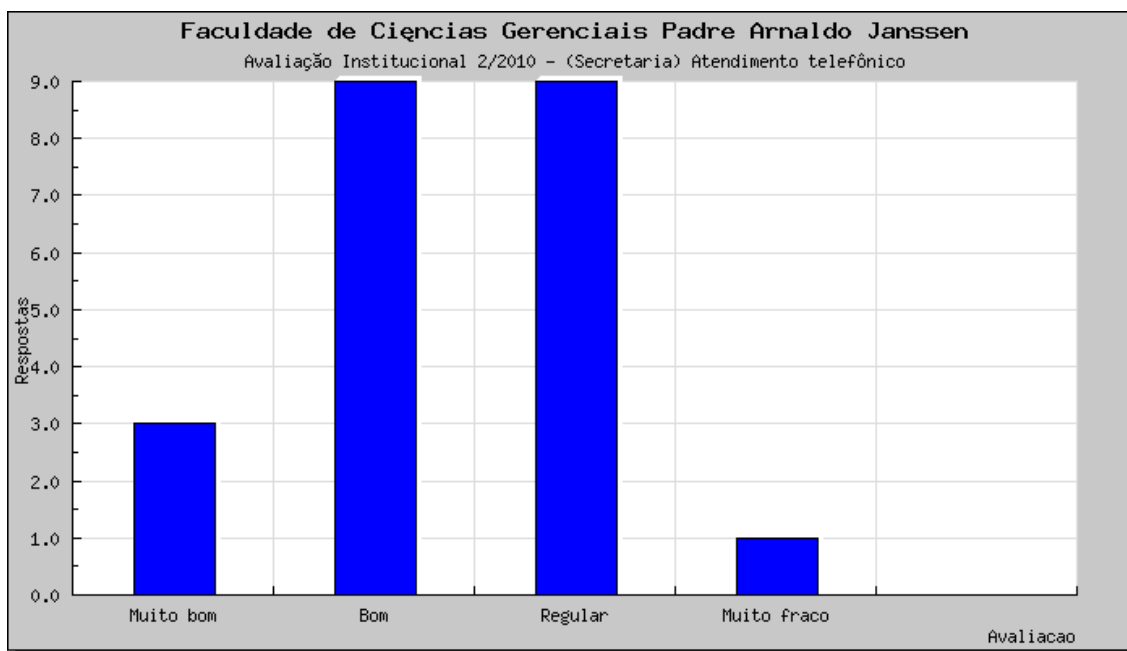


- 22,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento feito no balcão pelos empregados da Secretaria, e 36,4%

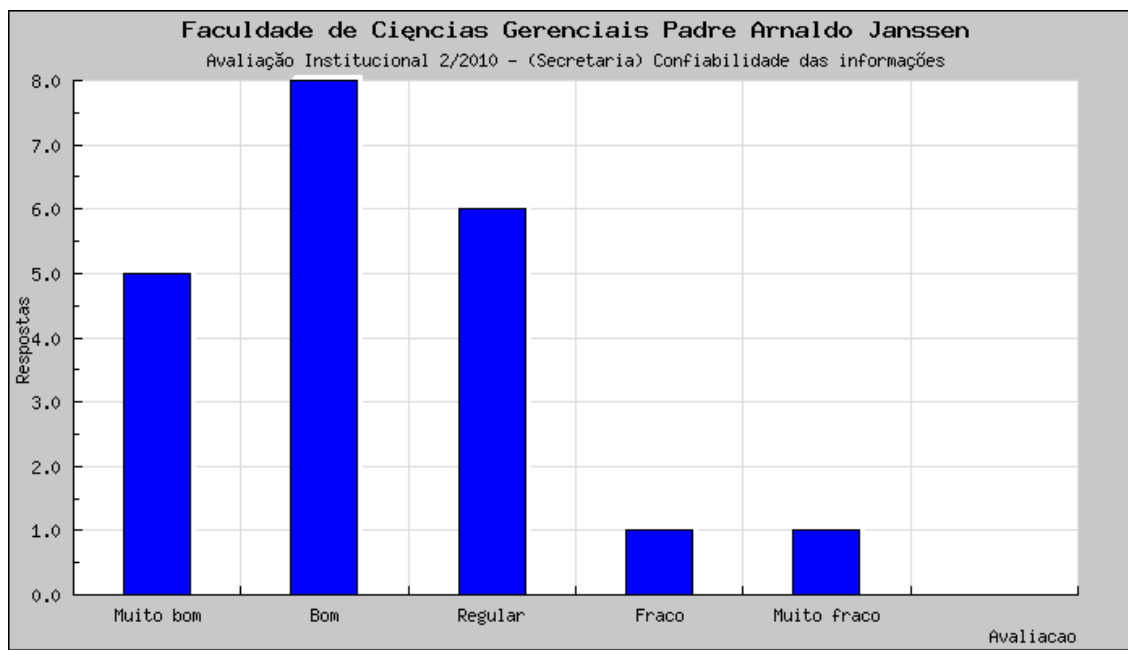
avaliam como bom esse atendimento e 31,8% avaliam como regular o respectivo atendimento.



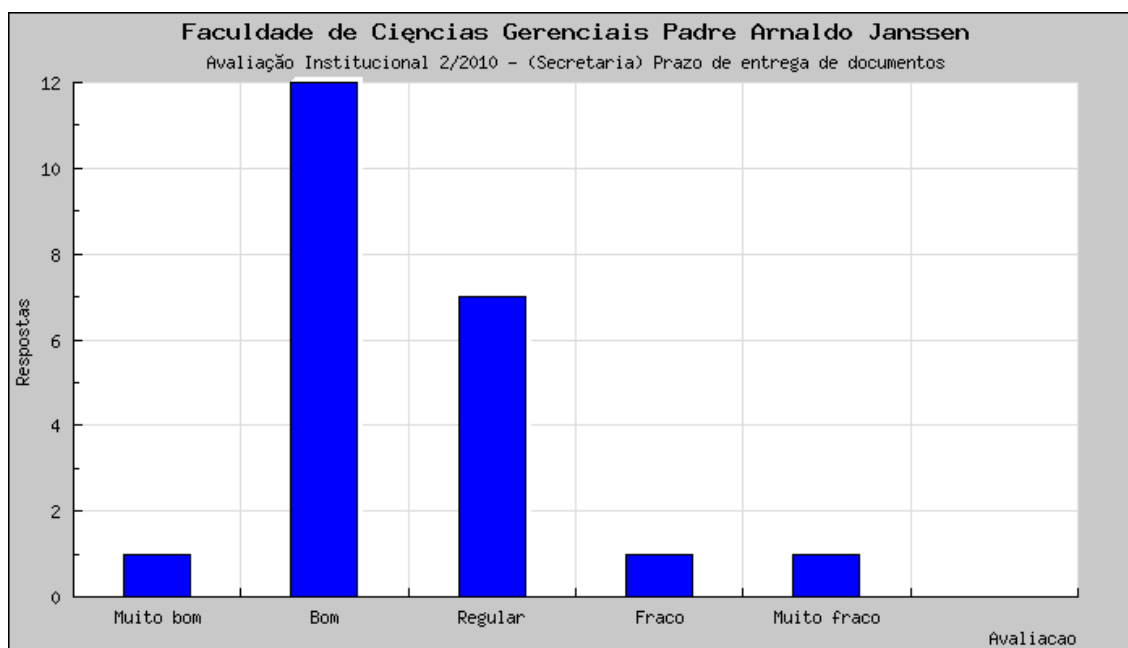
- 13,6% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento telefônico da Secretaria, 41% avaliam-no como bom e 41% avaliam-no como regular.



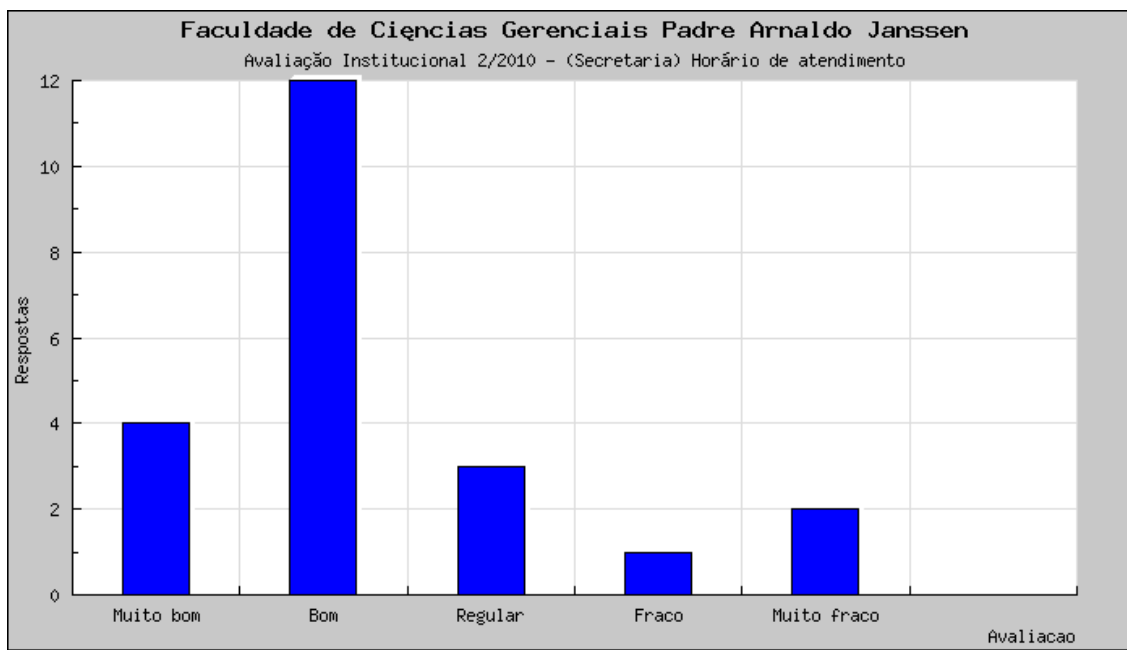
- 23,8% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a confiabilidade das informações recebidas na Secretaria, 38,1% avaliam-na como boa e 28,6% avaliam-na como regular.



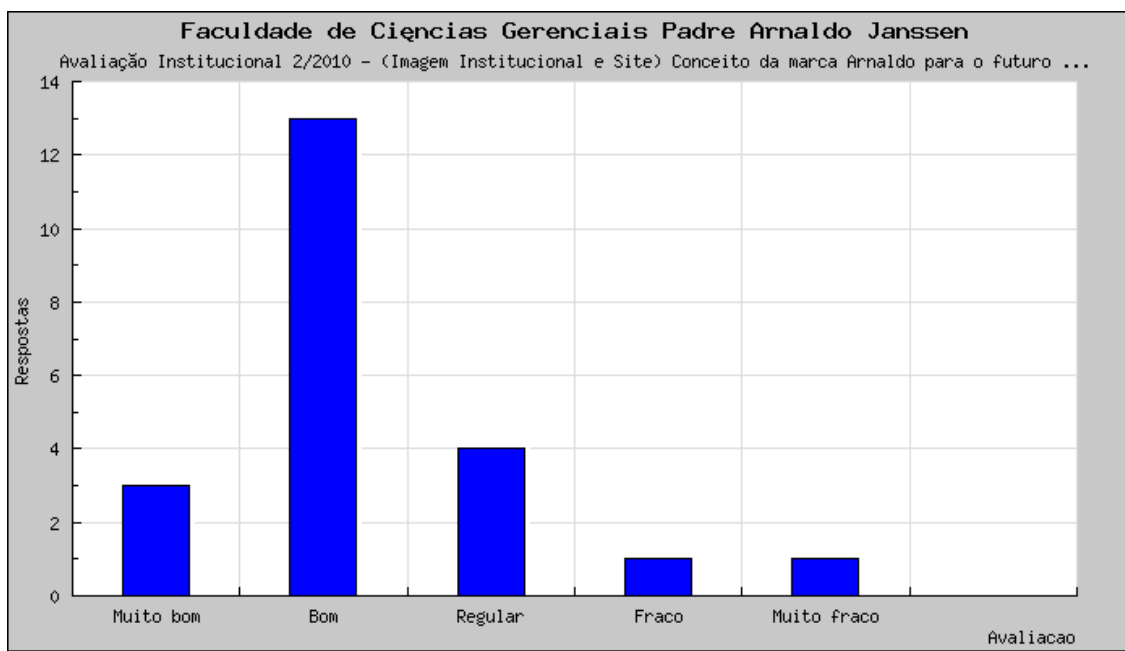
- 4,6% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o prazo na entrega de documentos da secretaria, 54,6% avaliam-no como bom e 31,8% avaliam-no como regular.



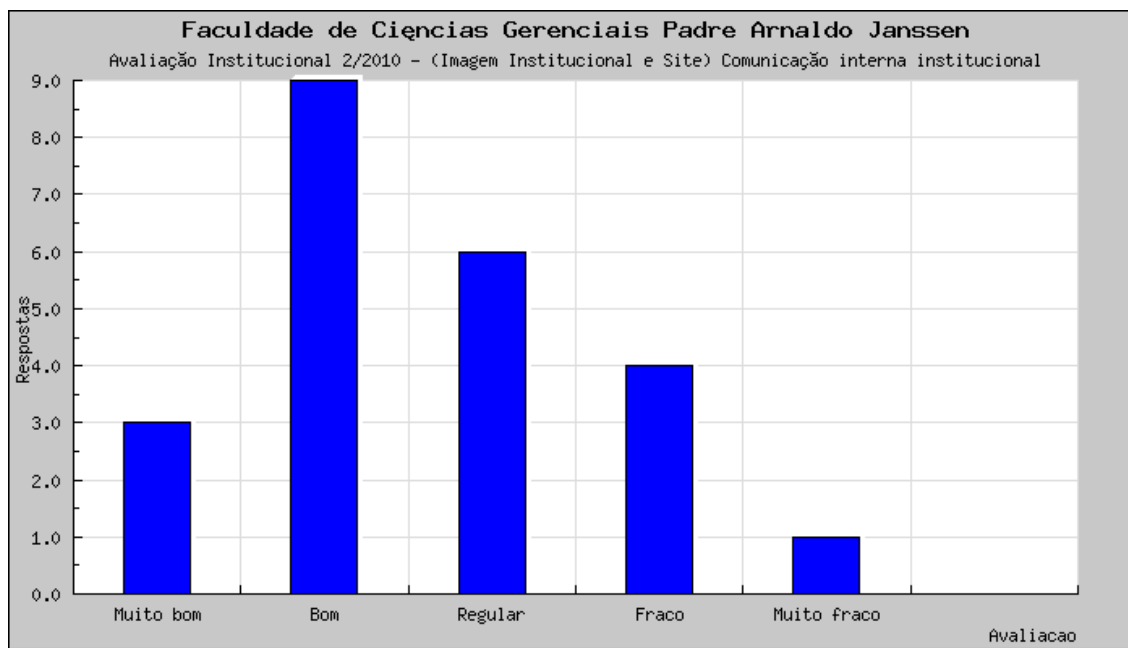
- 18,2% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o horário de atendimento da Secretaria, 54,6% avaliam-no como bom e 13,6% avaliam-no como regular.



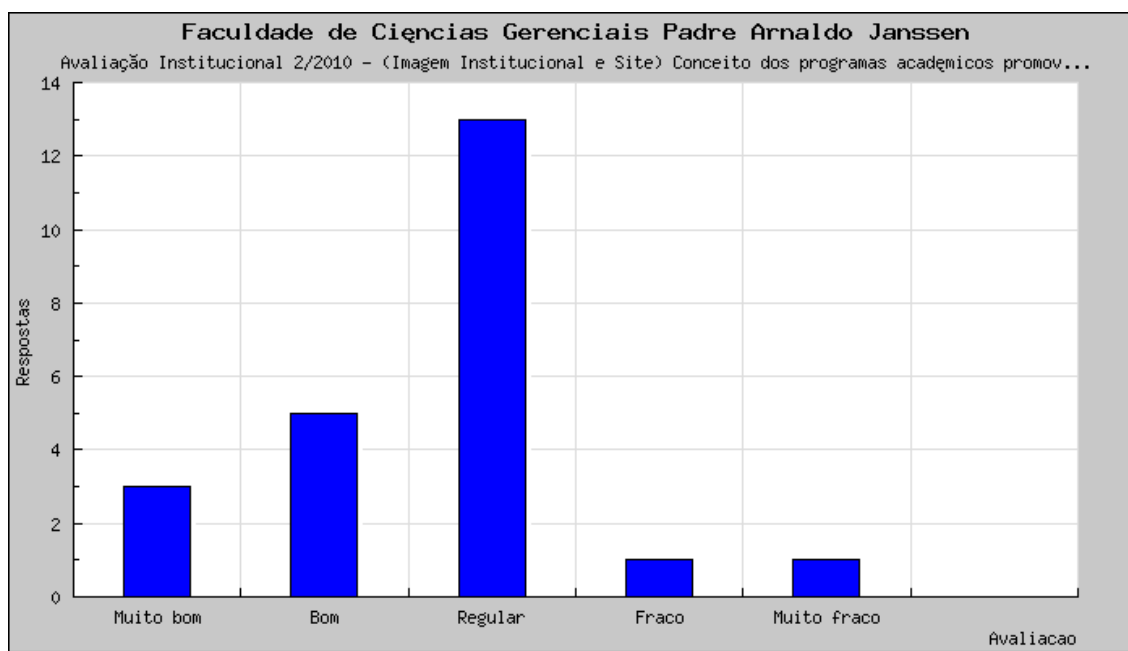
- 13,6% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o conceito da marca Arnaldo para o futuro profissional, 59,1% avaliam-no como bom e 18,2% avaliam-no como regular.



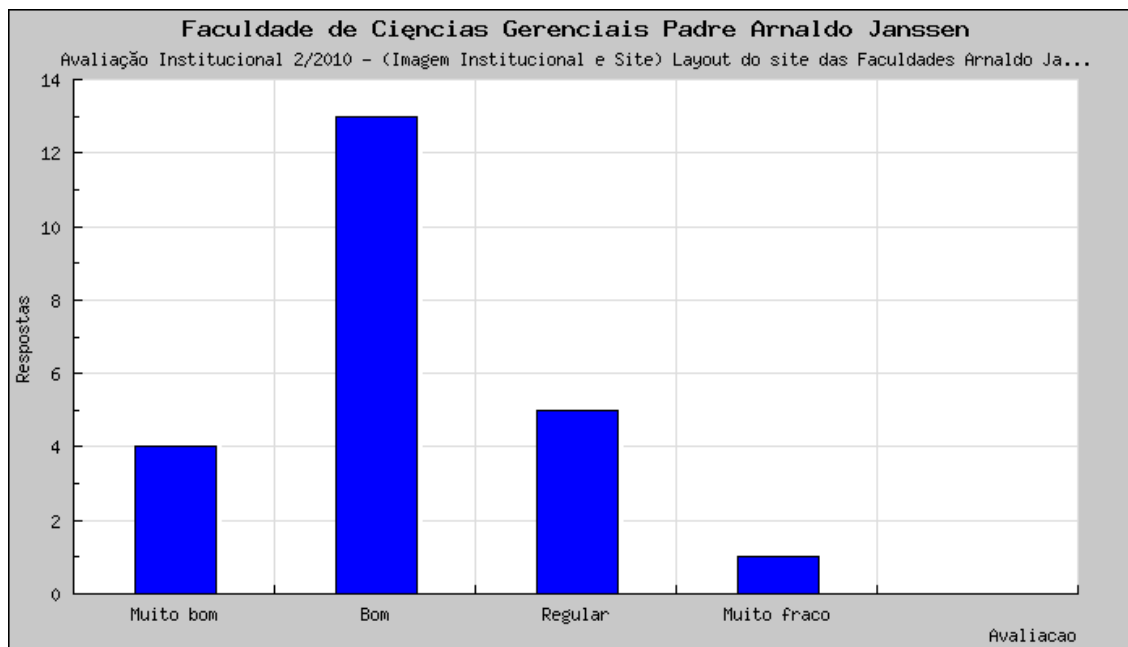
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a comunicação interna institucional, 39,1% avaliam-na como boa, 26,1% avaliam-na como regular e 17,4% avaliam-na como fraca..



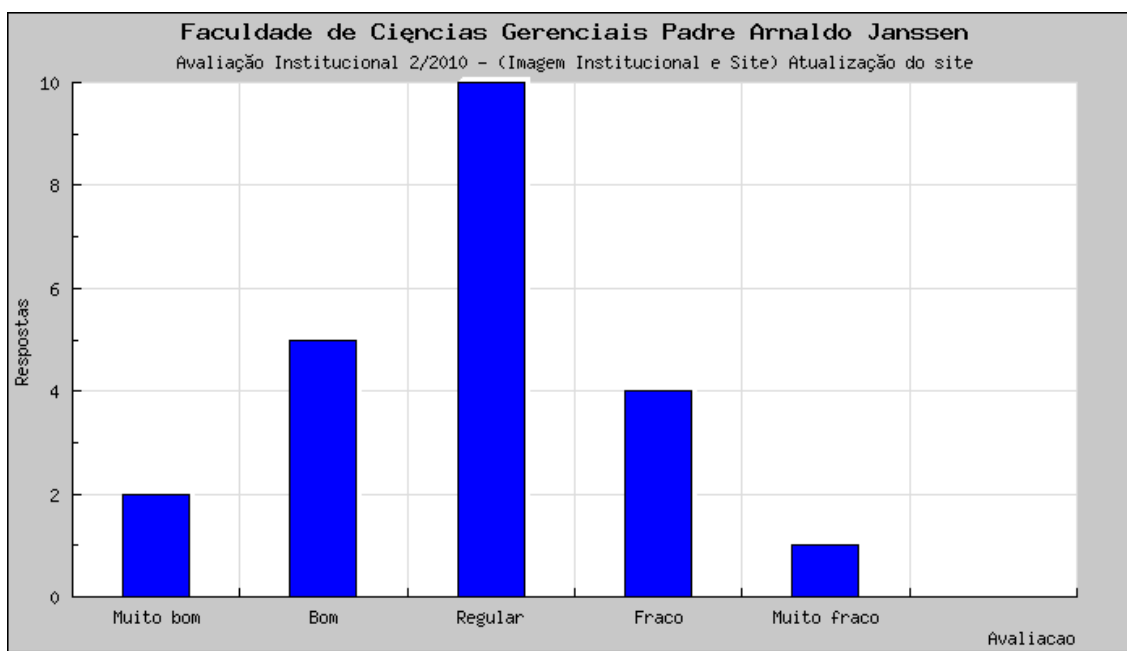
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o conceito dos programas acadêmicos promovidos e divulgados pela Instituição, 32,9% avaliam-no como bom e 35,4% avaliam-no como regular.



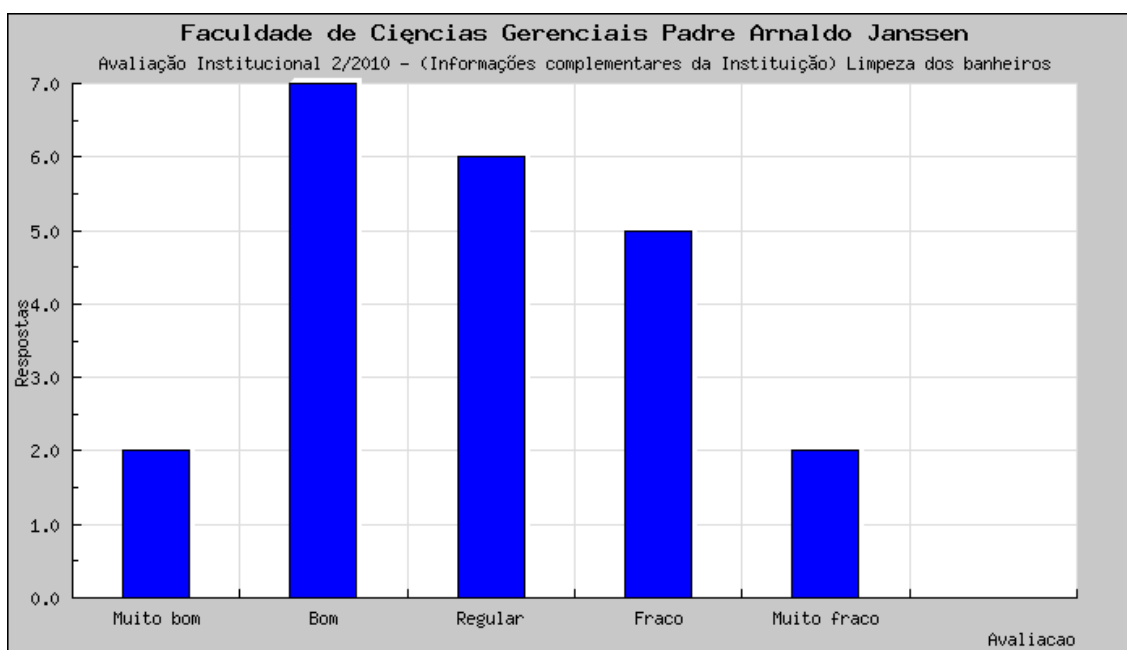
- 17,4% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o layout do site das Faculdades Arnaldo Janssen muito bom, 56,5% avaliam-no como bom e 21,7% avaliam-no como regular.



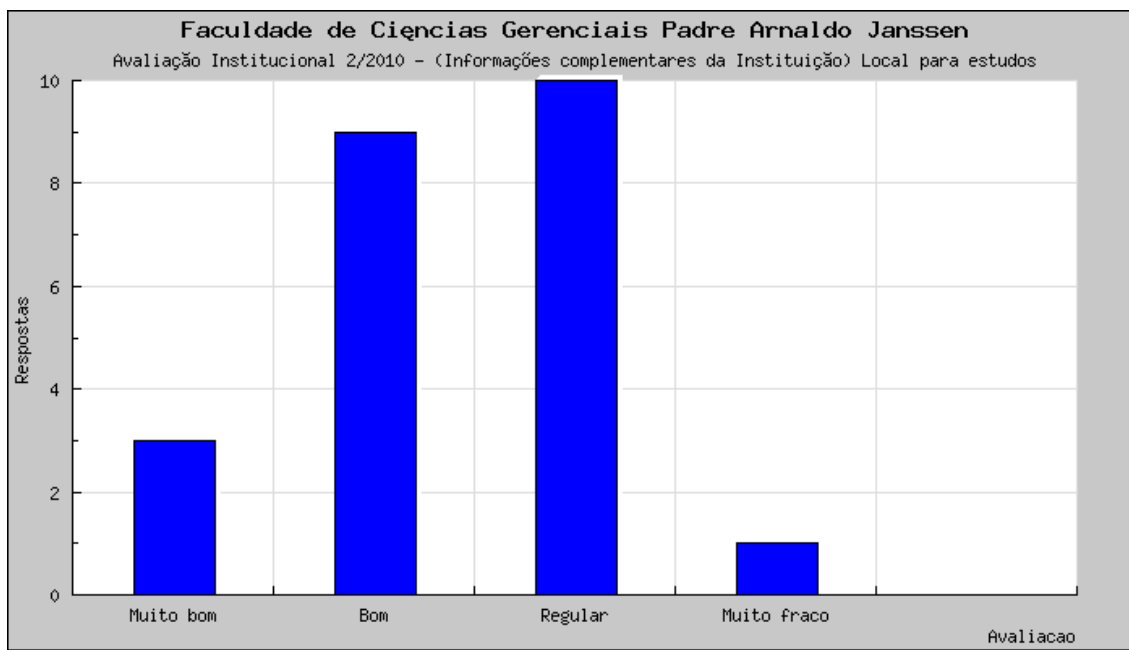
- 9,1% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a atualização do site, 22,7% avaliam-na como boa e 45,5% avaliam-na como regular.



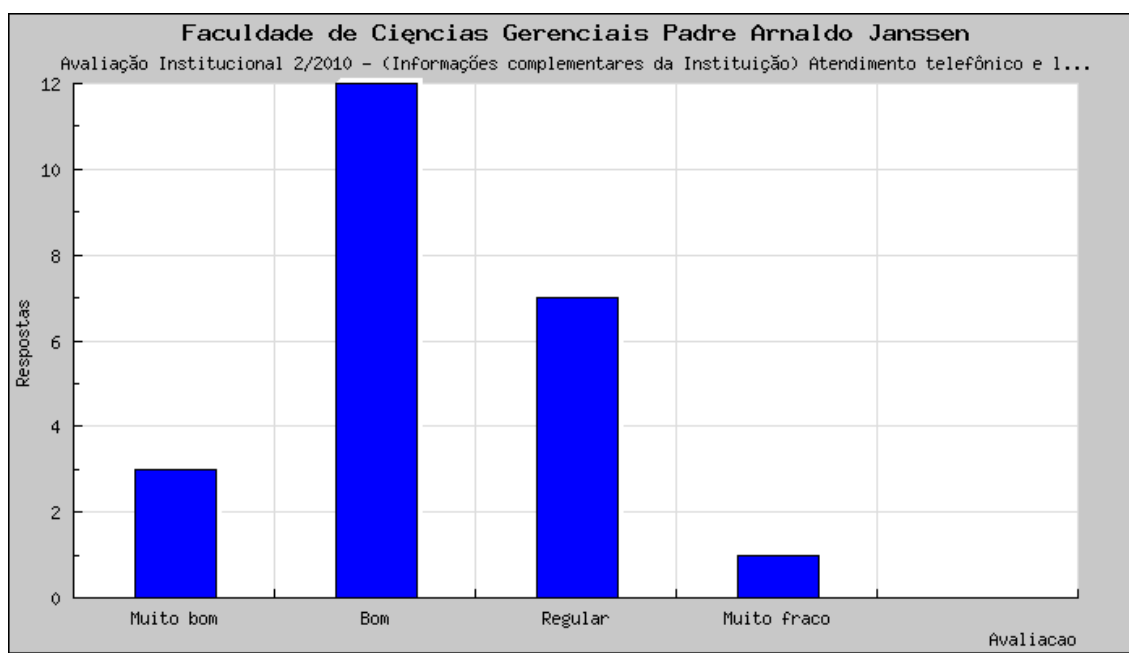
- 9,1% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a limpeza dos banheiros da Faculdade, 31,8% avaliam como bom esse serviço, 27,3% avaliam como regular e 22,7% avaliam como fraco o serviço.



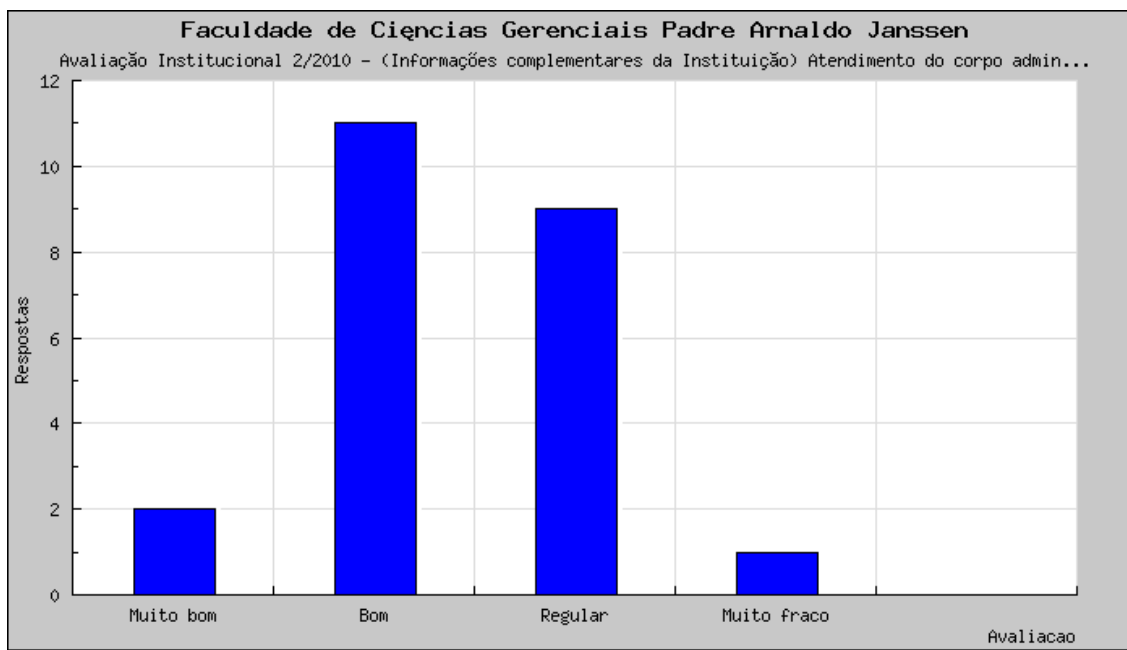
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o local para estudos disponível na Instituição, 39% avaliam como bom o local e 43,5% avaliam como regular.



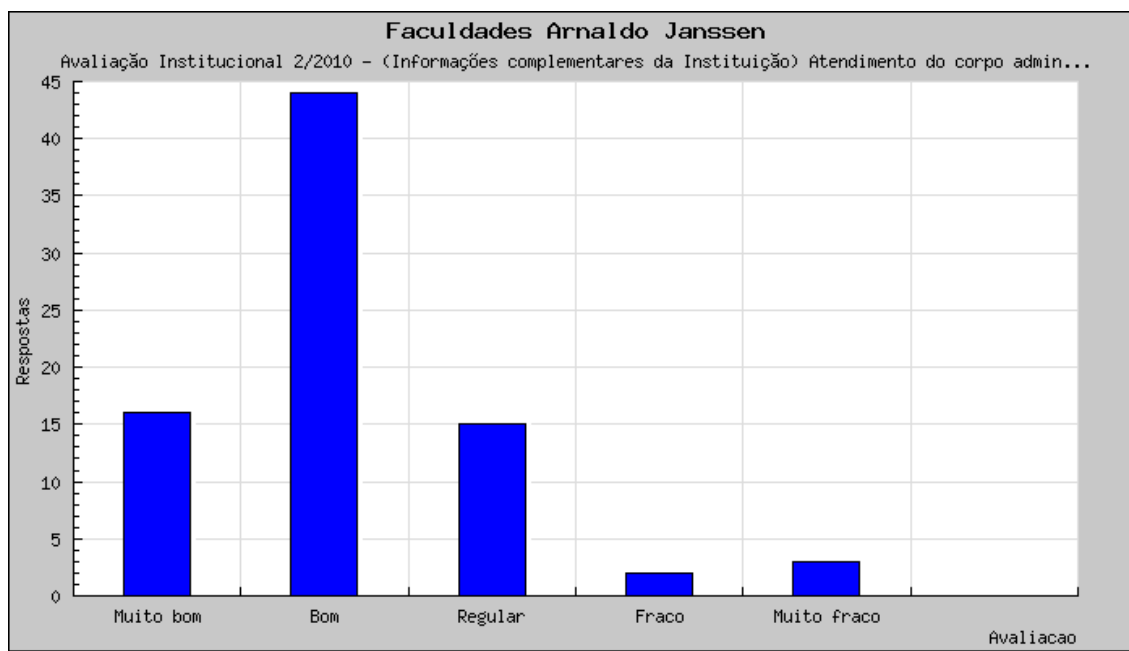
- 13% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento telefônico e local por parte dos recepcionistas na Faculdade, 52,2% avaliam-no como bom e 30,4% avaliam tal serviço como regular.



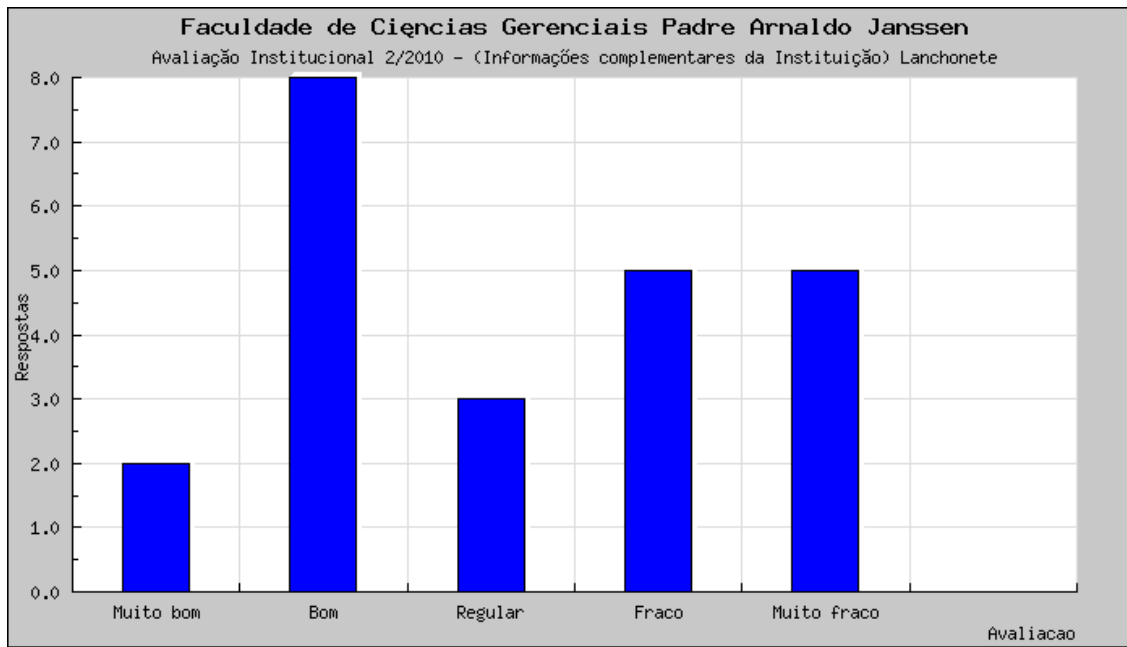
- 8,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento do corpo administrativo vinculado a área acadêmica da Faculdade Arnaldo, 47,8% avaliam-no como bom e 39,1% avaliam-no como regular.



- 8,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o atendimento do corpo administrativo vinculado aos serviços gerais da Instituição, 65,2% avaliam-no como bom e 21,7% avaliam-no como regular.

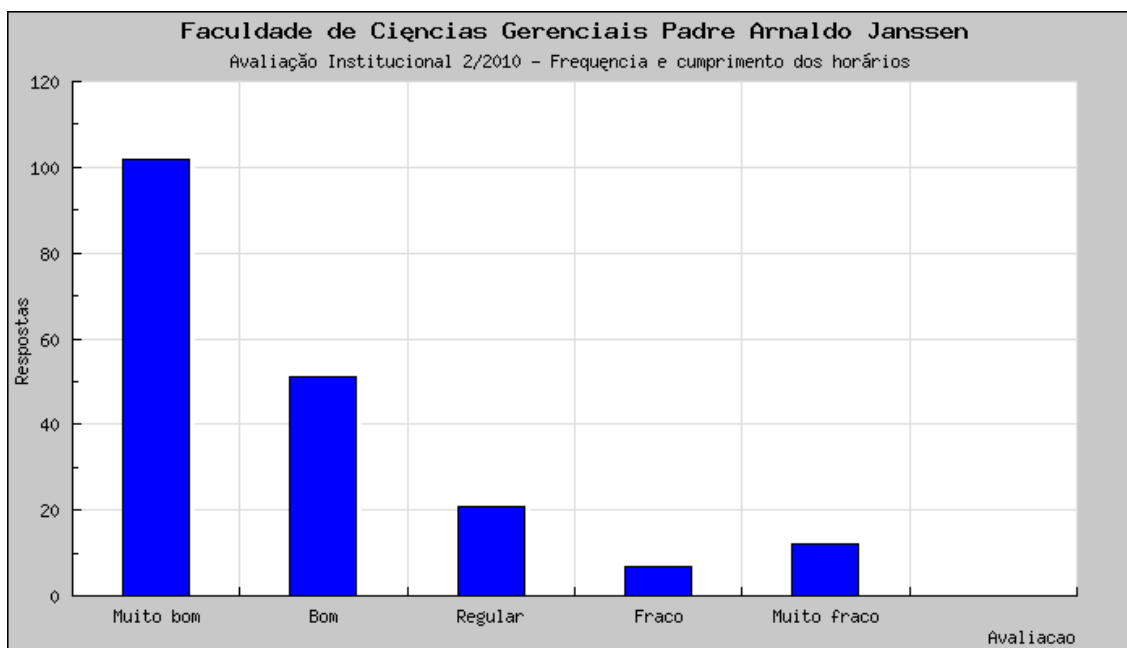


- 8,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a lanchonete da Instituição, 34,8% avaliam-na como boa, 13% avaliam este serviço como regular, 21,7% avaliam-na como fraca e 21,7% avaliam-na como muito fraca.

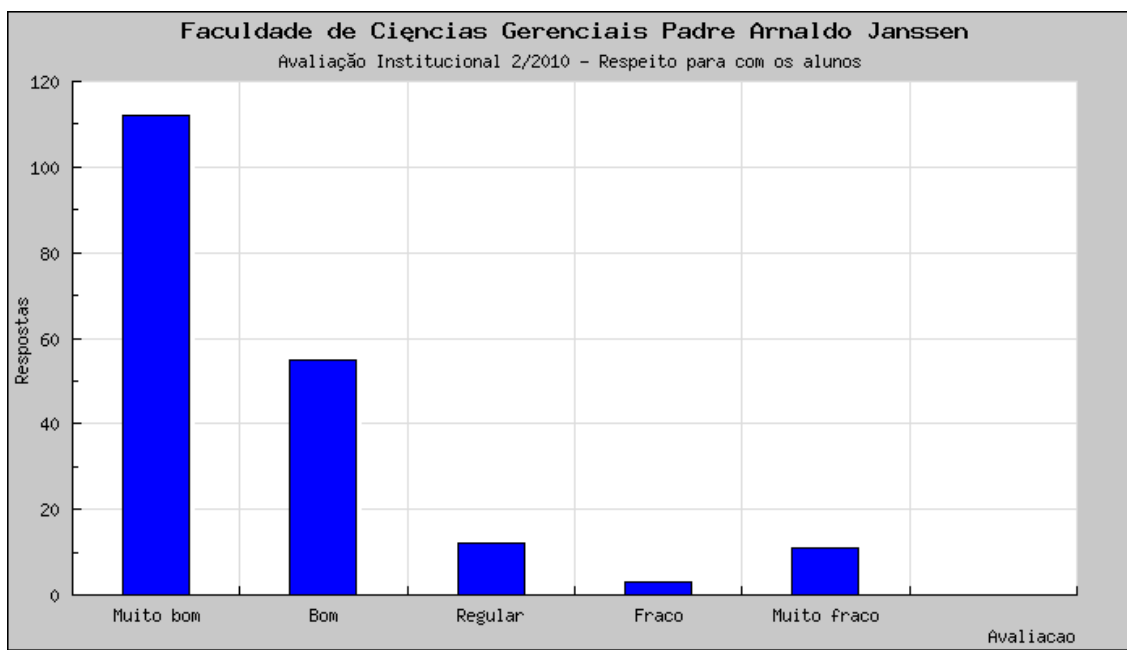


#### 9.2.4 Avaliação do Docente

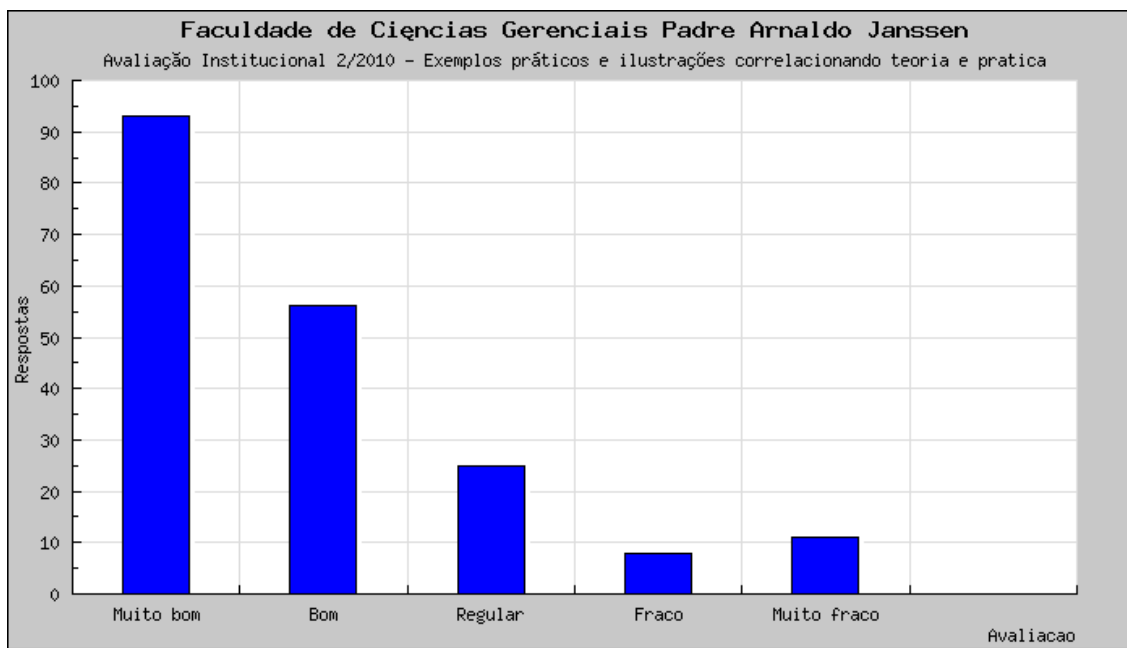
- 52,9% dos alunos do curso de Administração avaliam a freqüência e o cumprimento do horário do professores como muito boa e 26,4% avaliam-na como boa.



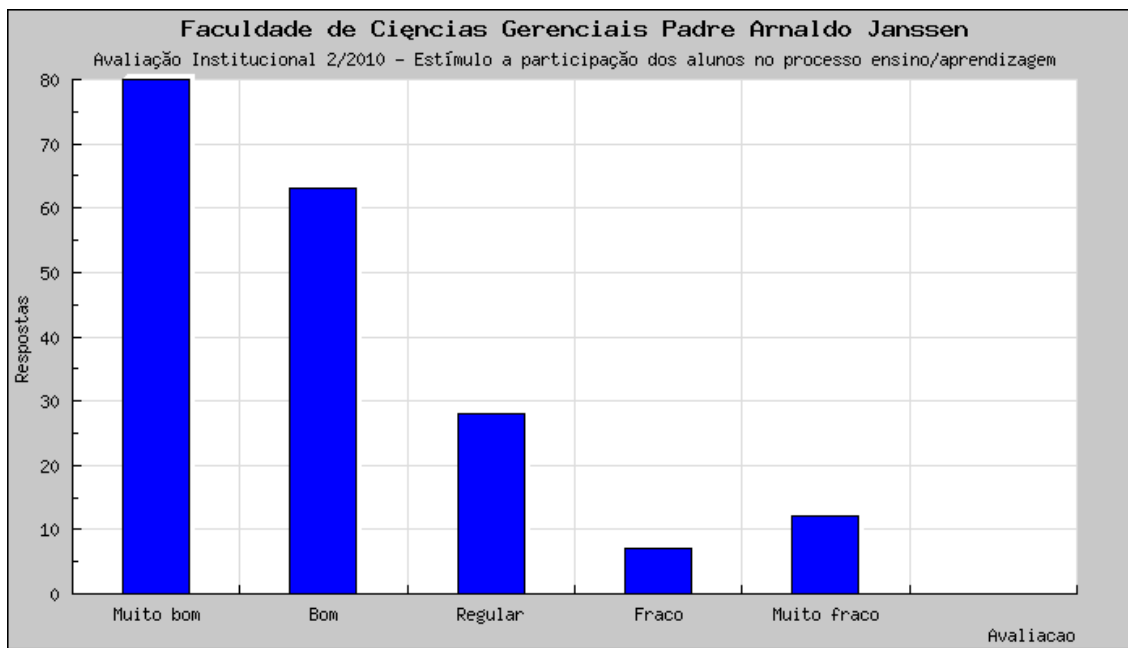
- 58% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o respeito dos professores para com os alunos e 28,5% avaliam como bom.



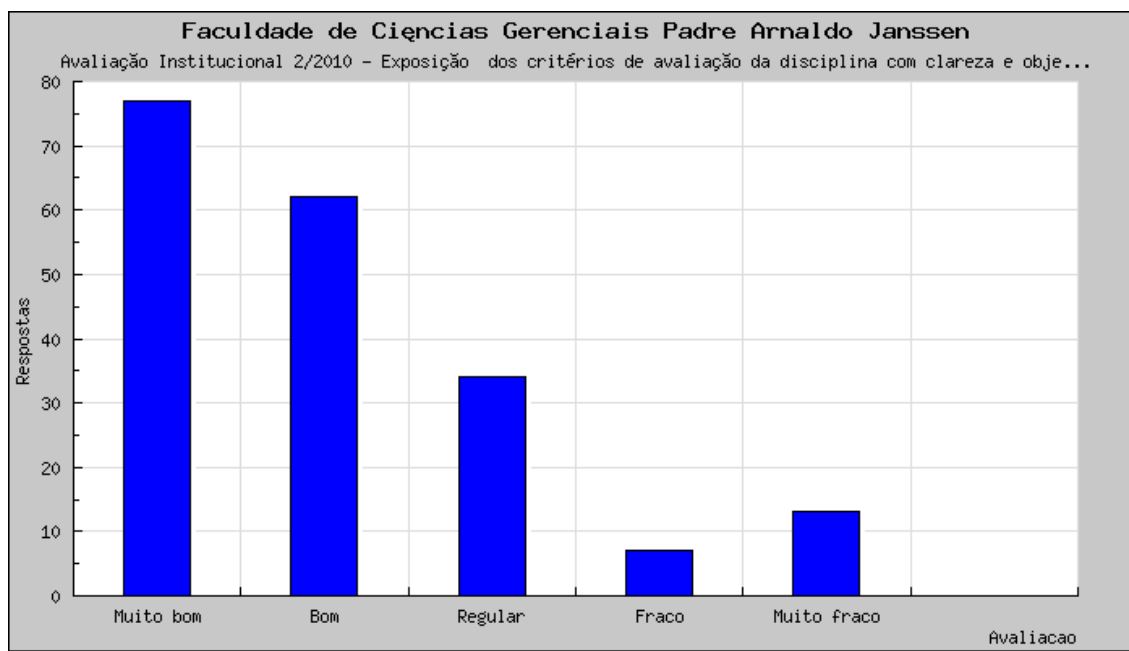
- 48,2% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom os exemplos práticos e ilustrações realizados pelos professores correlacionando teoria a pratica e 29% avaliam-no como bom.



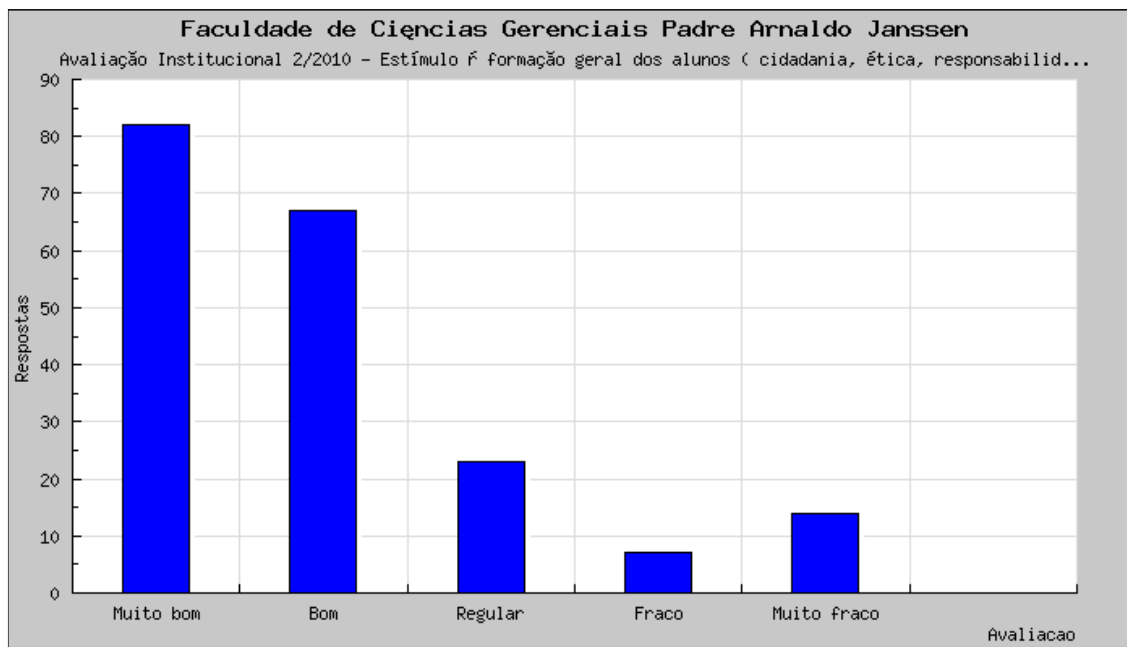
- 42,1% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o estímulo dos professores na participação dos alunos no processo ensino/aprendizagem e 33,2% avaliam-no como bom.



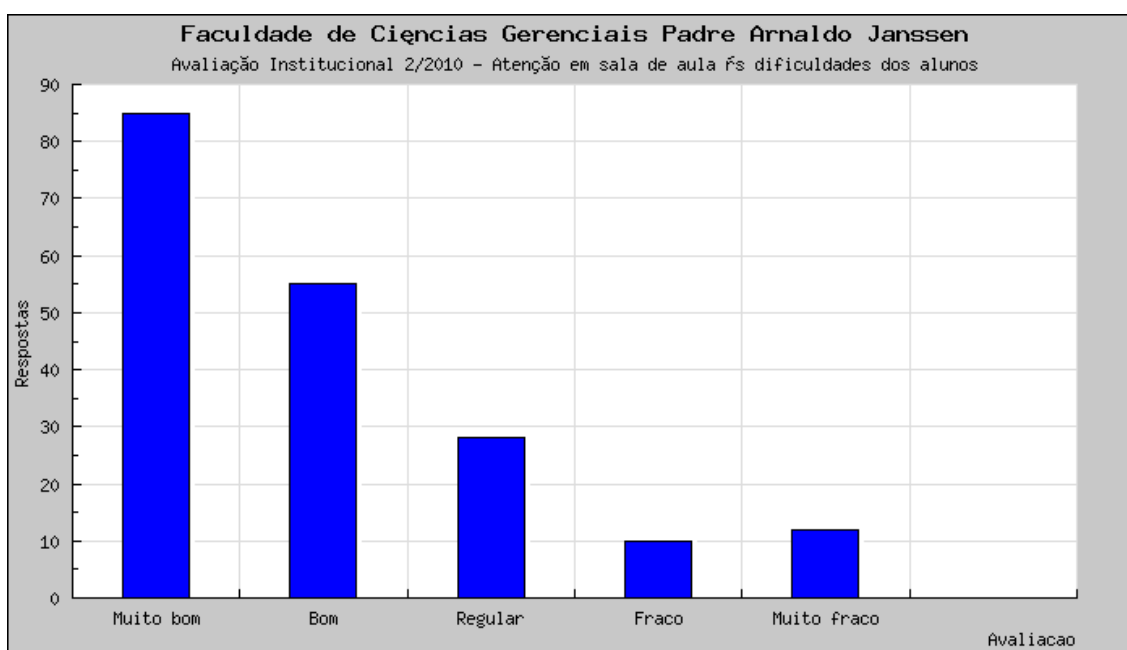
- 39,9% dos alunos do curso de Administração avaliaram como muito boa a exposição dos critérios de avaliação da disciplina com clareza e objetividade, realizada pelos professores, 32,1% dos alunos avaliaram tal conceito como bom e 17,6% dos alunos avaliaram como regular.



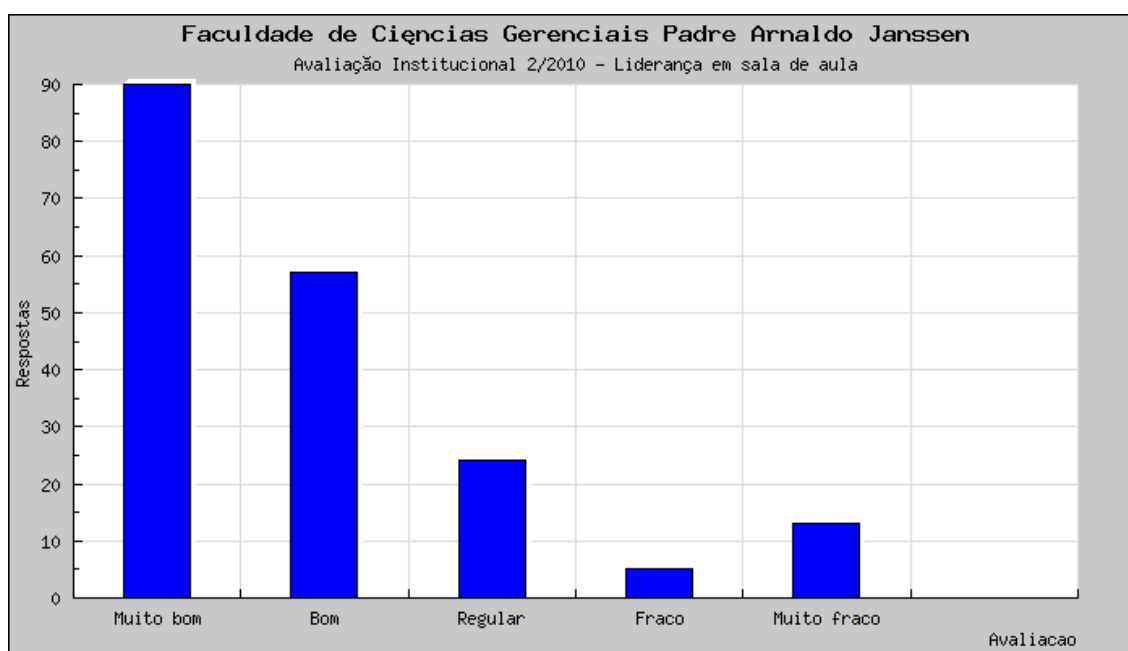
- 42,5% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o estímulo dos professores na formação geral dos alunos (cidadania, ética e responsabilidade social) e 34,7% avaliam-no como bom.



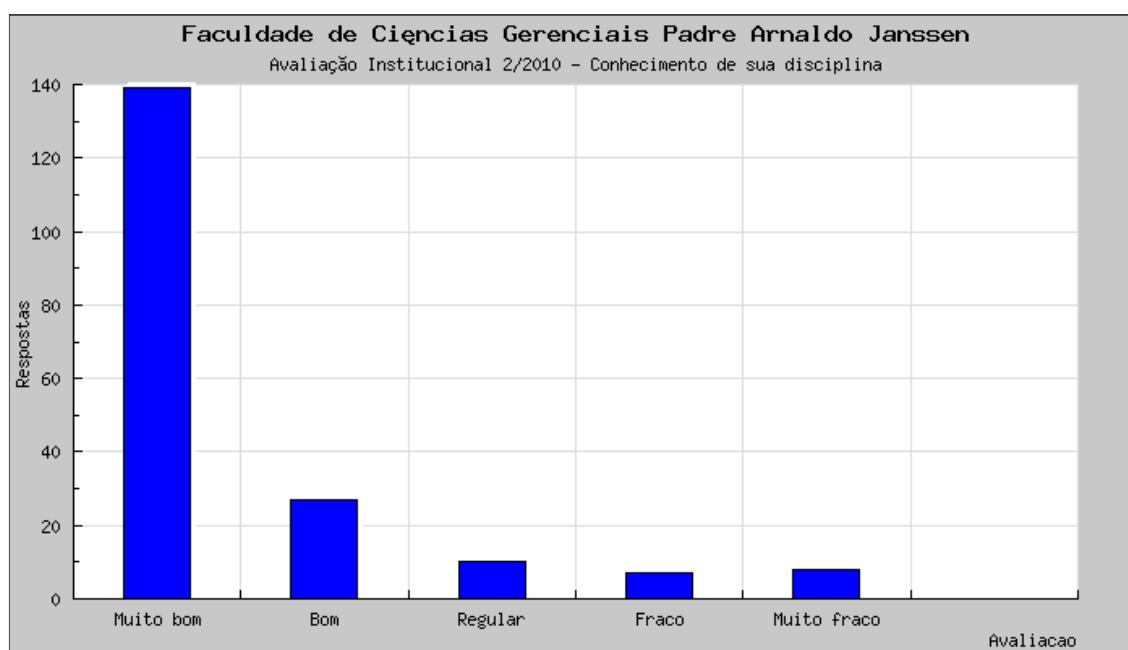
- 44,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a atenção do professor em sala de aula às dificuldades dos alunos e 29% avaliam-na como boa.



- 47,6% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito boa a liderança do professor em sala de aula e 30,2 % avaliam-na como boa.



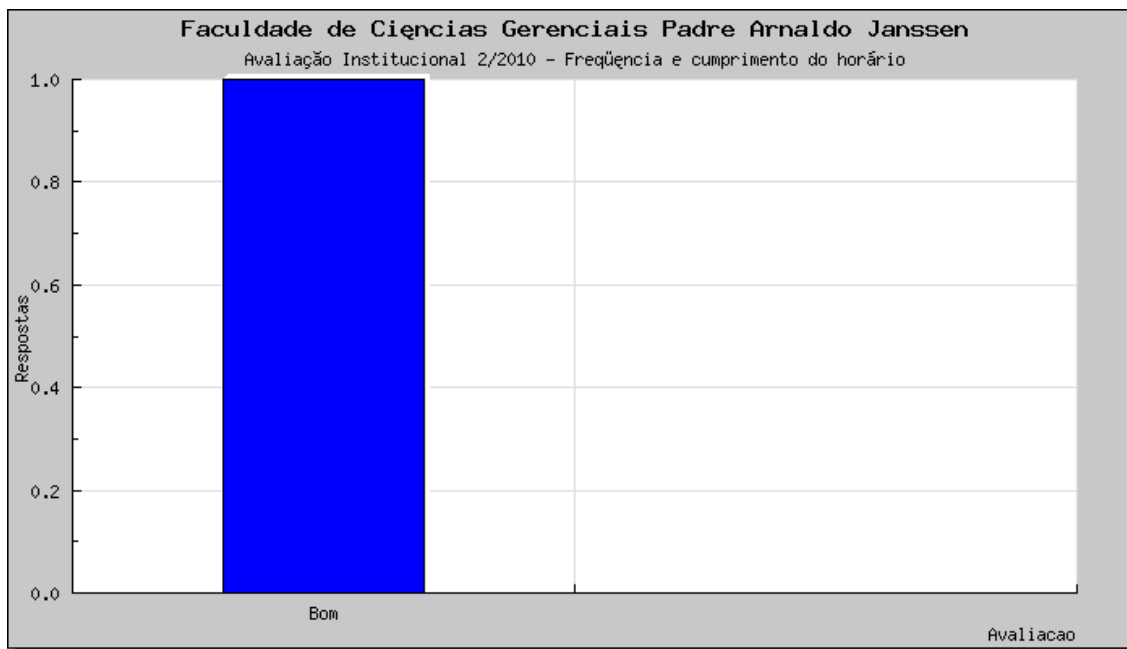
- 72,7% dos alunos do curso de Administração avaliam como muito bom o conhecimento do professor em relação a sua disciplina e 14,1% avaliam como bom.



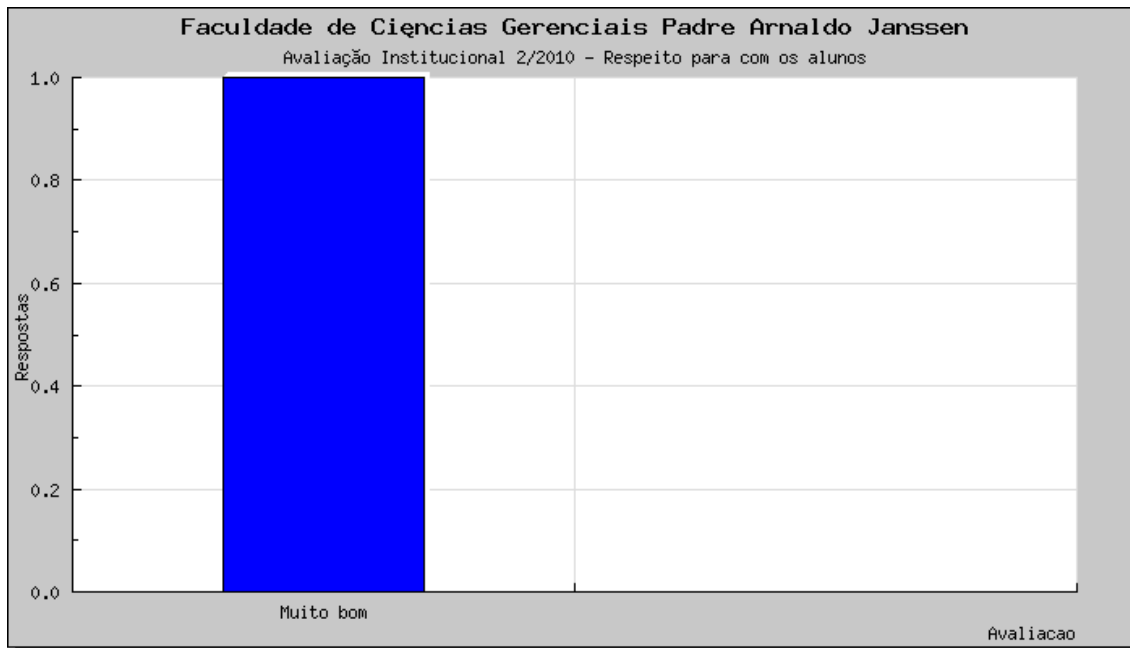
### 9.3 Auto-Avaliação, Avaliação dos Docentes, do Corpo Técnico Administrativo e da Estrutura de Apoio pela Coordenação.

#### 9.3.1 Auto-Avaliação da Coordenação

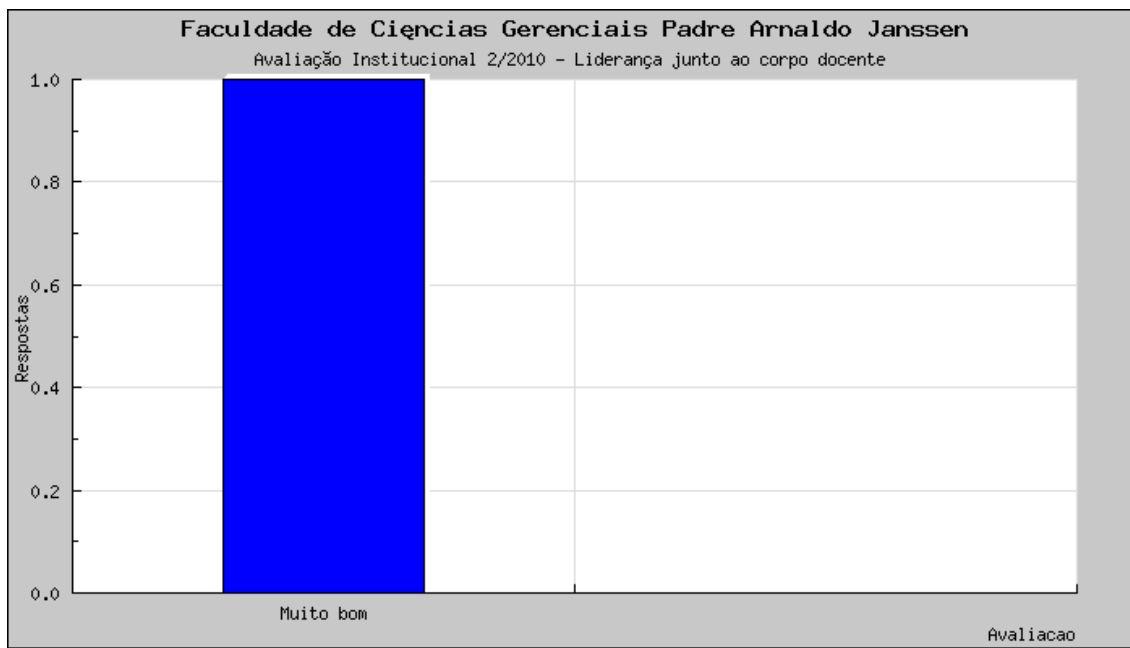
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como boa a sua frequência e cumprimento do horário.



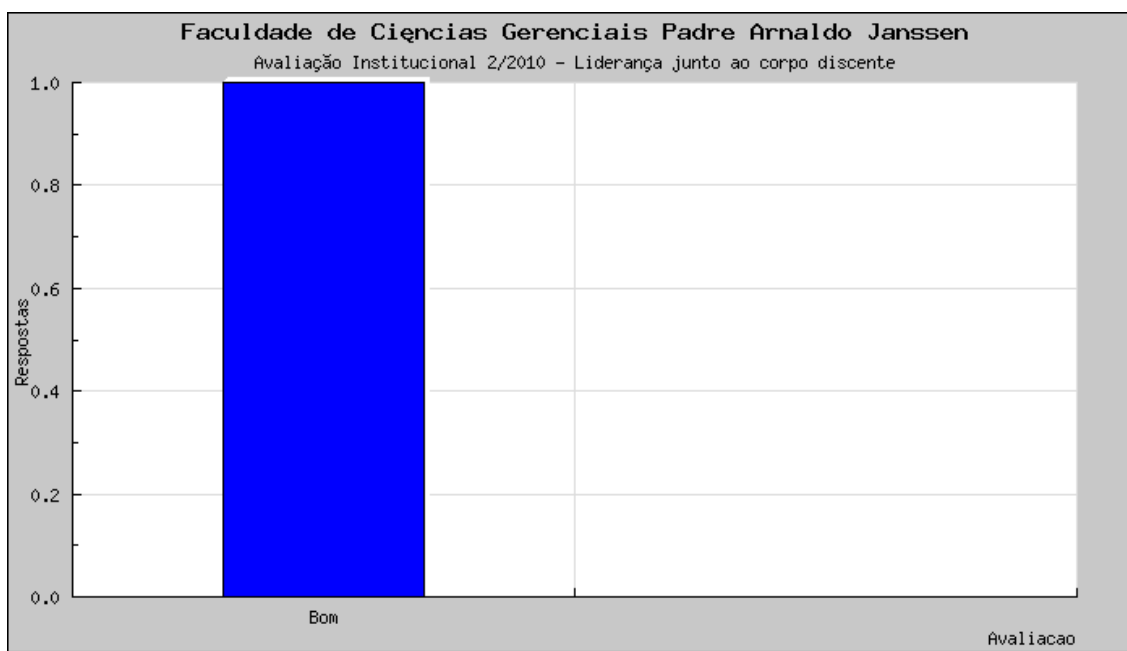
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como muito bom o seu respeito para com os alunos.



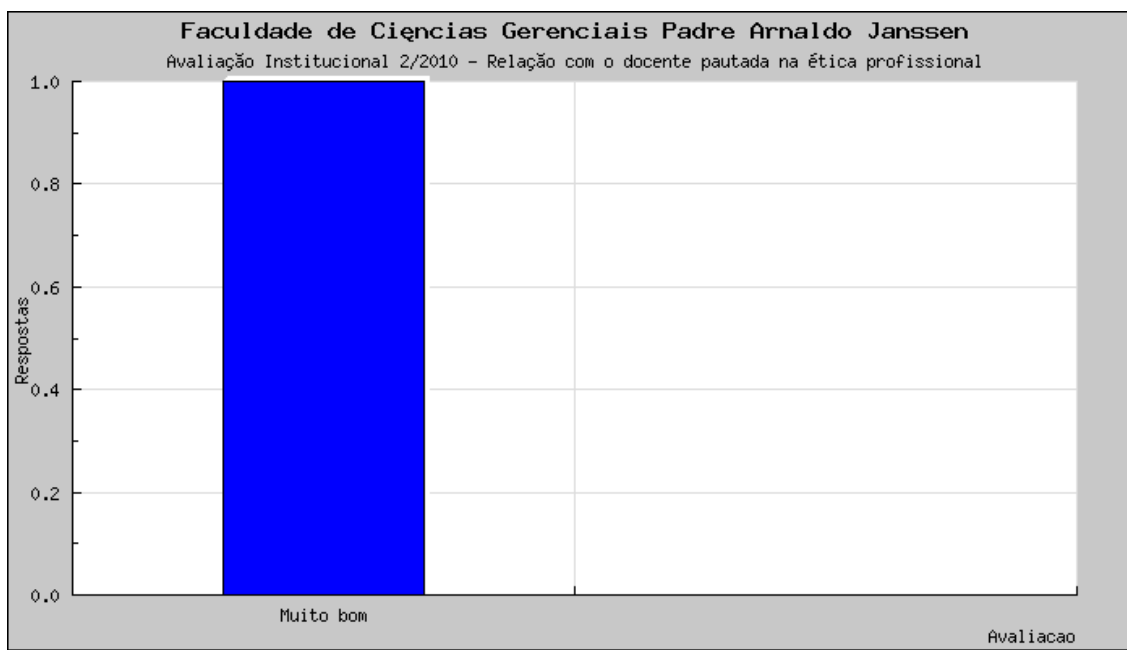
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como muito boa a sua liderança junto ao corpo docente.



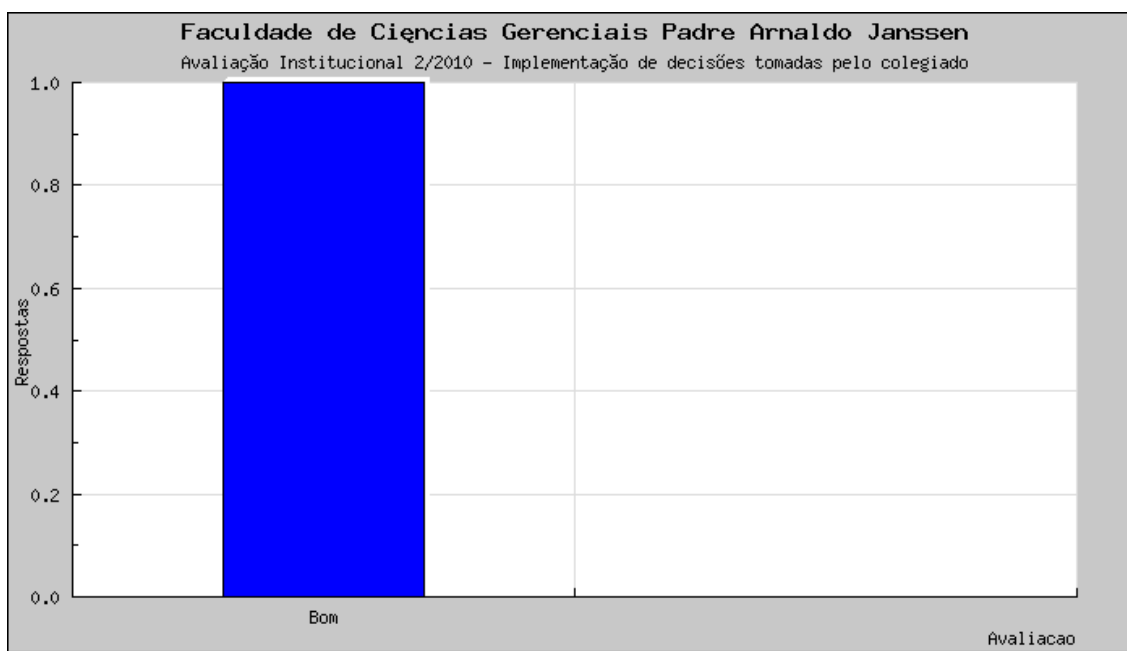
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como muito boa a sua liderança junto ao corpo docente.



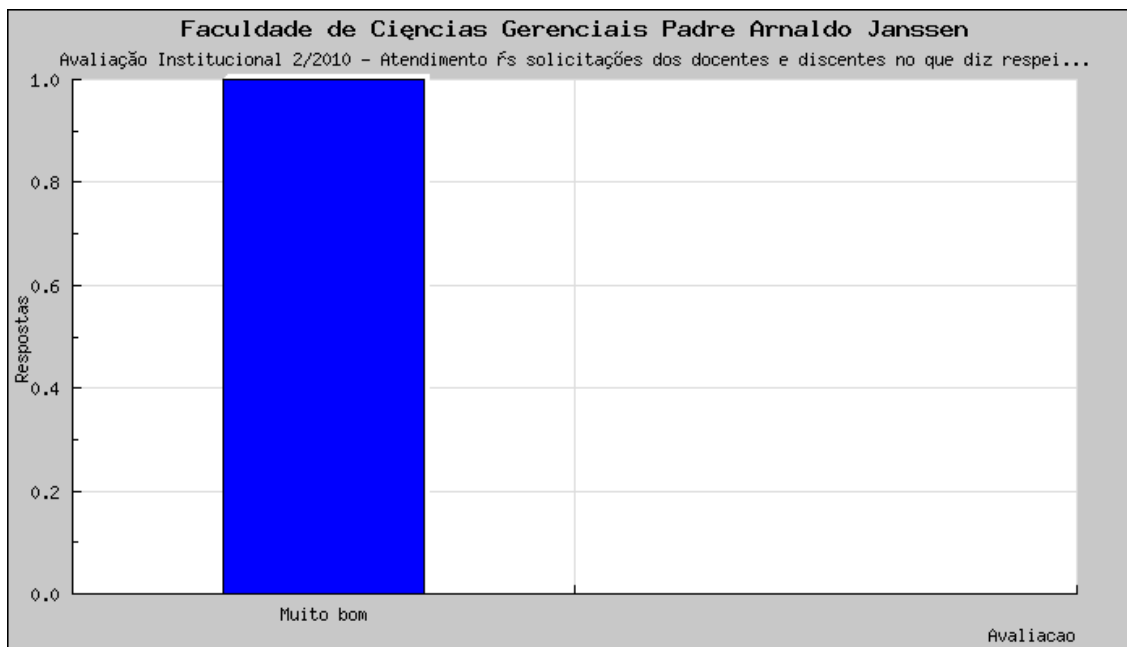
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como muito boa a sua relação com o docente pautada na ética profissional.



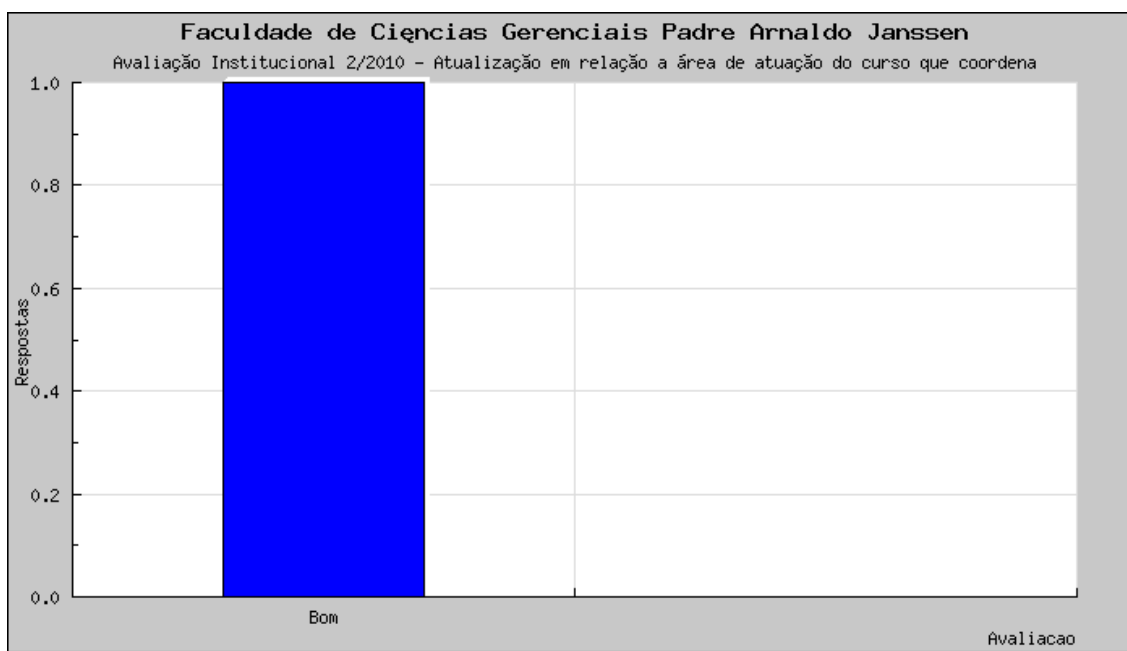
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como boa a implementação de decisões tomadas pelo colegiado.



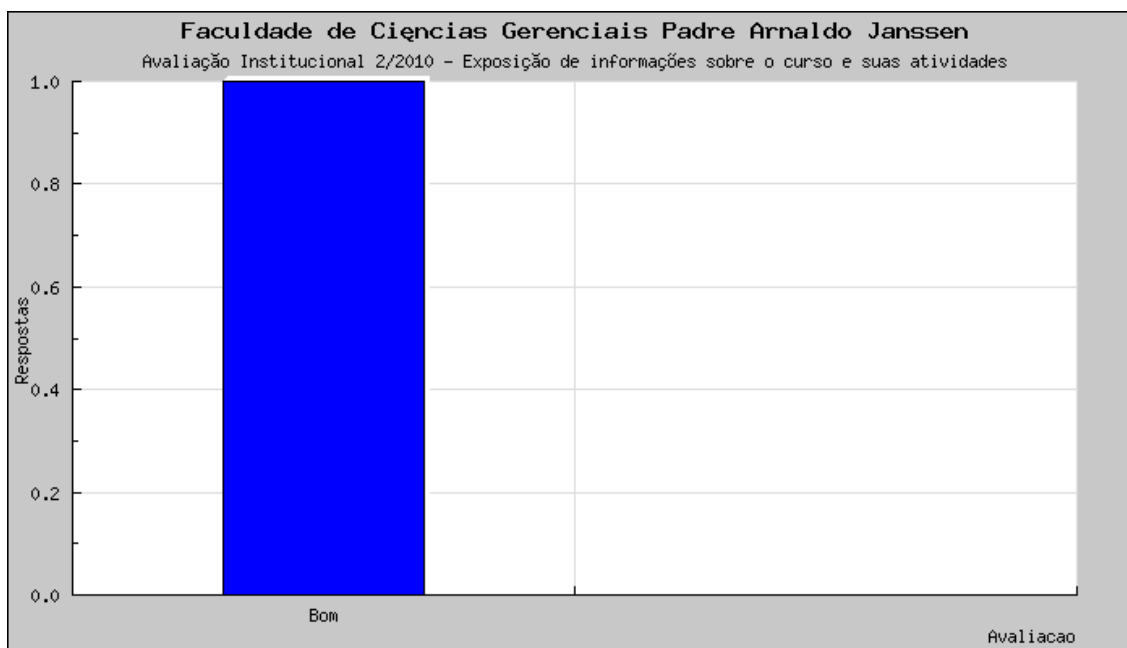
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como muito bom o atendimento das solicitações dos docentes e discentes no que diz respeito as questões de sua competência.



- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como boa a sua atualização em relação a área de atuação do curso que coordena.



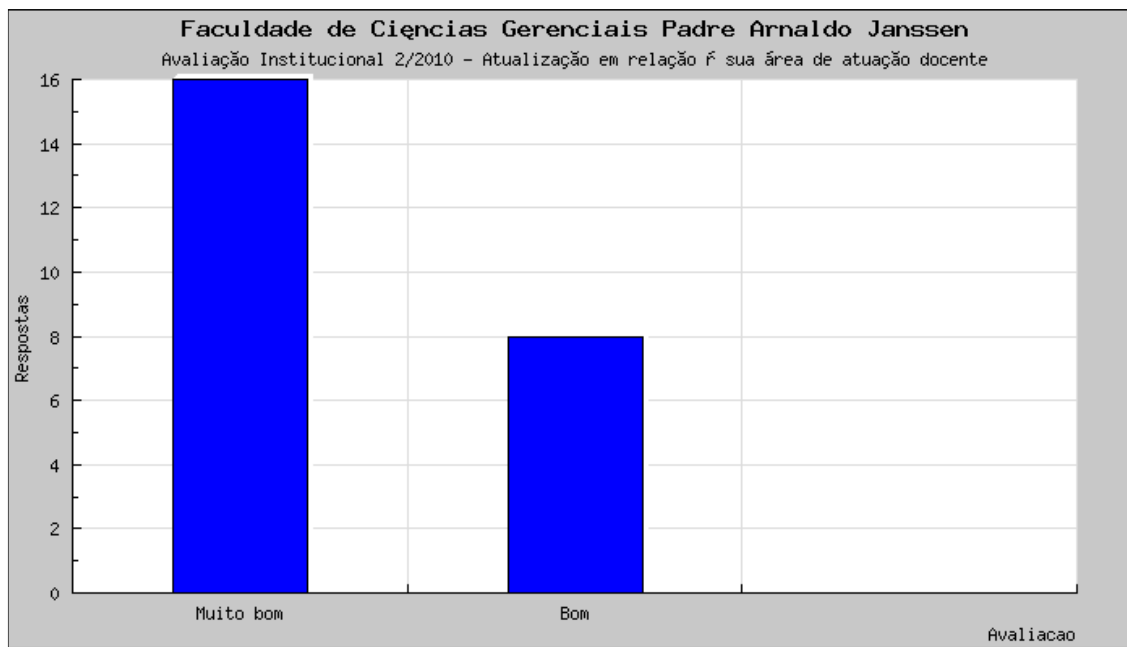
- Coordenação do curso de Administração avaliou em 100% como boa a sua exposição de informações sobre o curso e suas atividades.



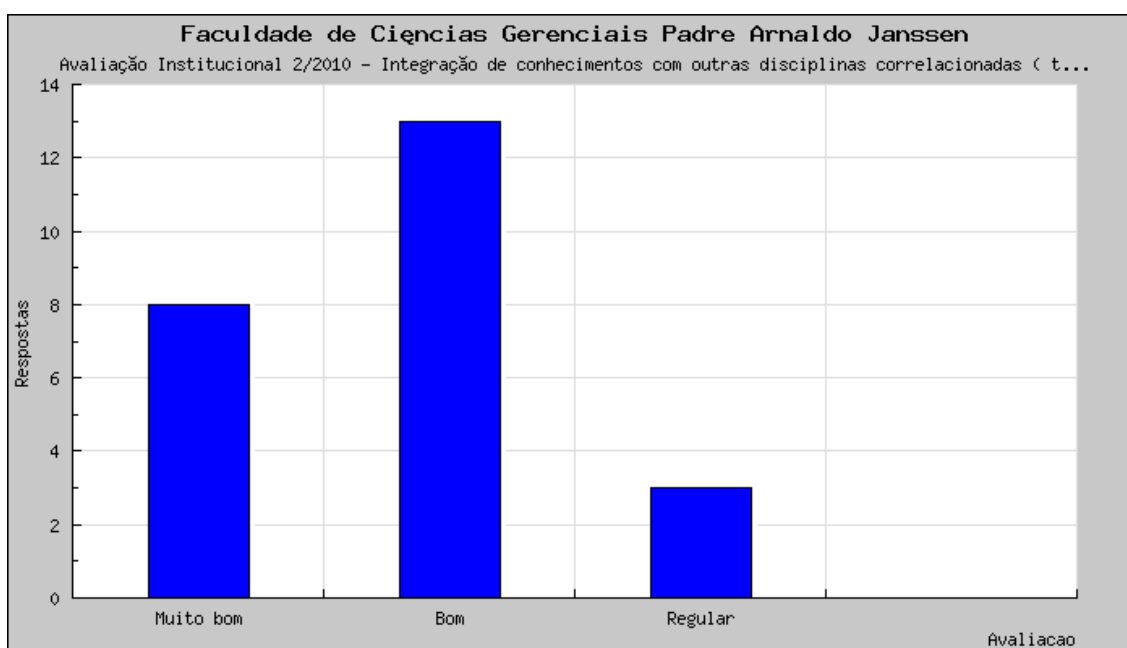
### 9.3.2 Avaliação dos Docentes pela Coordenação

Dos dados analisados pela coordenação:

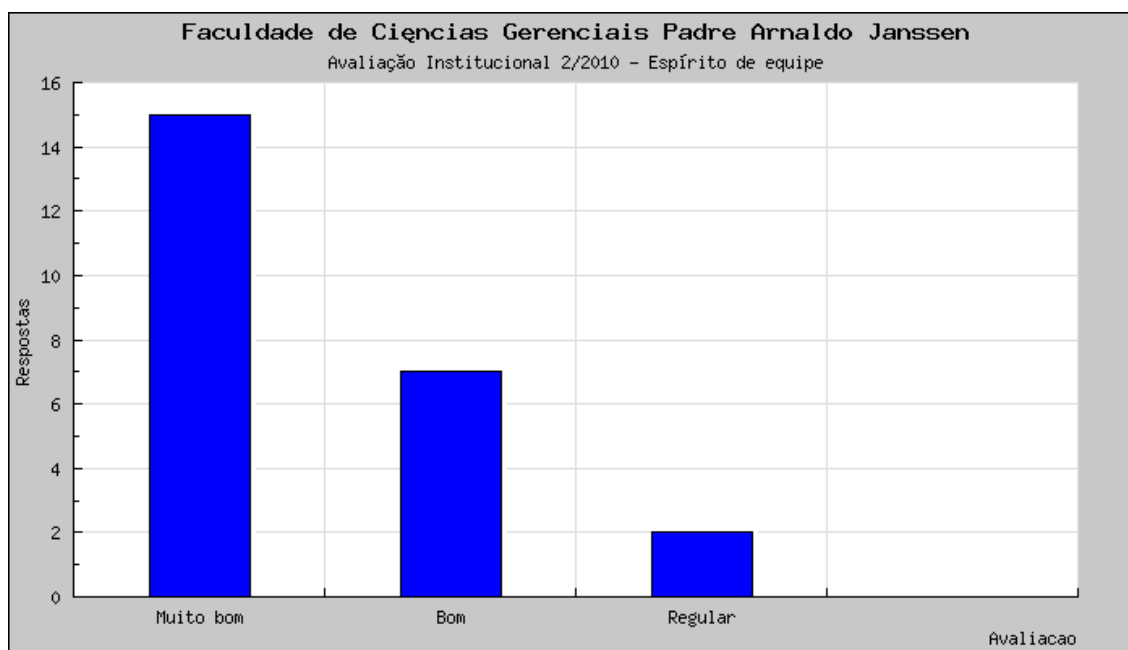
- 66,7% dos professores do curso de administração foram avaliados como muito bons na sua atualização de área de atuação como docentes e 33% foram avaliados como bons.



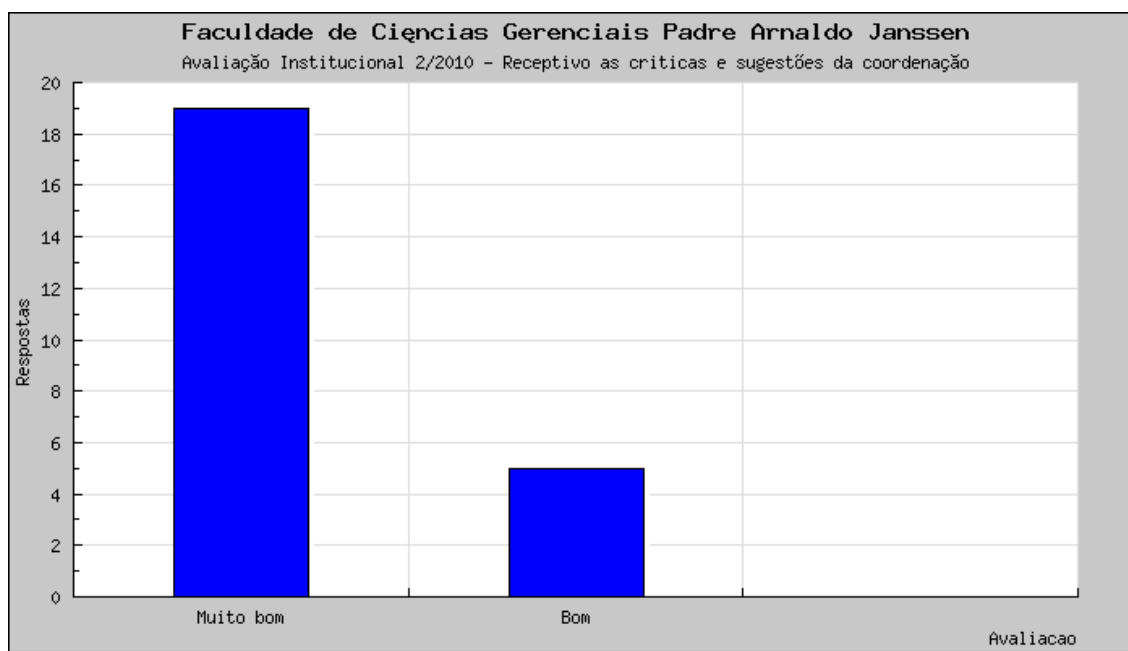
- 33,3% dos professores do curso de administração foram avaliados como muitos bons na Integração de conhecimentos com outras disciplinas correlacionadas (trabalho interdisciplinar) e 57,2% foram avaliados como bons.



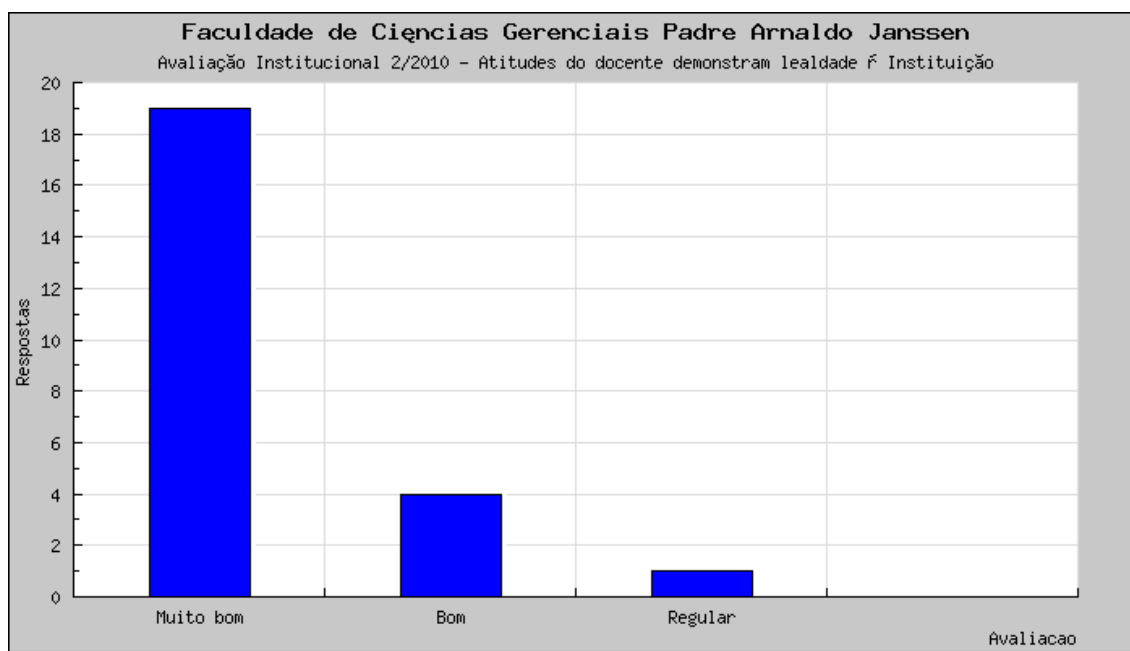
- 62,5% dos professores do curso de administração foram avaliados como muitos bons com relação a espírito de equipe e 29,2% foram avaliados como bons.



- 79,2% dos professores do curso de administração foram avaliados como muitos bons à recepção das críticas e sugestões da coordenação e, 20,8% foram avaliados como bons.

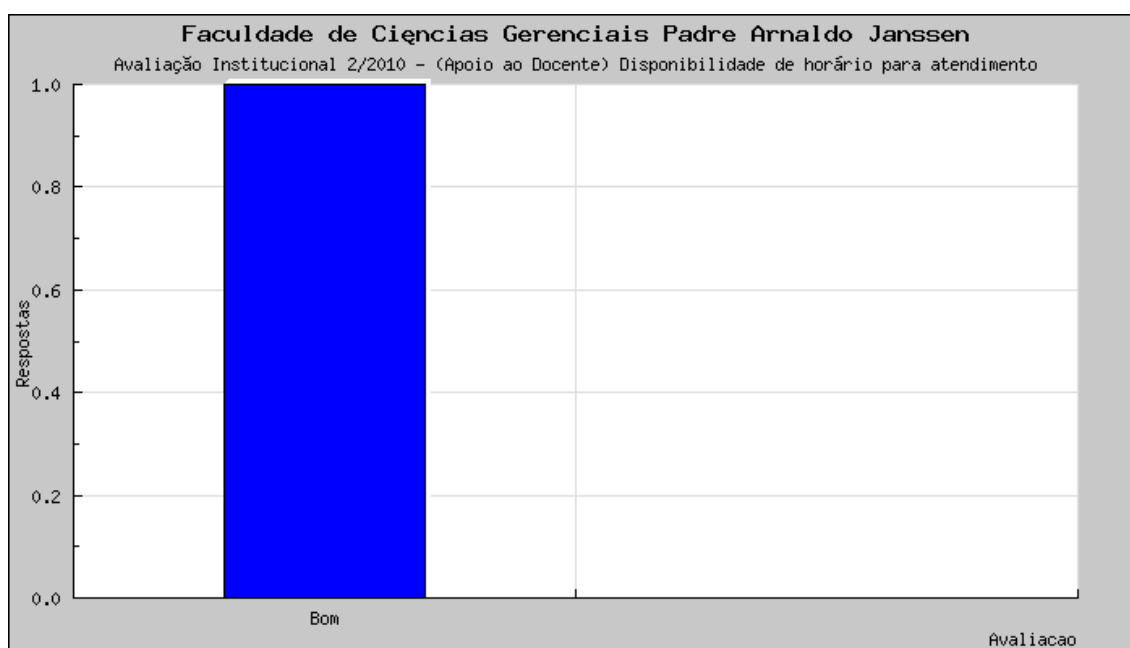


- 79,2% dos professores do curso de administração foram avaliados como muitos bons nas suas atitudes que demonstram lealdade à Instituição.

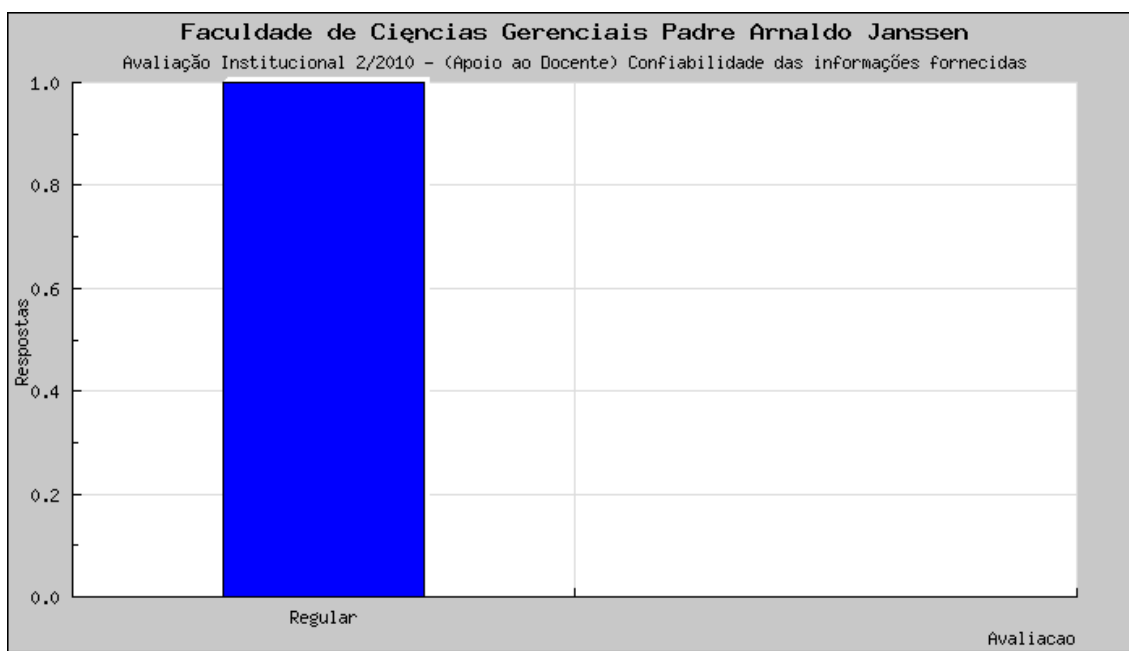


### 9.3.3 Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo e da Estrutura de Apoio realizada pela Coordenação.

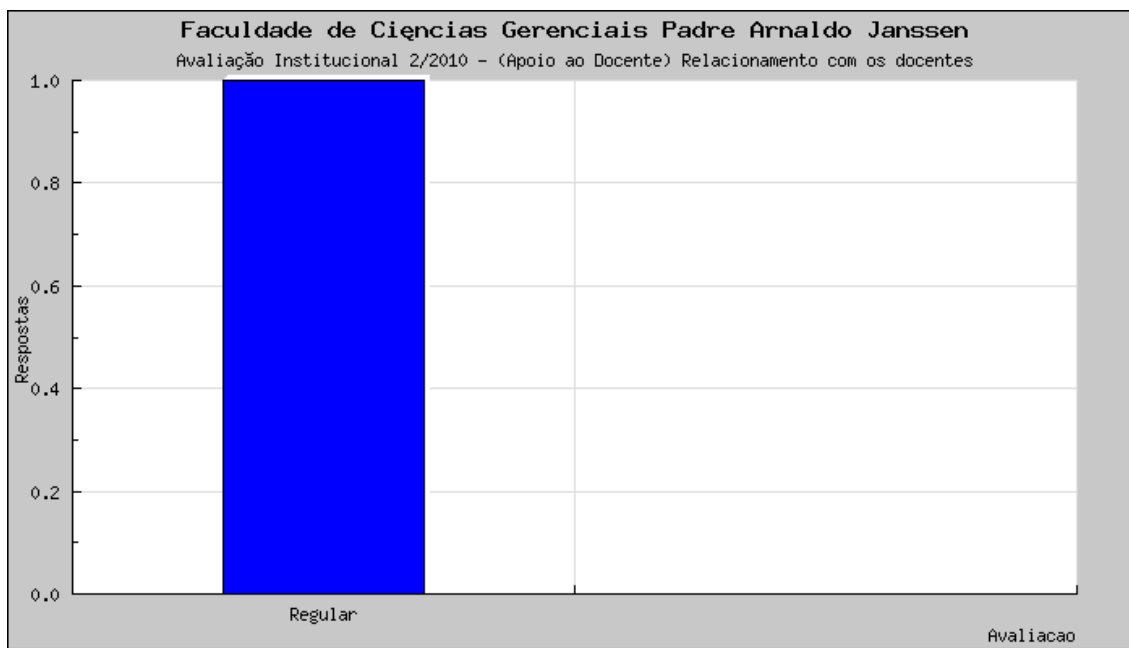
- Coordenação avaliou em 100% os empregados do apoio docente como bons, em relação a disponibilidade de horário para atendimento.



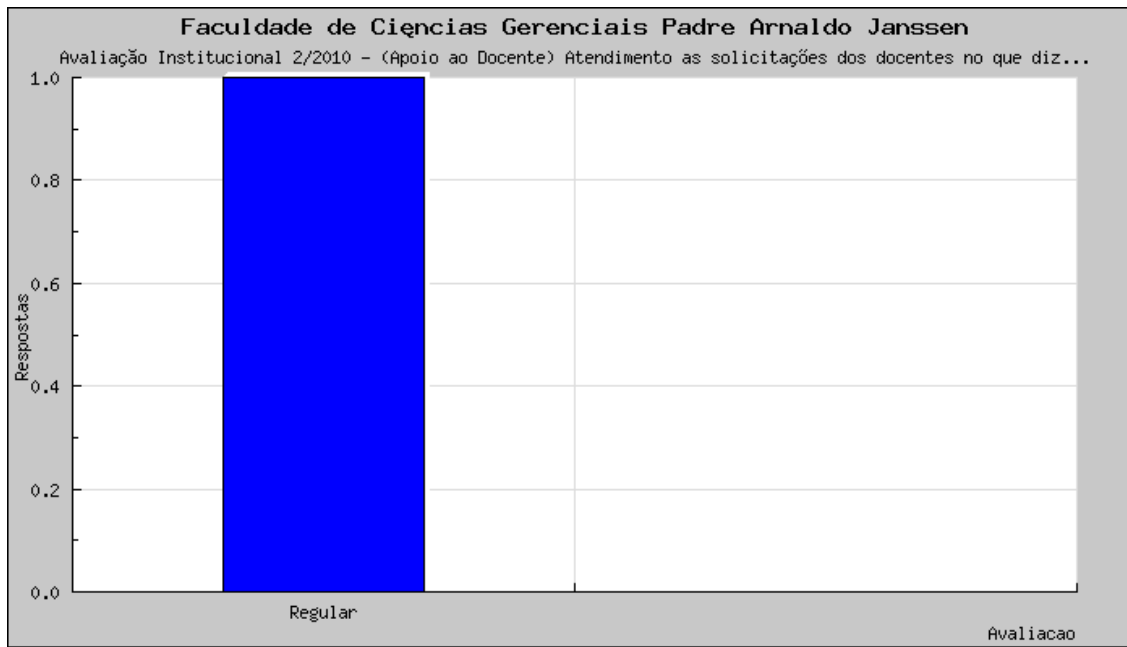
- Coordenação avaliou em 100% os empregados do apoio docente como regulares, em relação a confiabilidade das informações fornecidas.



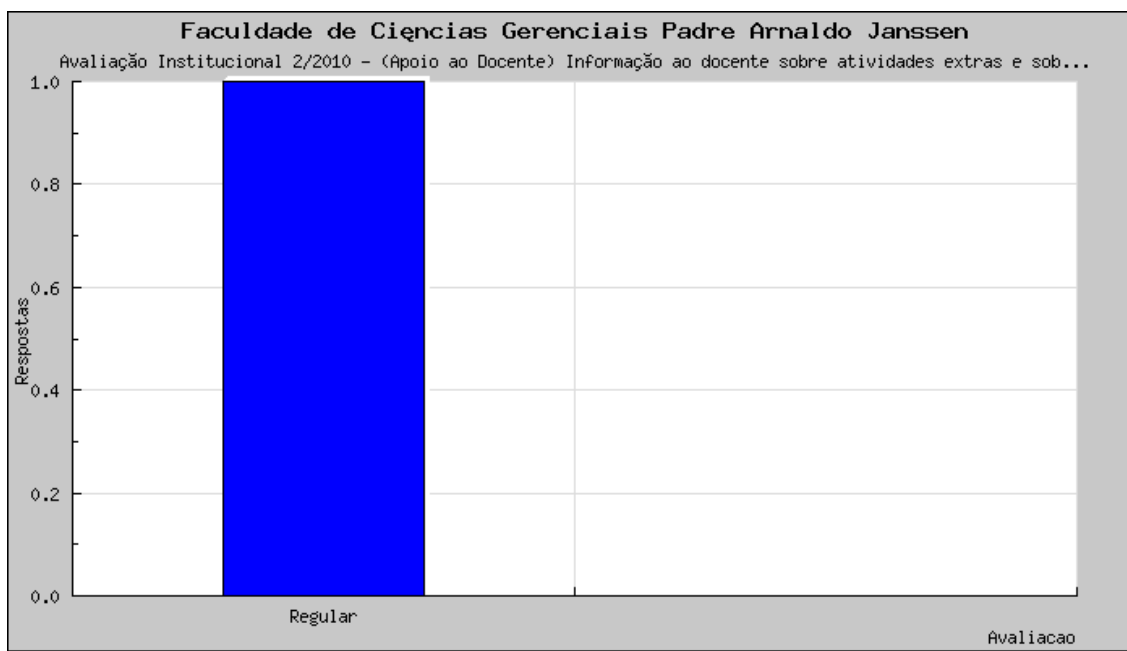
- Coordenação avaliou em 100% os empregados do apoio docente como regulares, no relacionamento com os docentes.



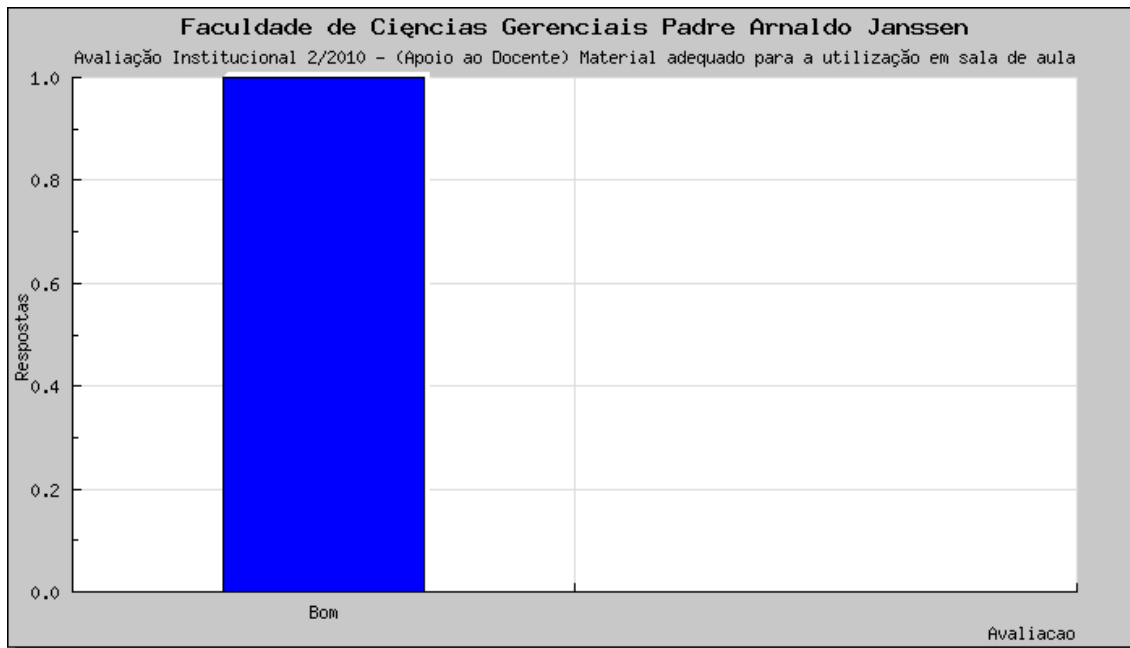
- Coordenação avaliou em 100% os empregados do apoio docente como regulares, em relação ao atendimento as solicitações dos docentes no que diz respeito as situações/questões de sua competência.



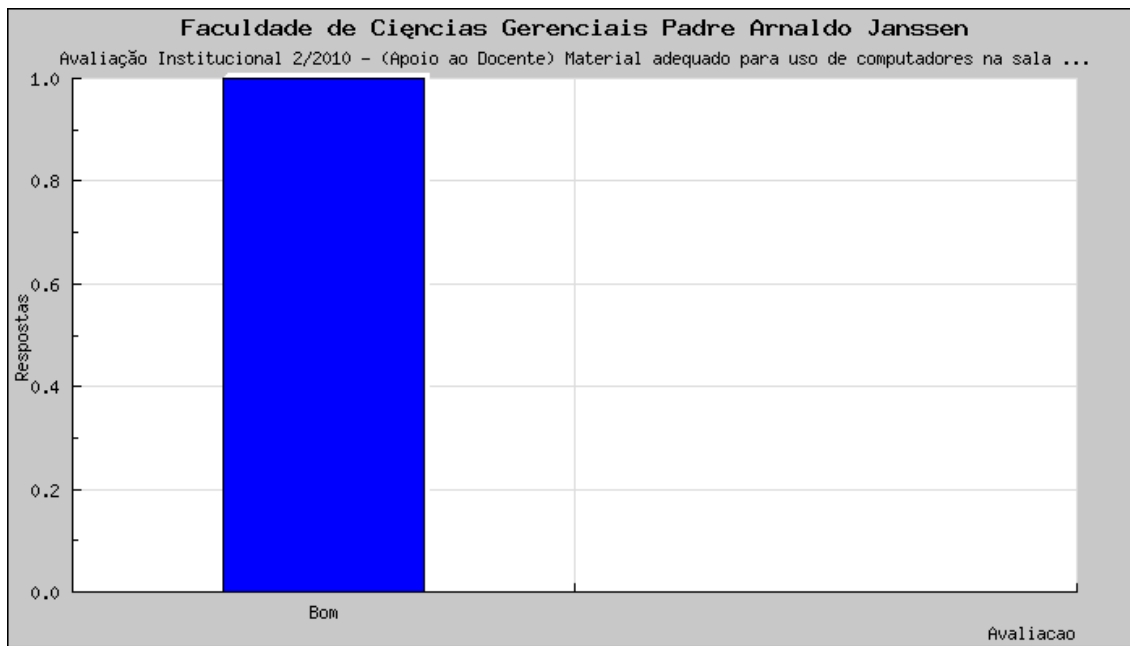
- Coordenação avaliou em 100% os empregados do apoio docente da Instituição como regulares, em relação a informação ao docente sobre atividades extras sobre o curso.



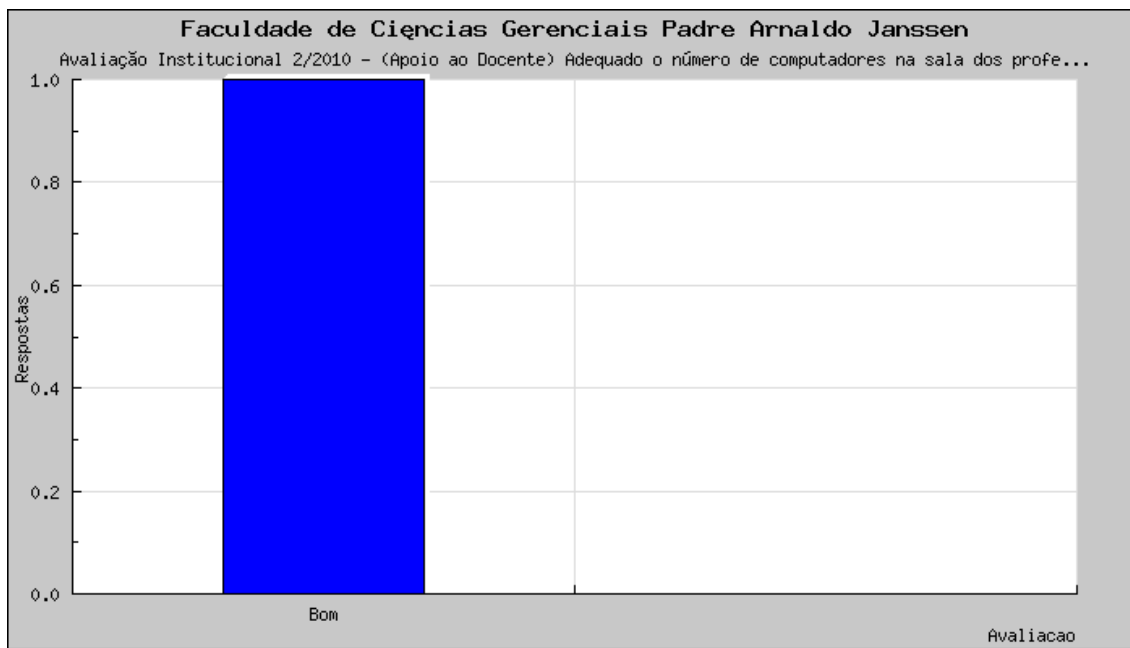
- Coordenação avaliou em 100% como bom, em relação ao material adequado para a utilização em sala de aula.



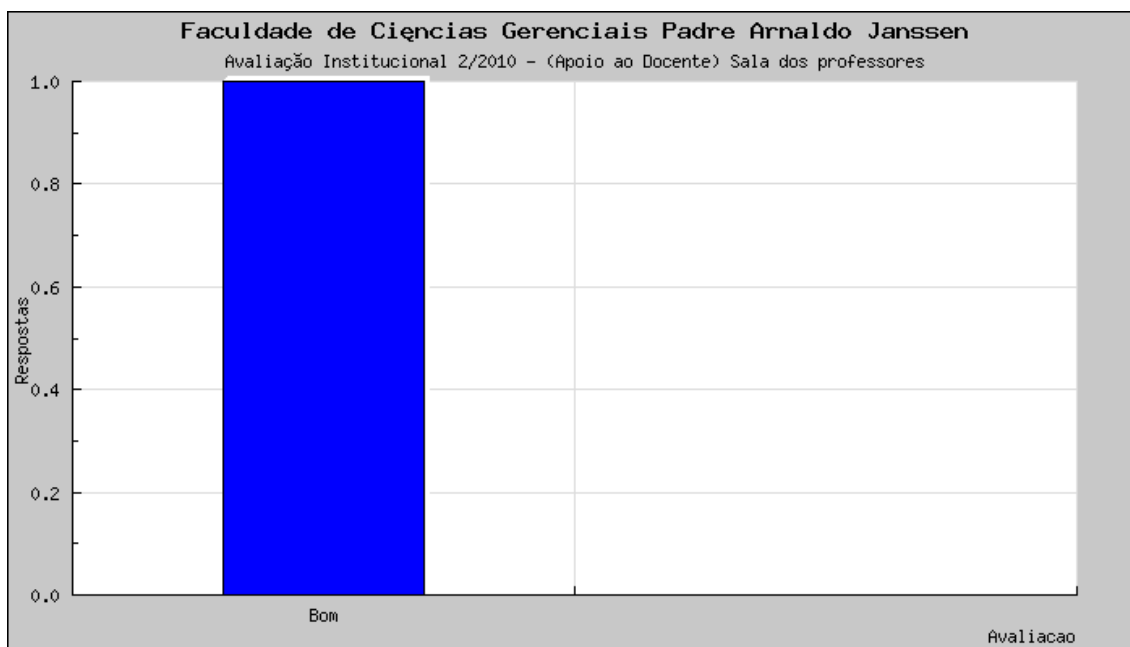
- Coordenação avaliou em 100% como bom, em relação ao material adequado para uso dos computadores na sala dos professores.



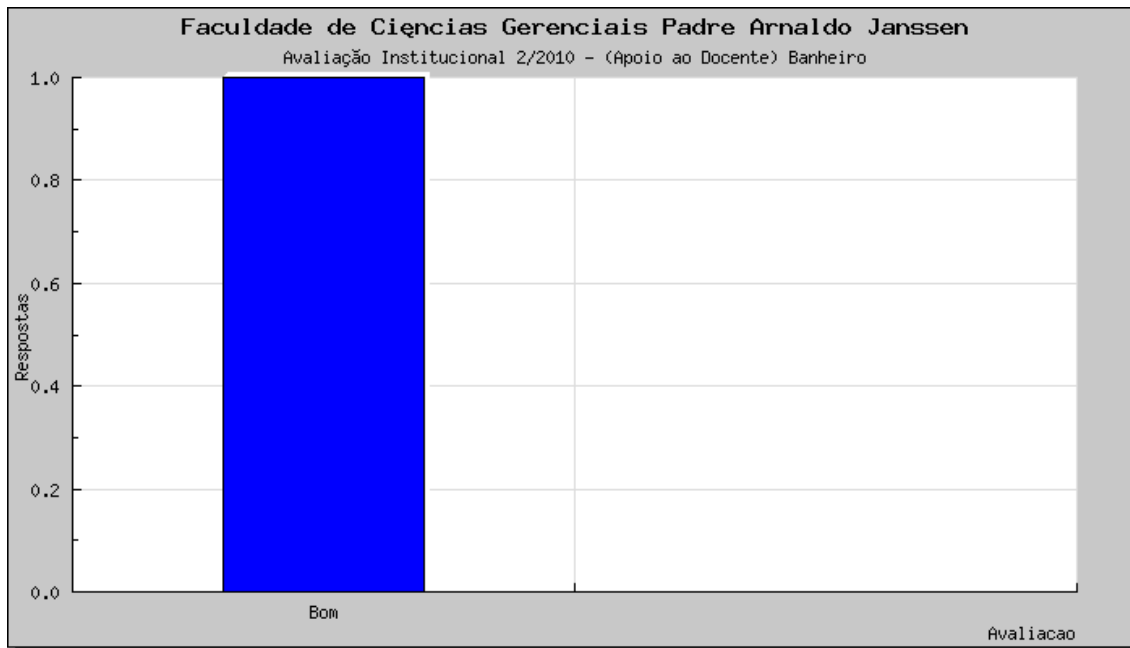
- Coordenação avaliou em 100% como bom, em relação ao numero adequado de computadores na sala dos professores.



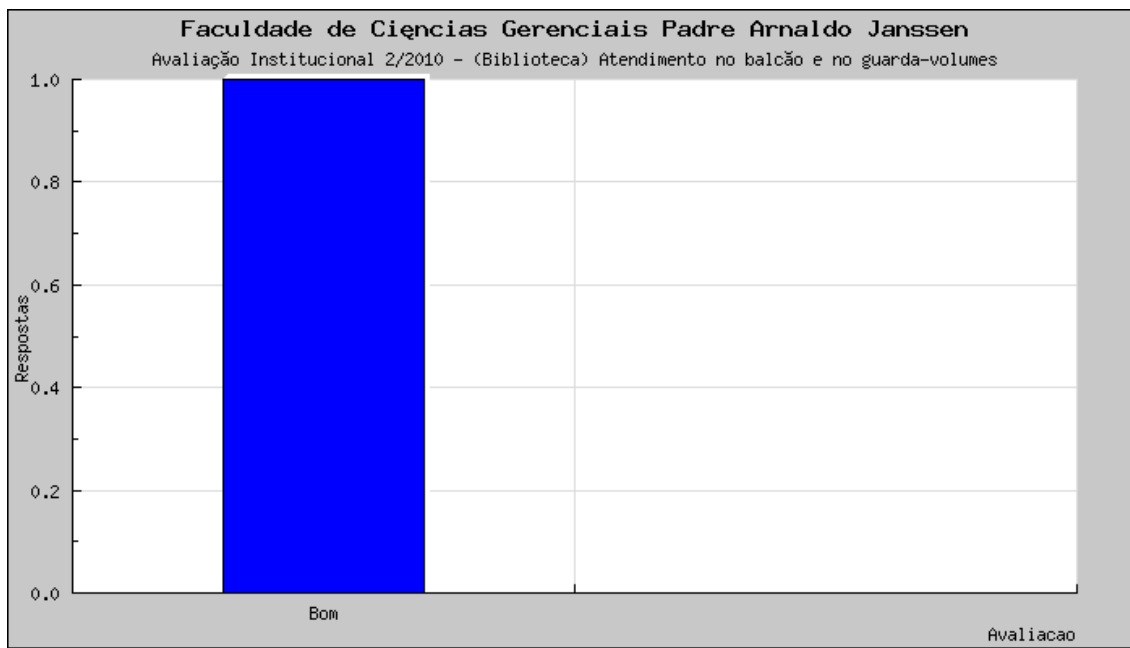
- Coordenação avaliou em 100% como boa a sala dos professores.



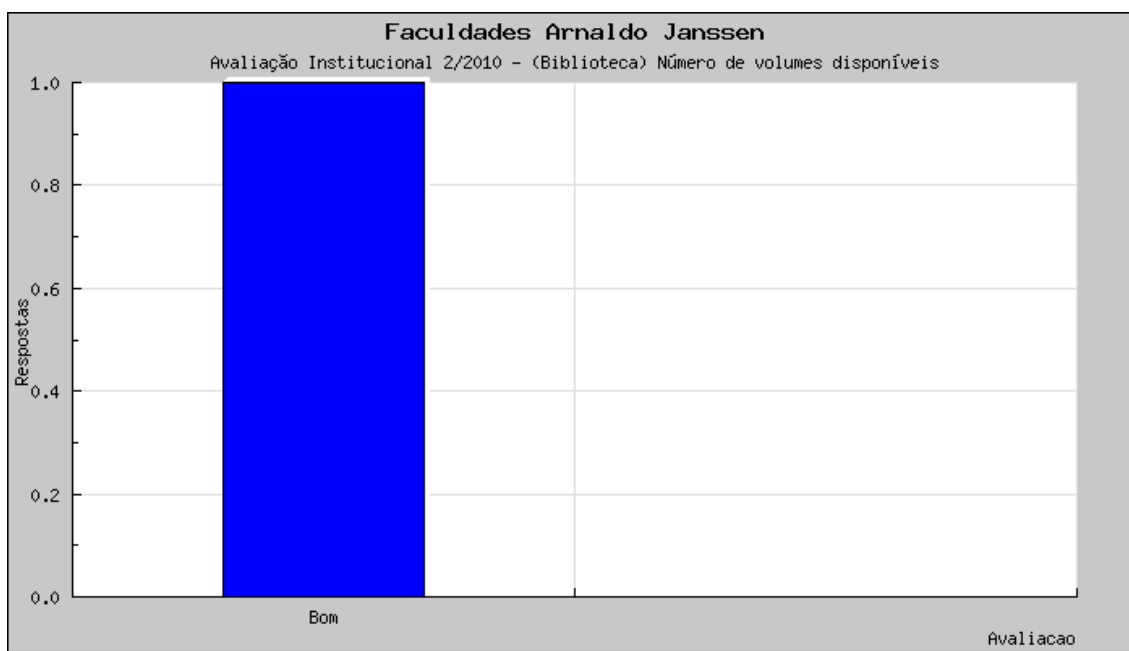
- Coordenação avaliou em 100% como bom o banheiro.



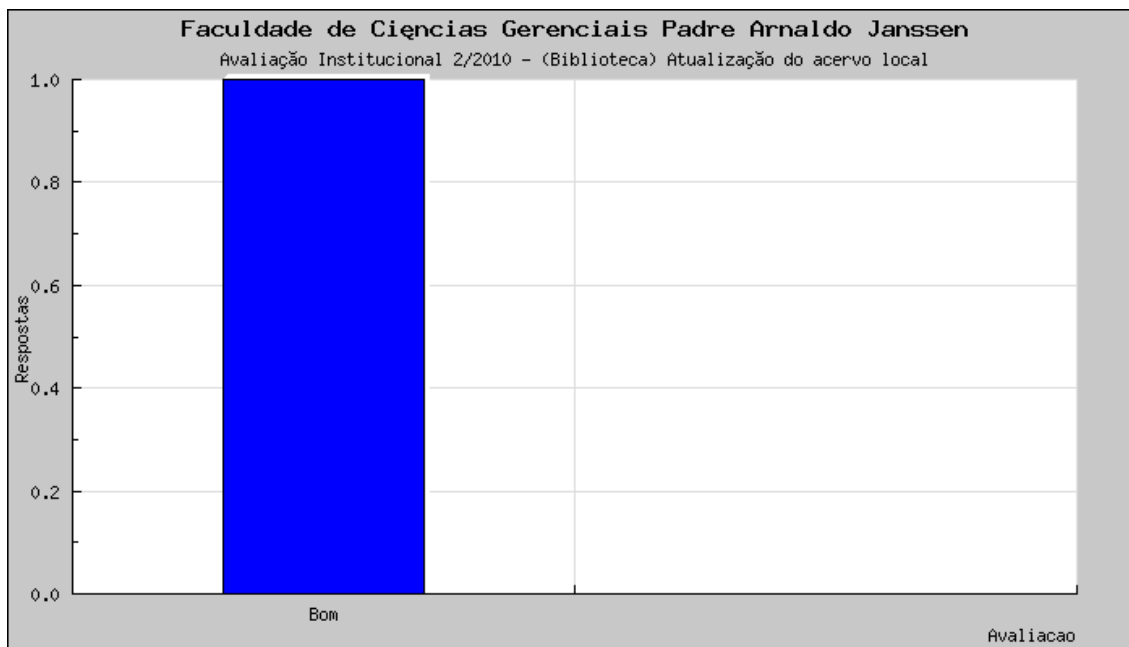
- Coordenação avaliou em 100% como bons, o atendimento no balcão e no guarda-volumes da biblioteca.



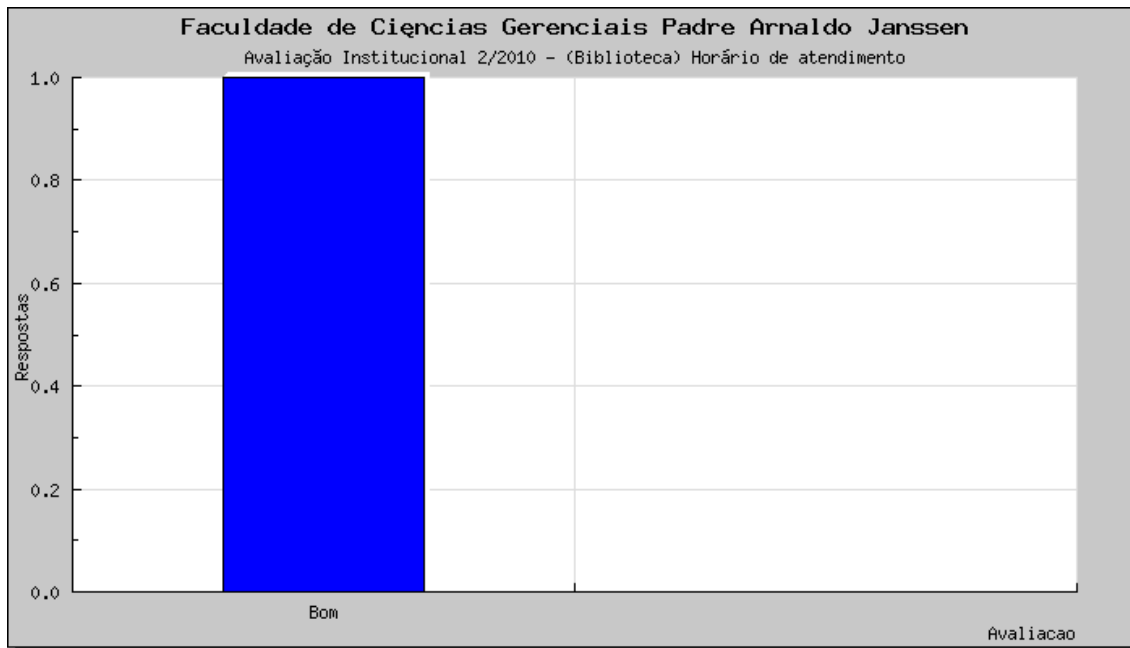
- Coordenação avaliou em 100% o número de volumes disponíveis na biblioteca como bons.



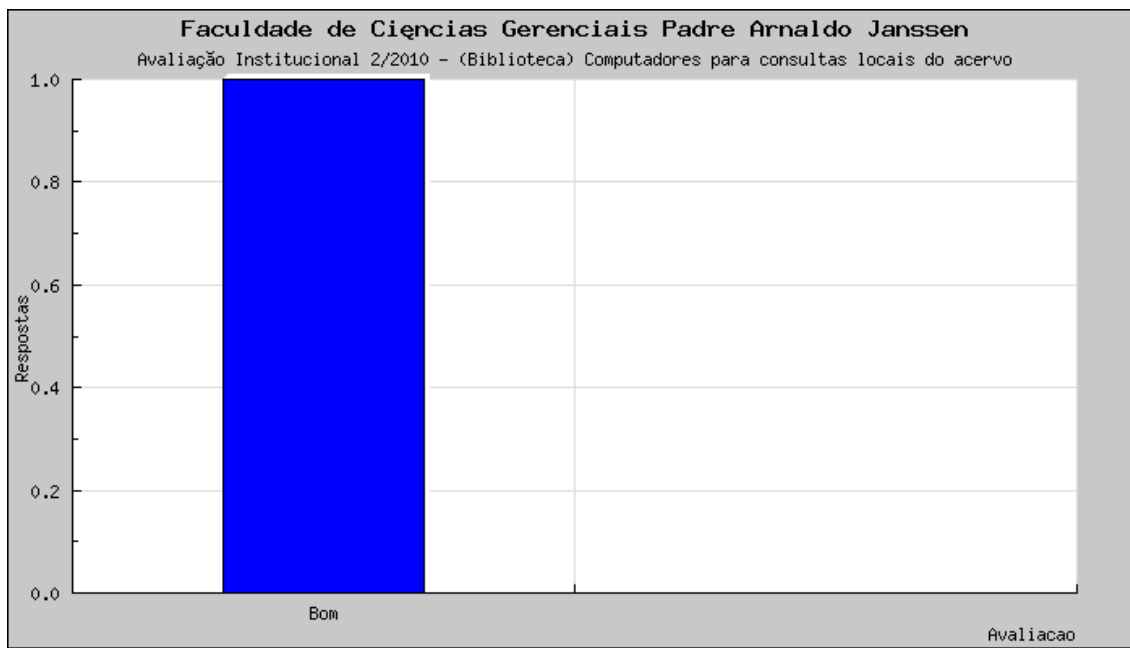
- Coordenação avaliou em 100% a atualização do acervo local da biblioteca como boa.



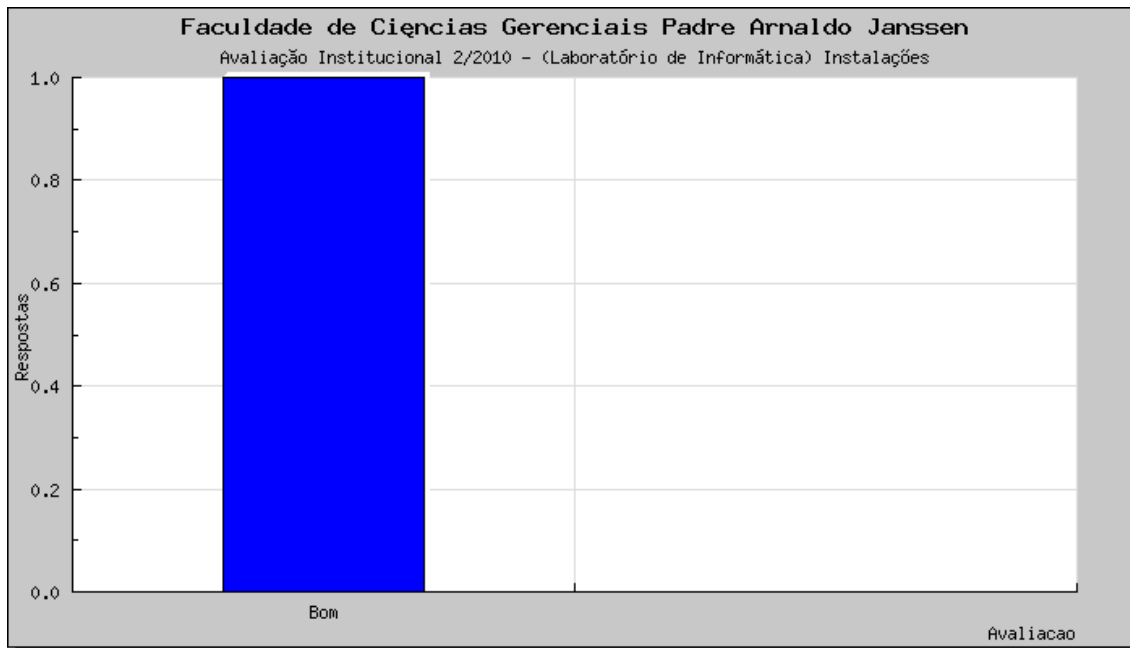
- Coordenação avaliou em 100% o horário de atendimento da biblioteca como bom.



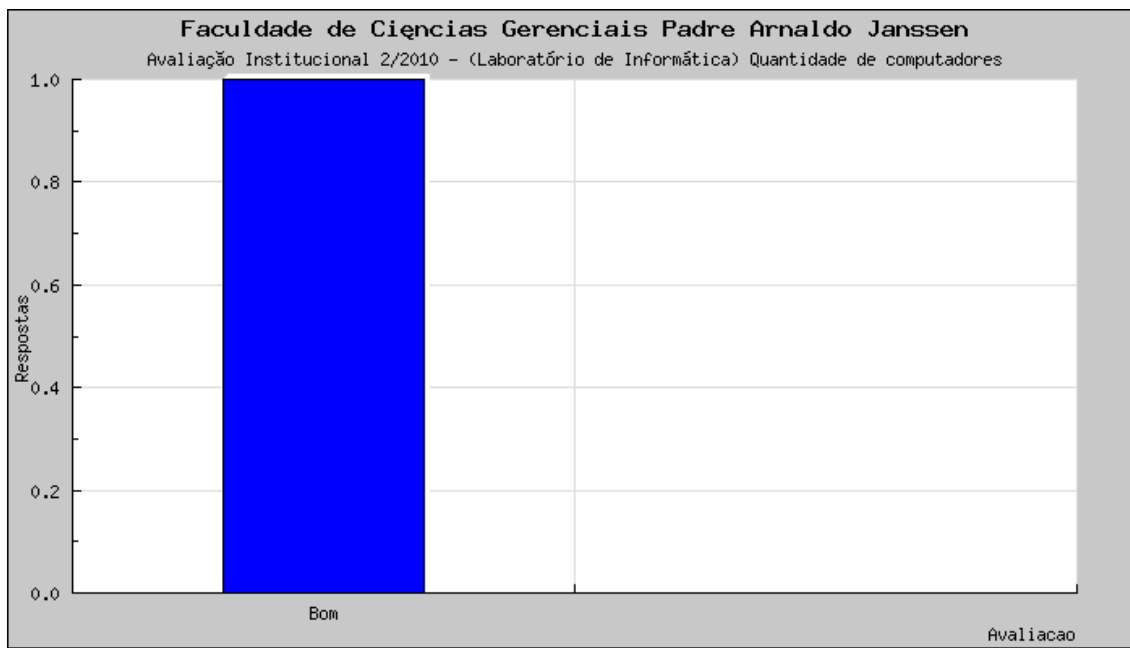
- Coordenação avaliou em 100% os computadores para consultas locais do acervo da biblioteca como bons.



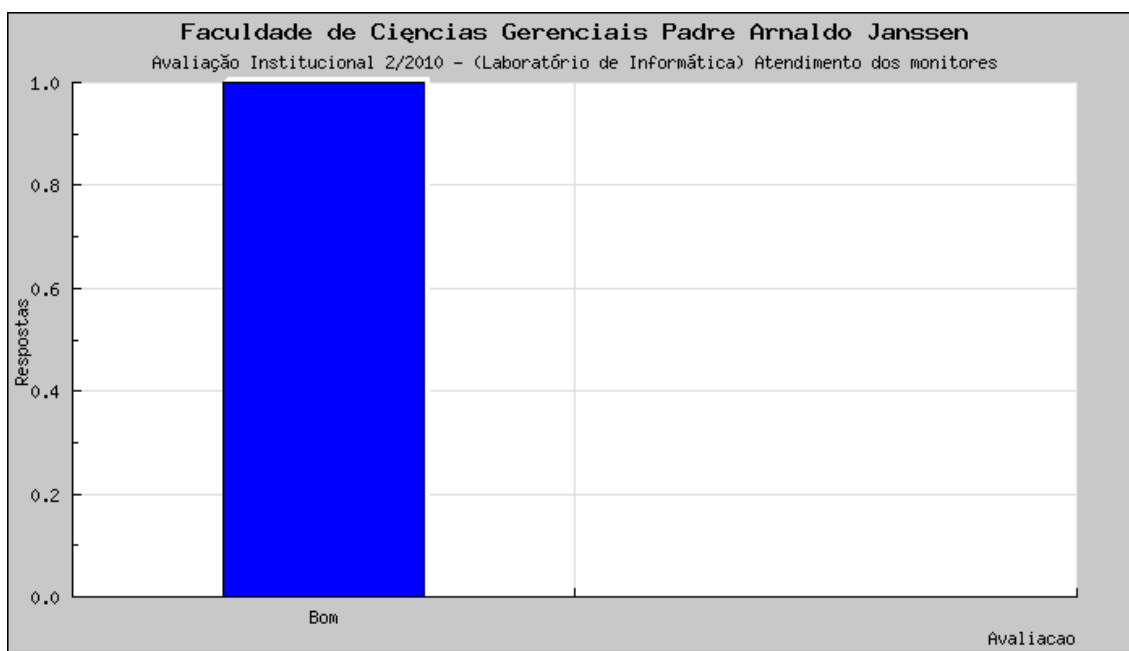
- Coordenação avaliou em 100% as instalações dos laboratórios de informática como boa.



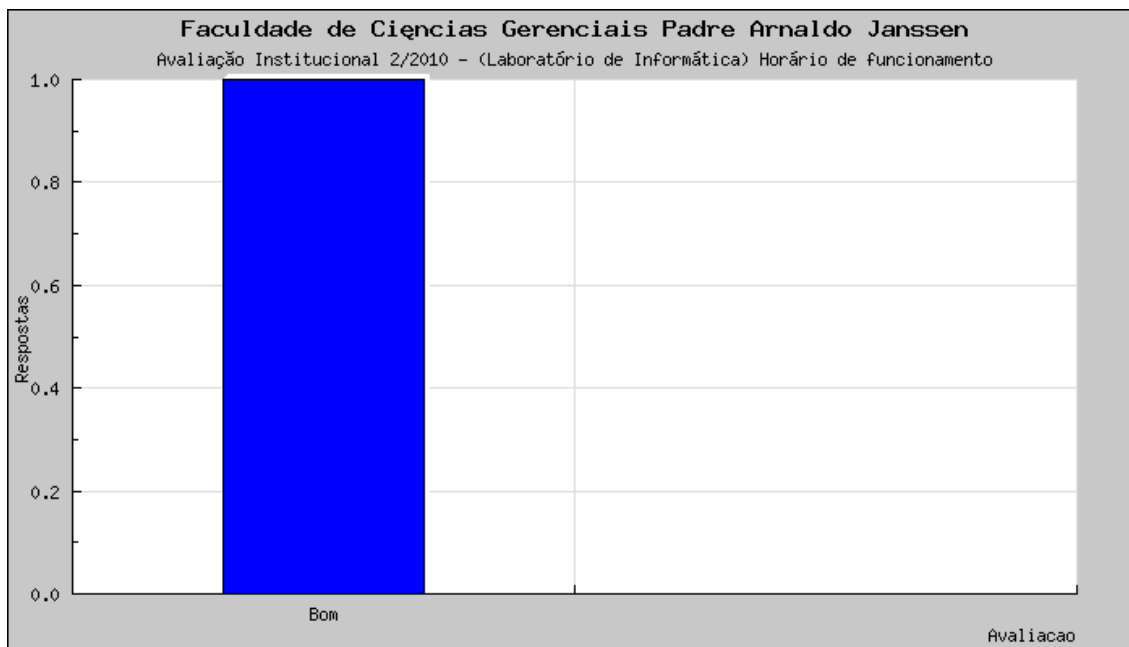
- Coordenação avaliou em 100% a quantidade de computadores dos laboratórios de informática como boa.



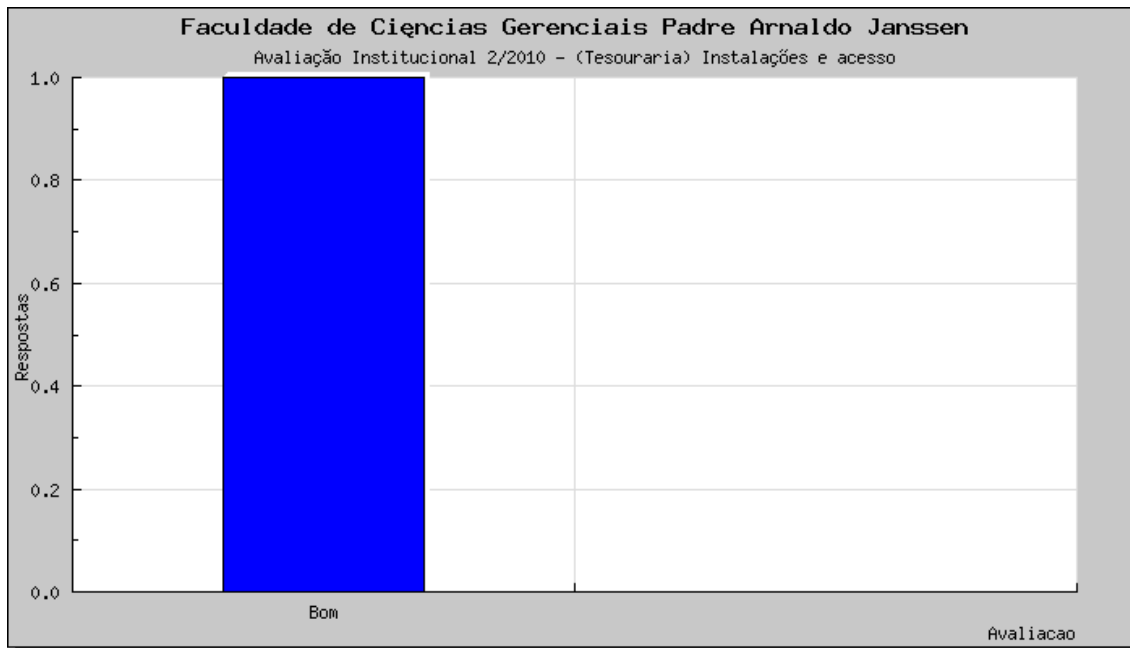
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento dos monitores dos laboratórios de informática como bom.



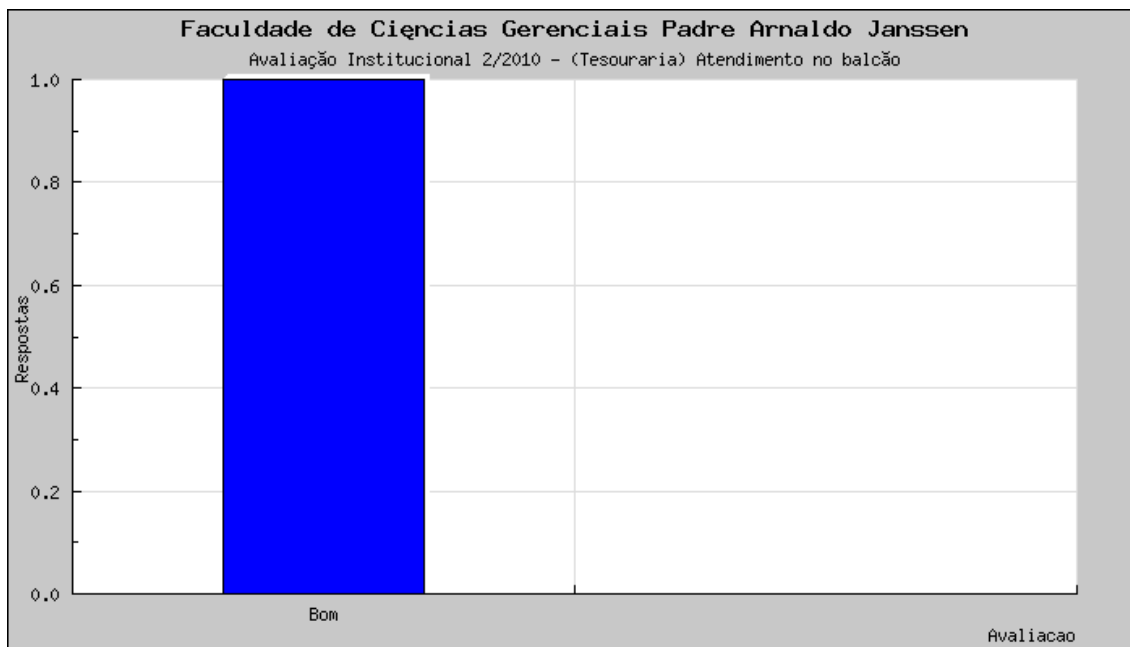
- Coordenação avaliou em 100% o horário de funcionamento dos laboratórios de informática como bom.



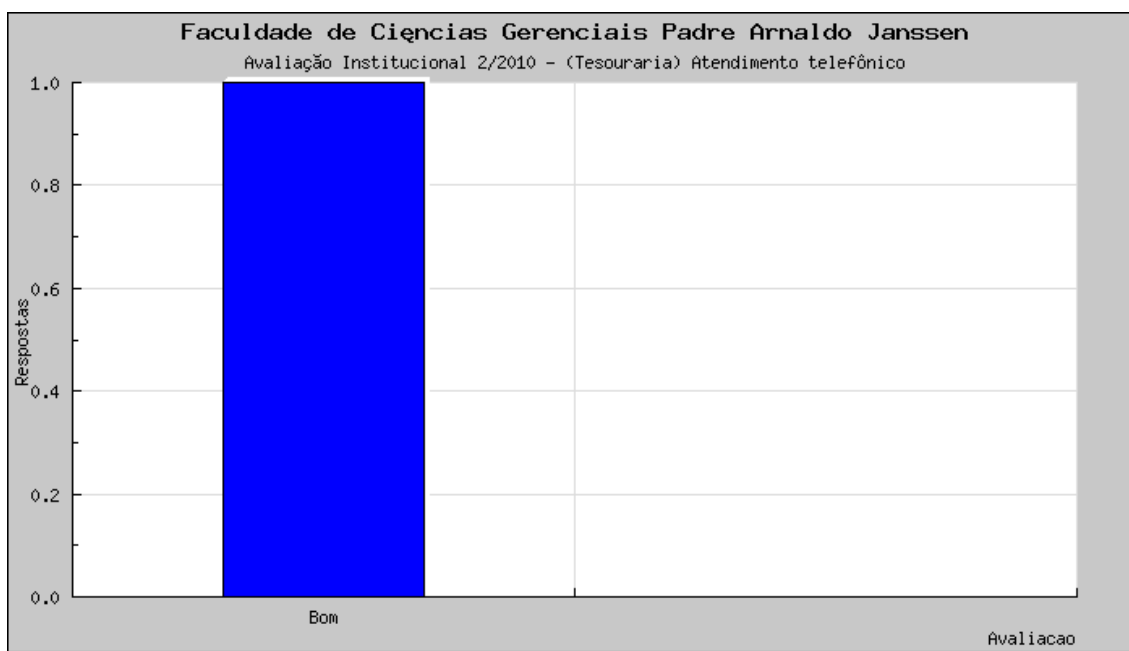
- Coordenação avaliou em 100% as instalações e acesso da tesouraria como bom.



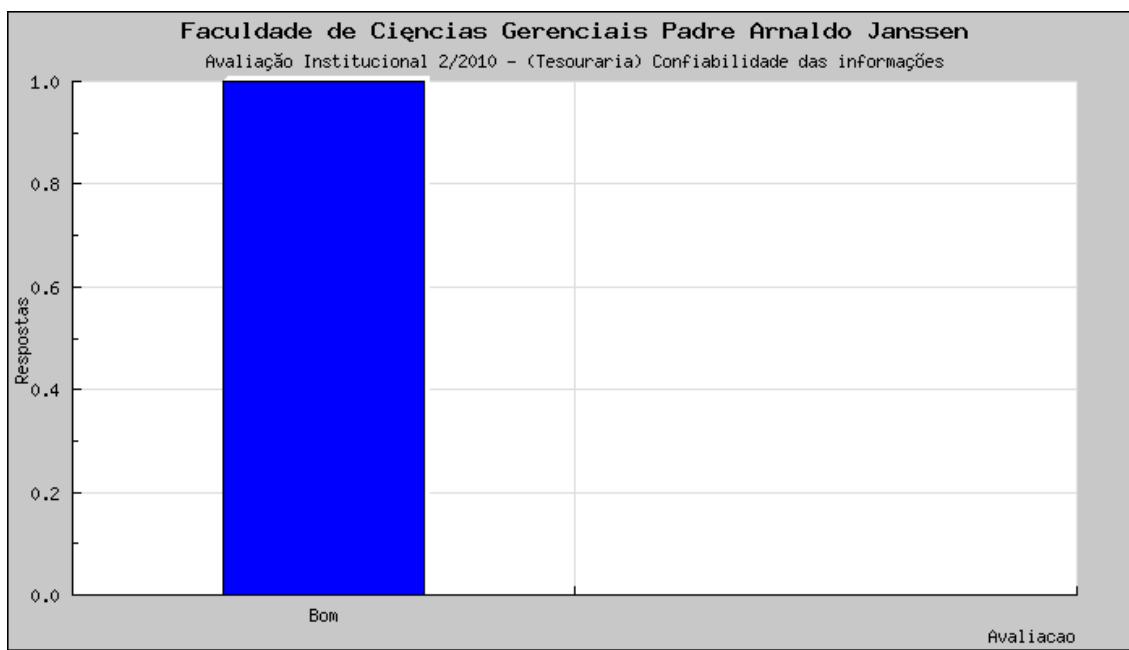
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento no balcão da tesouraria como bom.



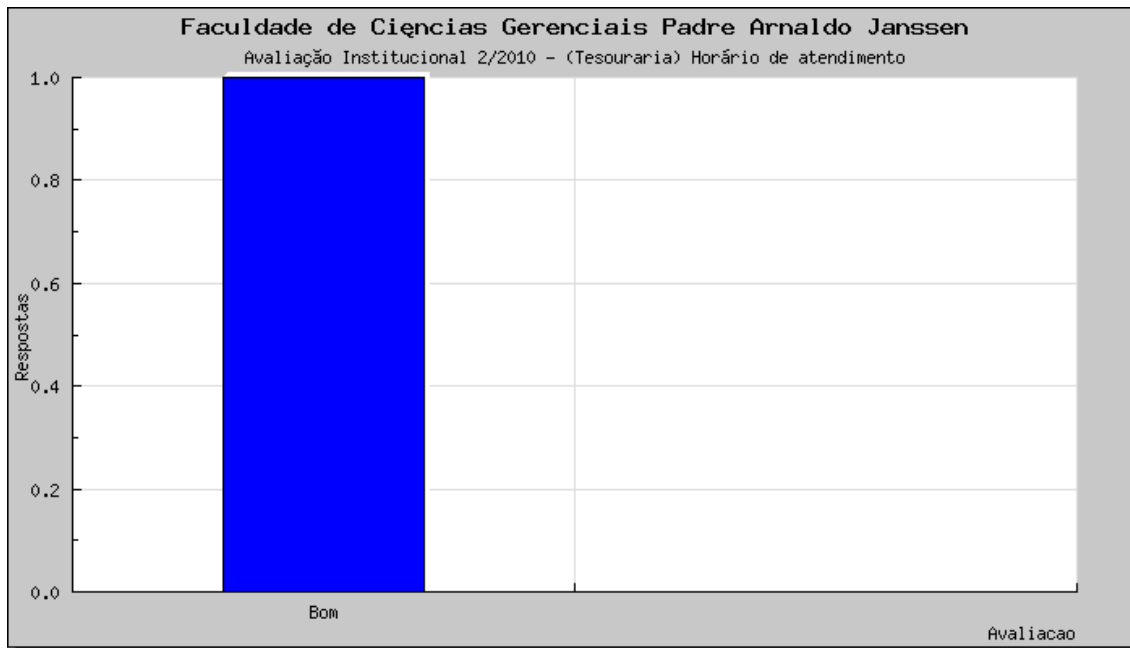
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento telefônico da tesouraria como bom.



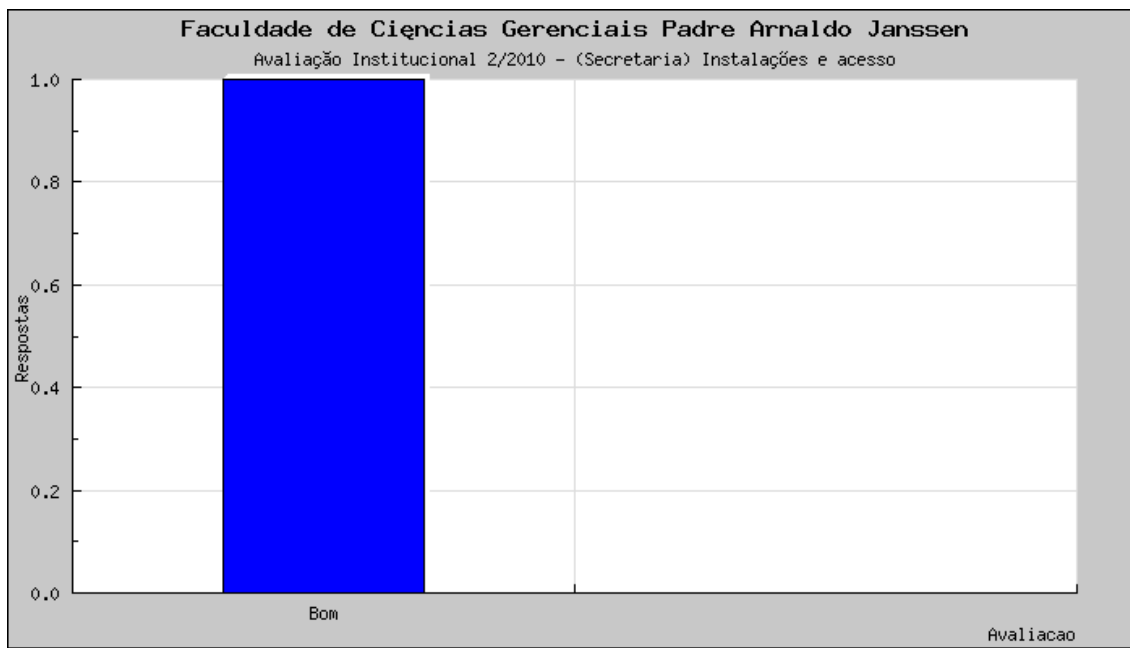
- Coordenação avaliou em 100% a confiabilidade das informações da tesouraria como boa.



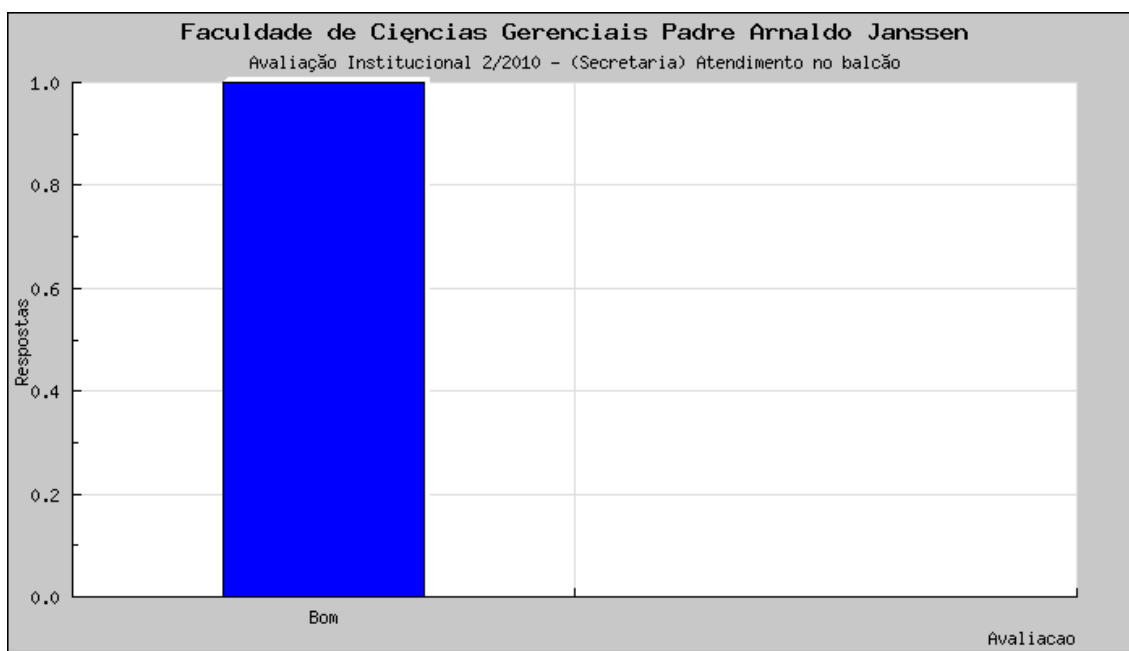
- Coordenação avaliou em 100% o horário de atendimento da tesouraria como bom.



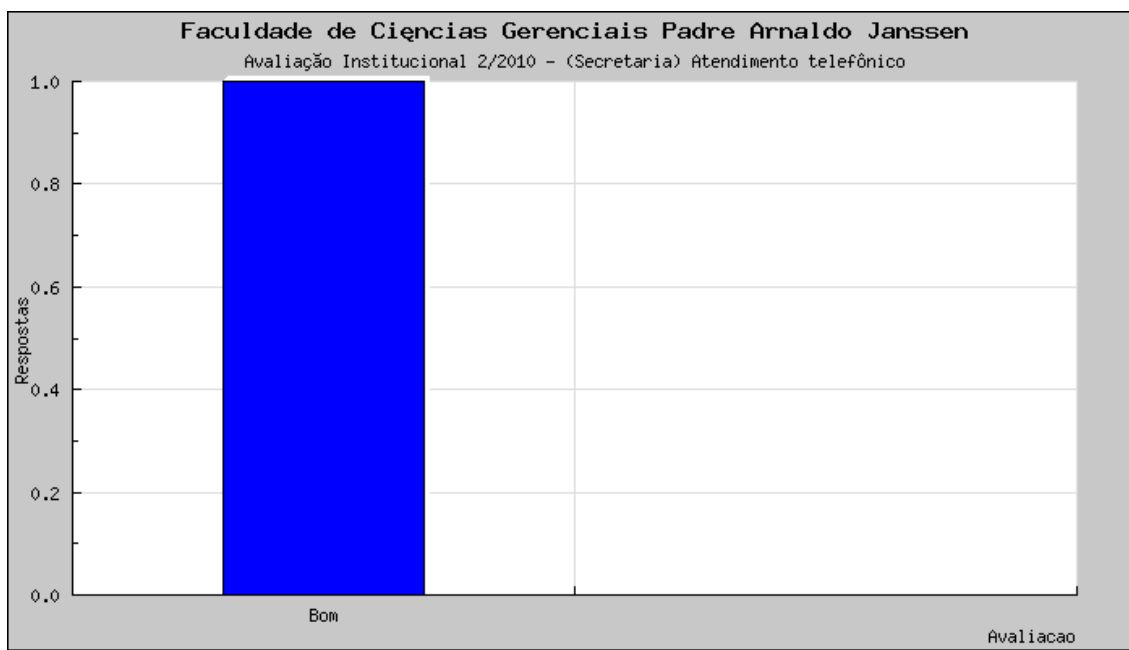
- Coordenação avaliou em 100% as instalações e acesso da secretaria como bom.



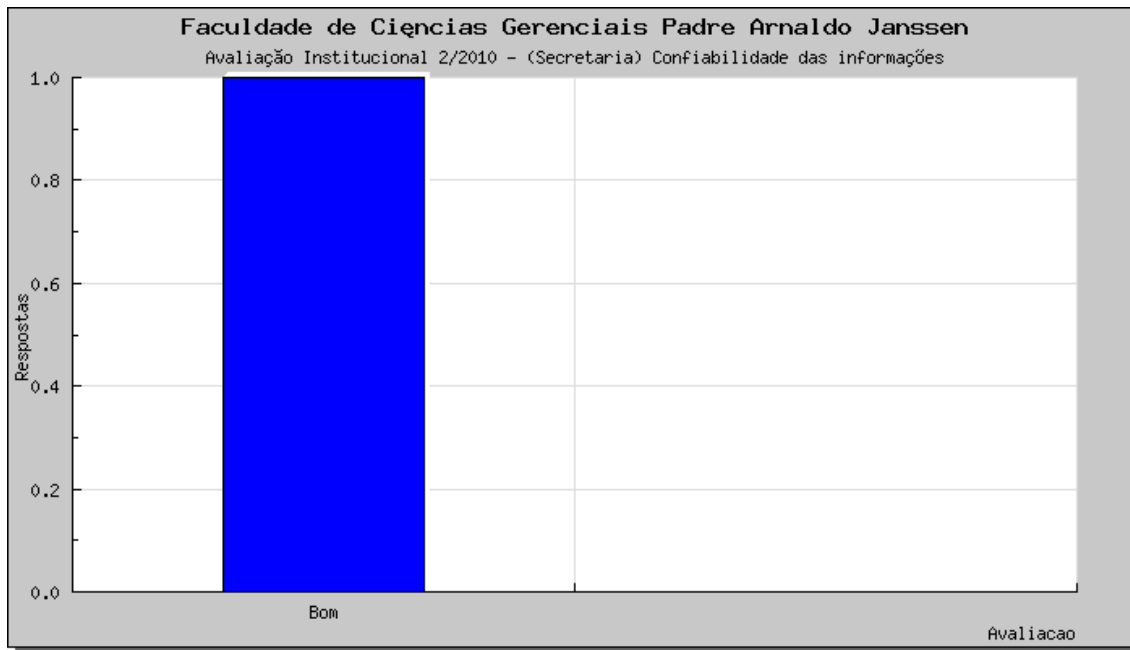
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento no balcão da secretaria como bom.



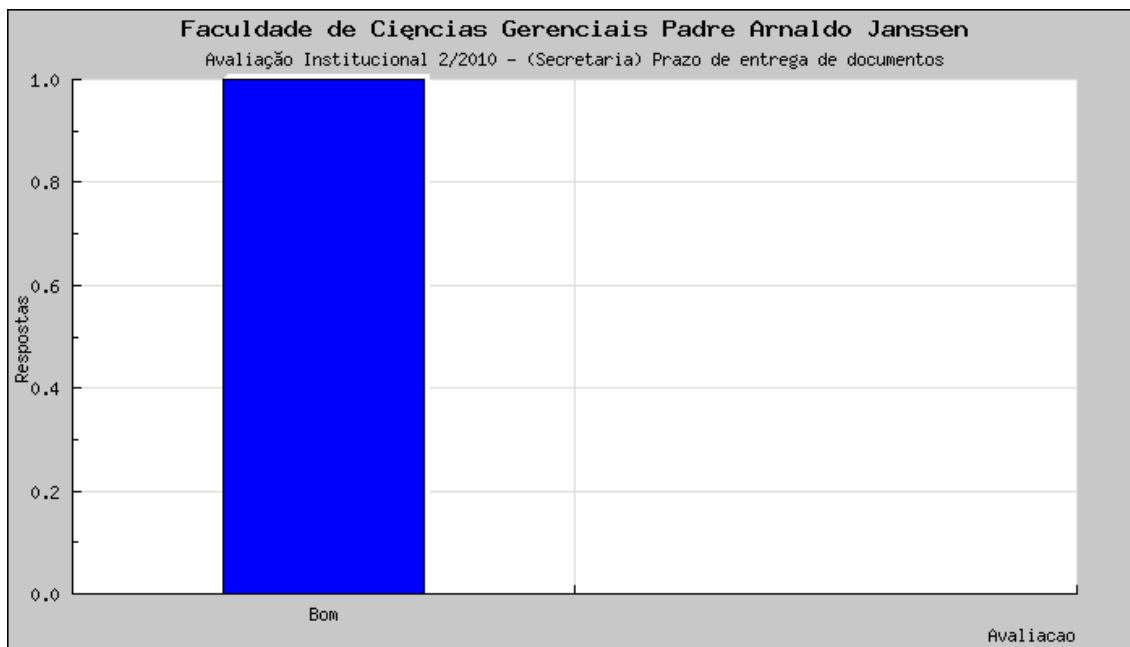
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento telefônico da secretaria como bom.



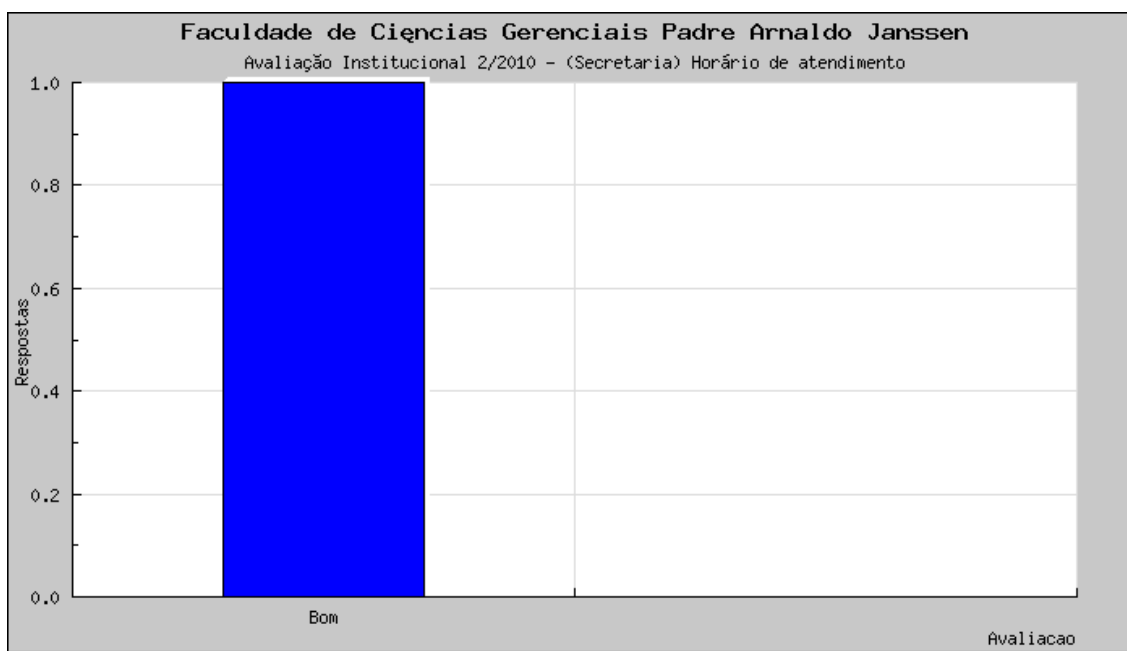
- Coordenação avaliou em 100% a confiabilidade das informações da secretaria como boa.



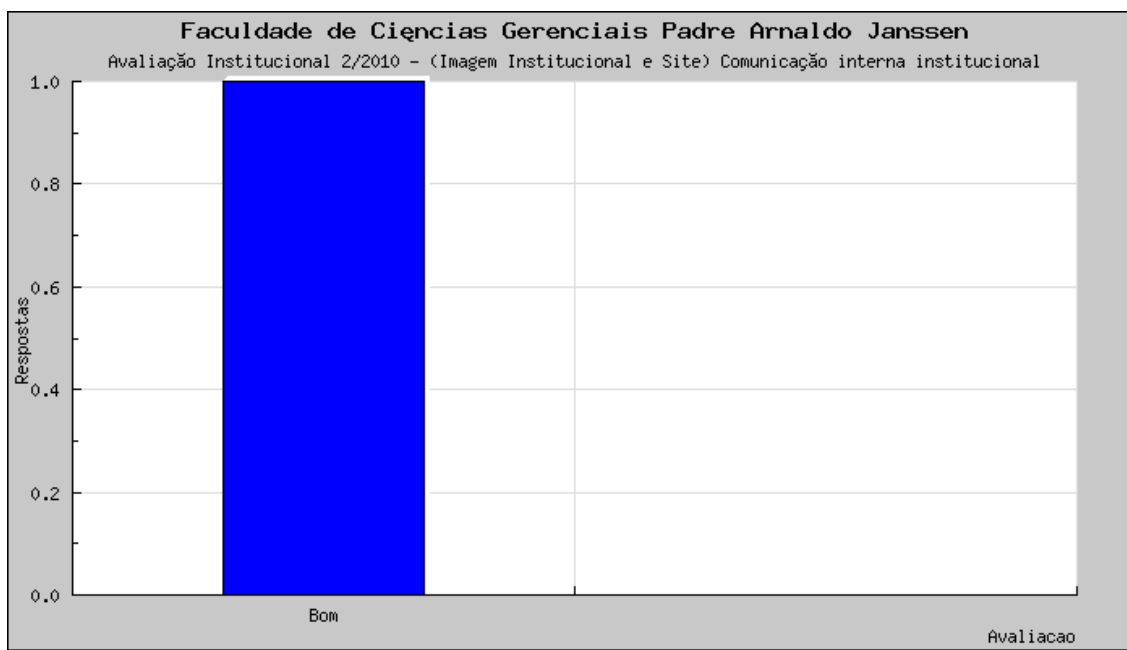
- Coordenação avaliou em 100% o prazo de entrega dos documentos da secretaria como bom.



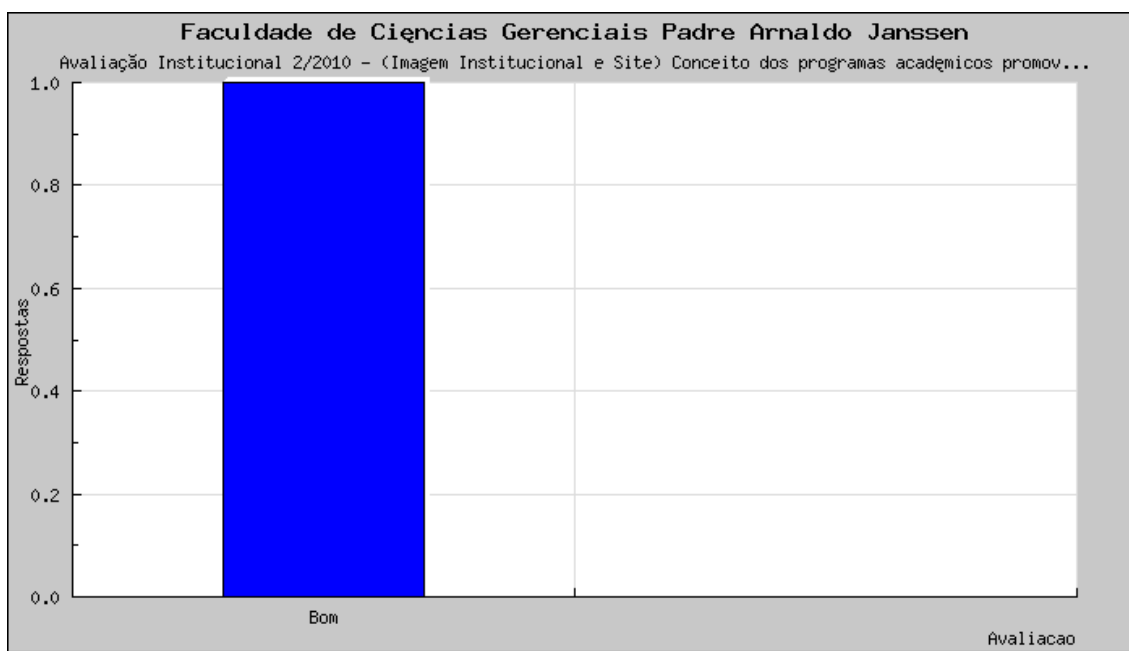
- Coordenação avaliou em 100% o horário de atendimento da secretaria como bom.



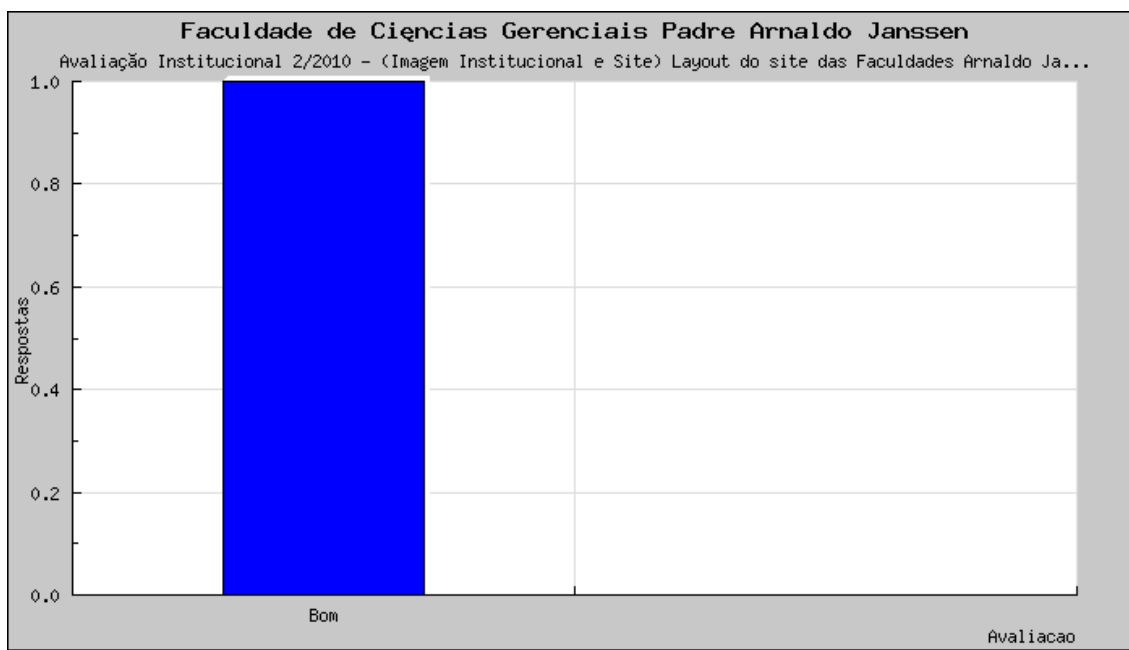
- Coordenação avaliou em 100% a comunicação interna institucional como boa.



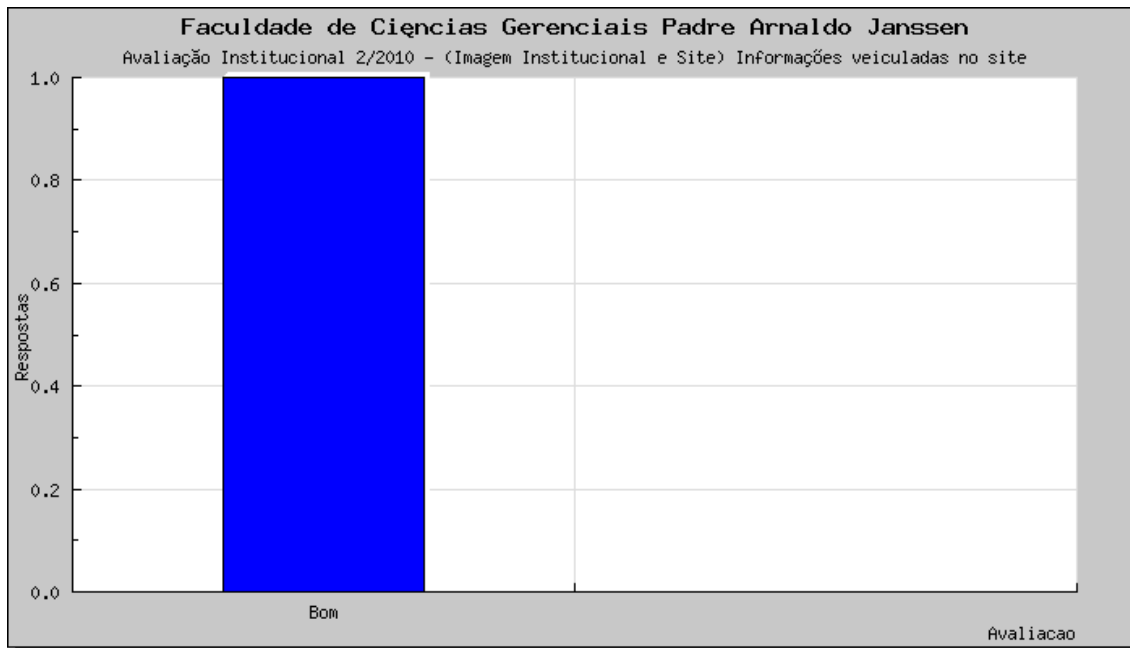
- Coordenação avaliou em 100% o conceito dos programas acadêmicos promovidos e divulgados pela Instituição como bom.



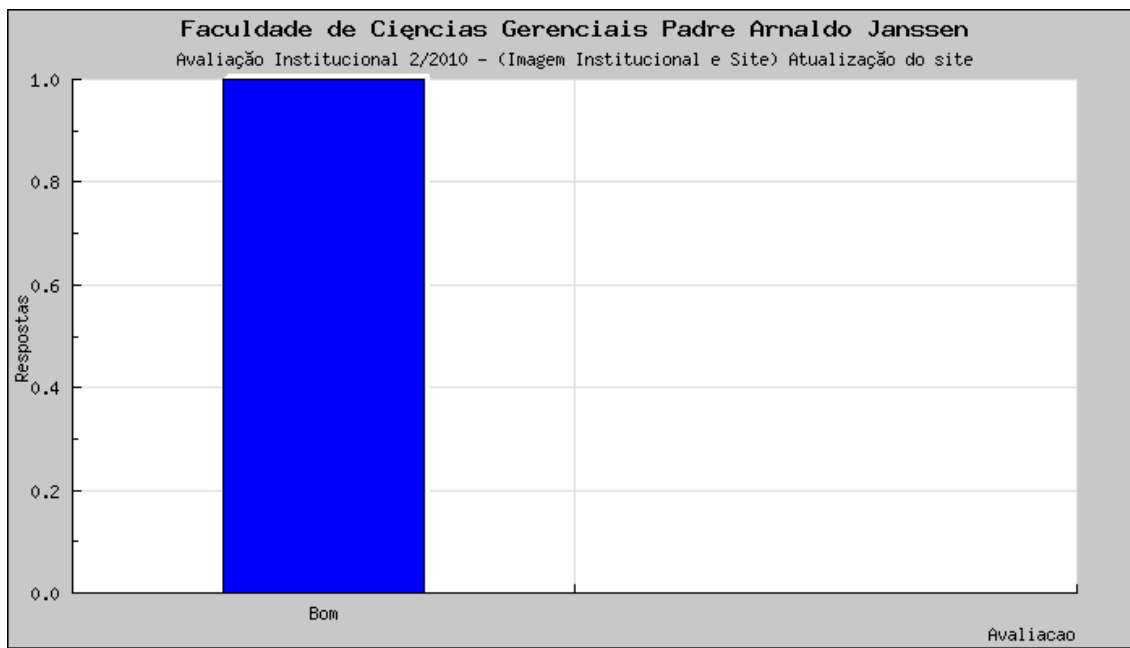
- Coordenação avaliou em 100% o layout do site das Faculdades Arnaldo Janssen na web como bom.



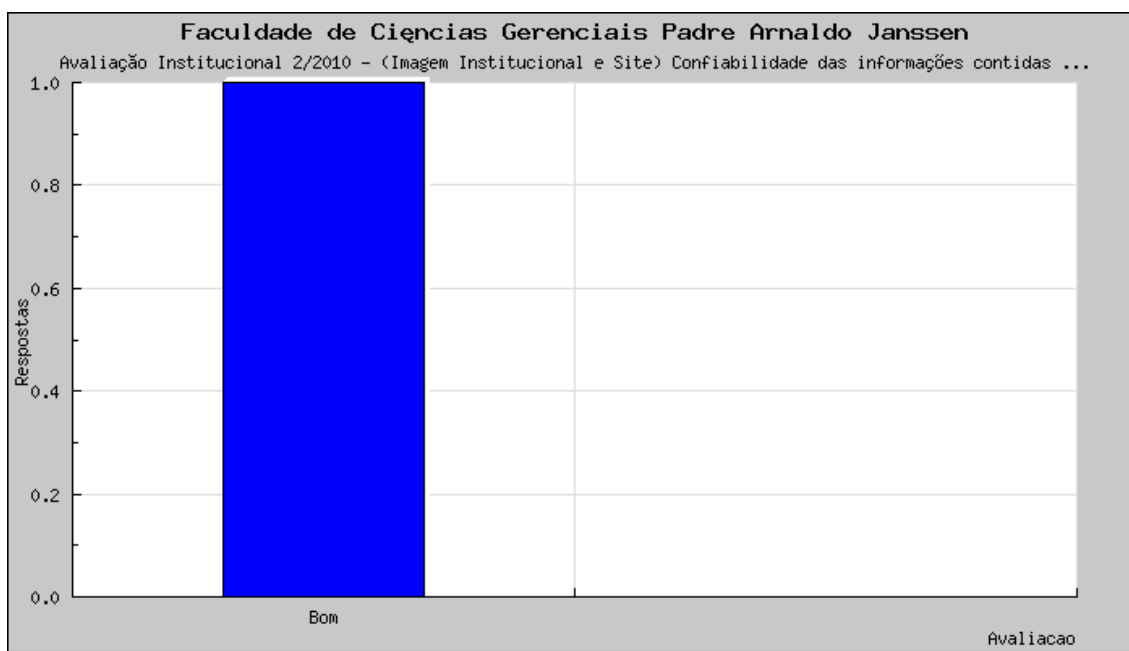
- Coordenação avaliou em 100% as informações veiculadas no site, como boas.



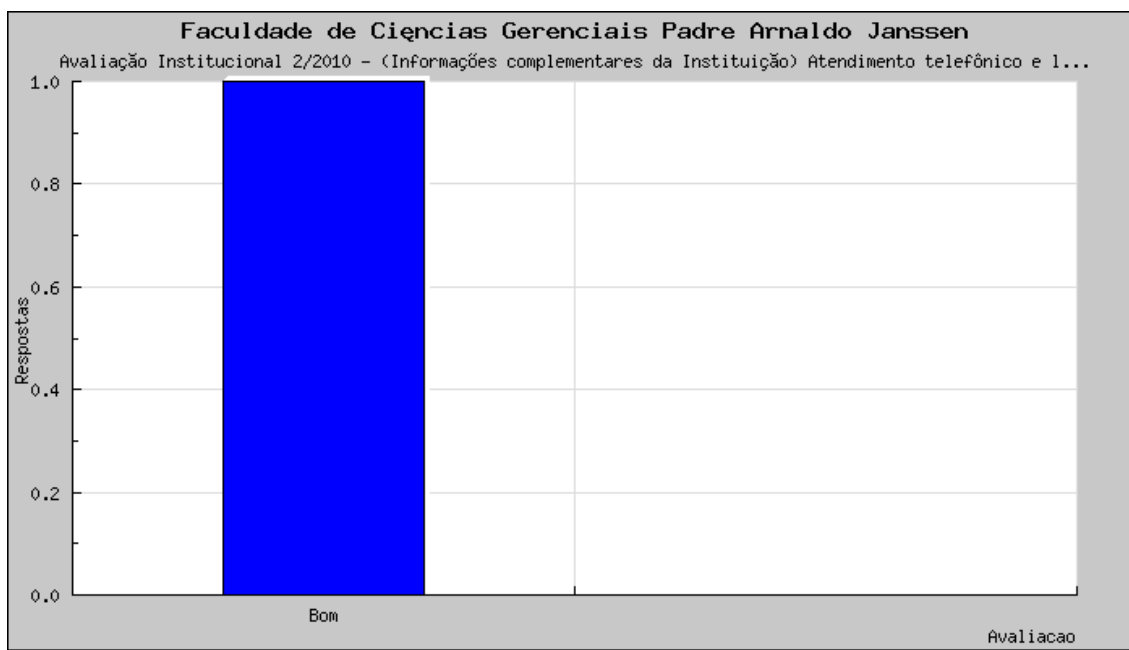
- Coordenação avaliou em 100% a atualização do site da Instituição como boa.



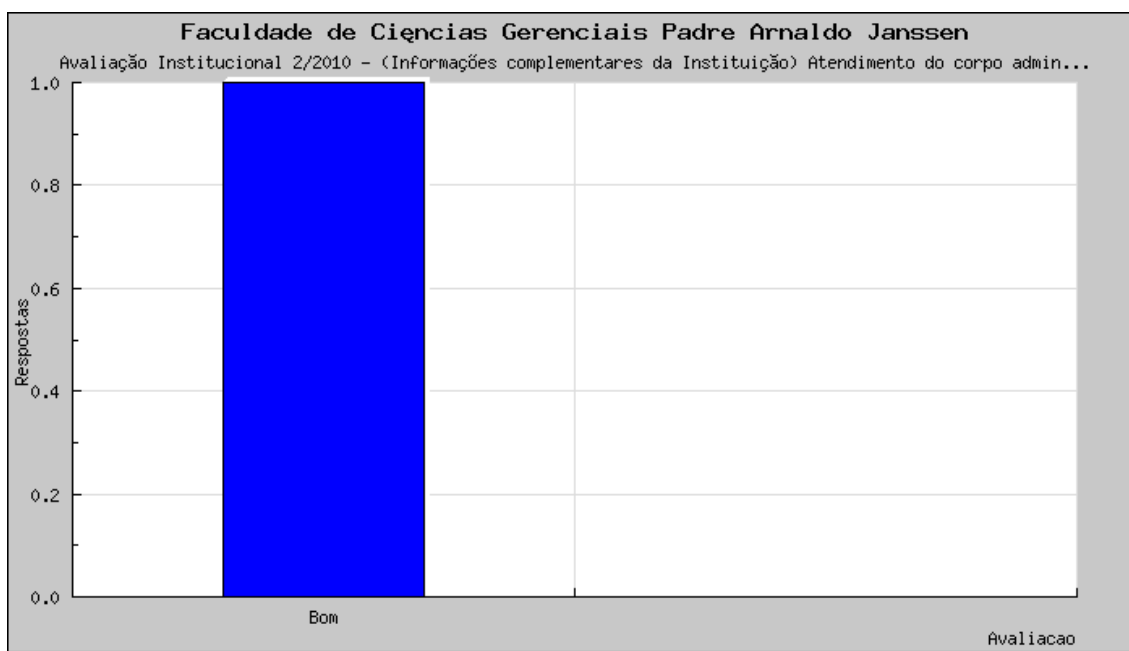
- Coordenação avaliou em 100% a confiabilidade das informações contidas no site Institucional como boa.



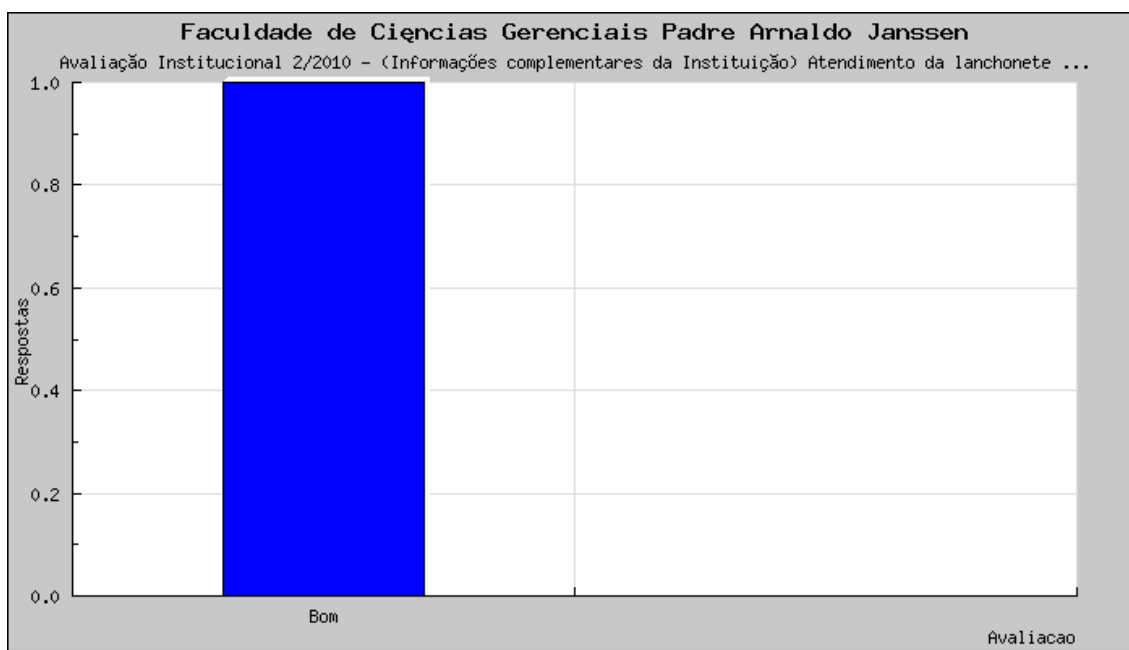
- Coordenação avaliou em 100% o atendimento telefônico e local por parte dos recepcionistas como bom.



- Coordenação avaliou em 100% o atendimento do corpo administrativo vinculados aos serviços gerais da Instituição como bom.



- Coordenação avaliou em 100% o atendimento da lanchonete como bom.

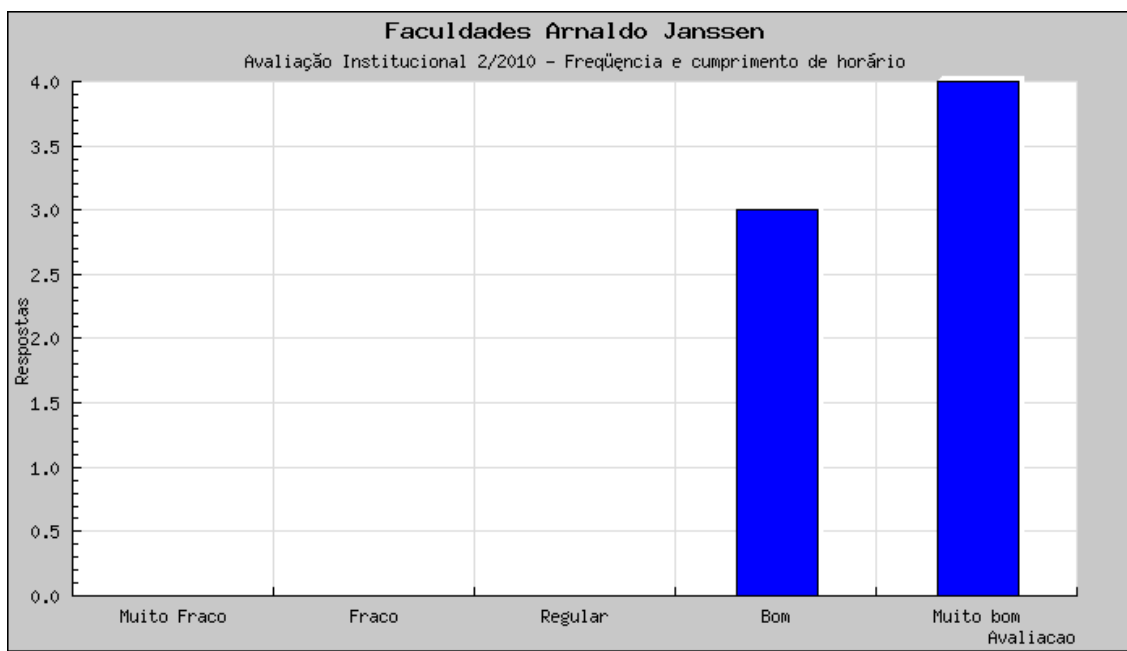


#### 9.4 Auto-Avaliação e Avaliação da Instituição realizada pelo Corpo Técnico-Administrativo

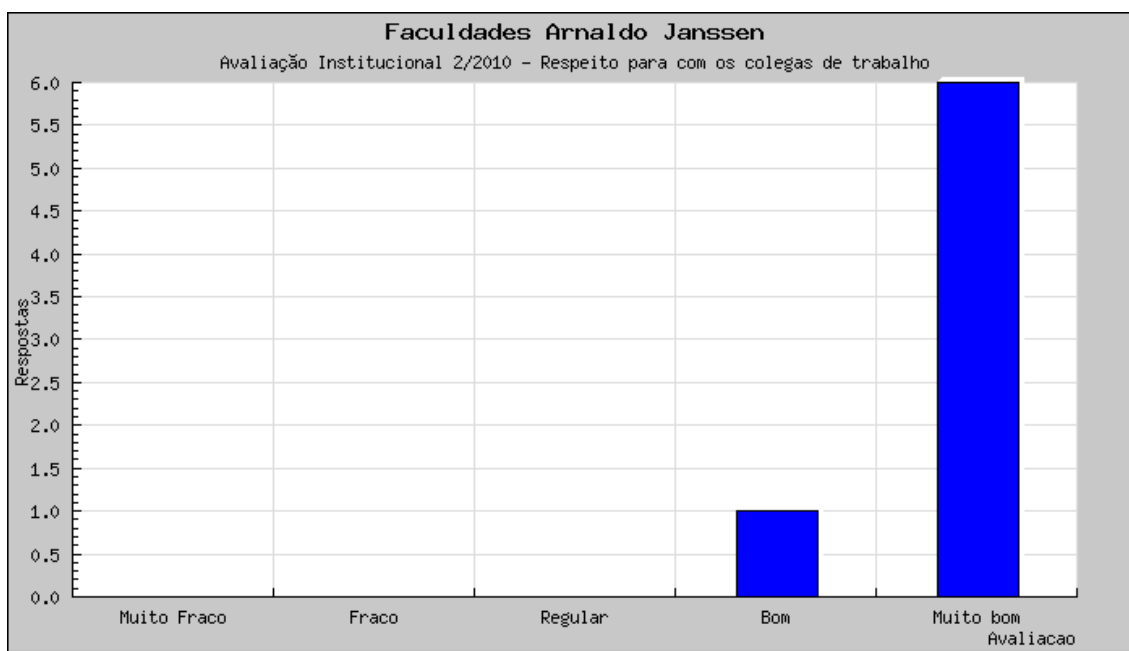
### 9.4.1 Auto-Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo

Dos dados analisados da auto-avaliação do corpo técnico-administrativo:

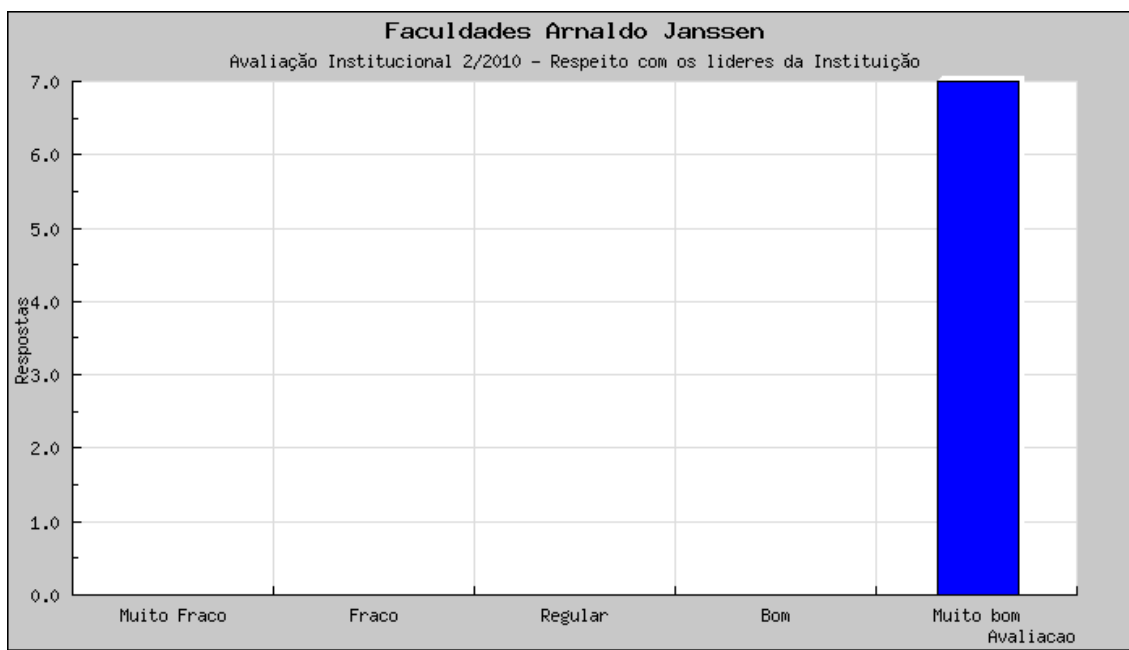
- 57,1% dos empregados da Instituição avaliam a sua frequência e cumprimento de horário como muito boa e 42,9% avaliam-na como boa.



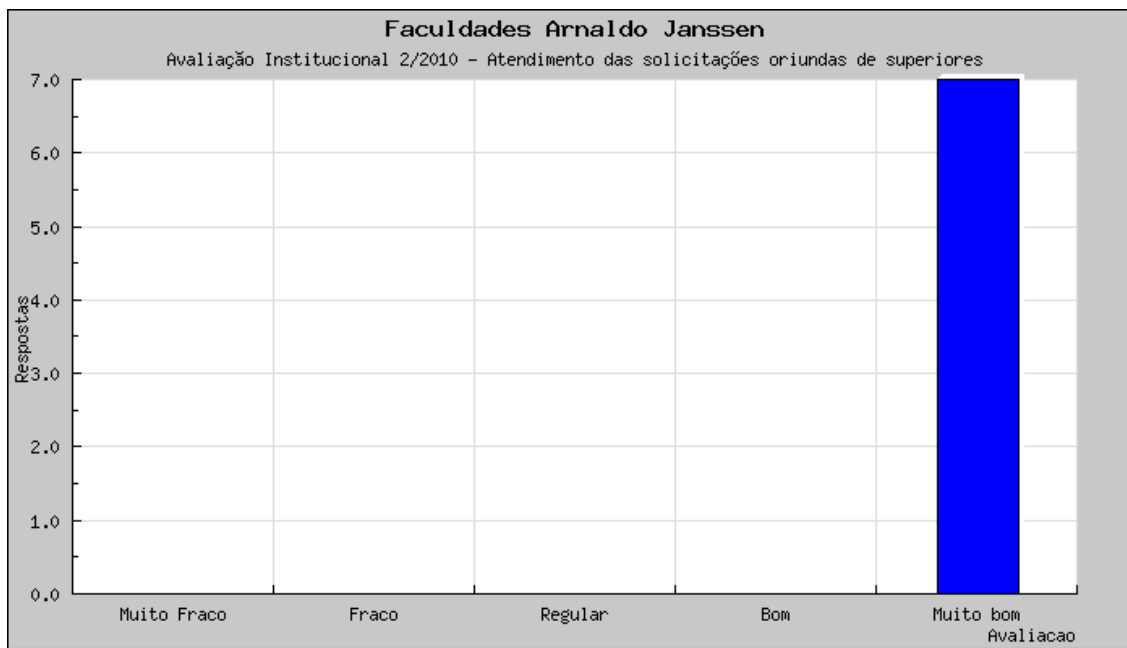
- 85,7% dos empregados da Instituição avaliam o respeito para com os colegas de trabalho como muito bom.



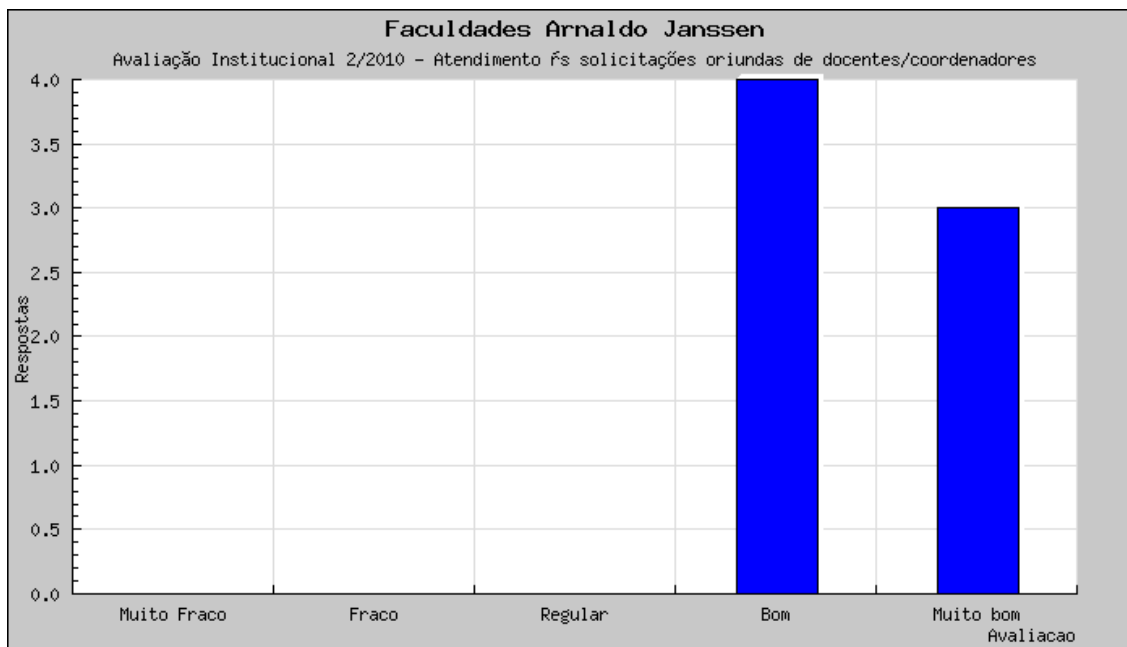
- 100% dos empregados da Instituição avaliam o respeito com os líderes da Instituição como muito bom.



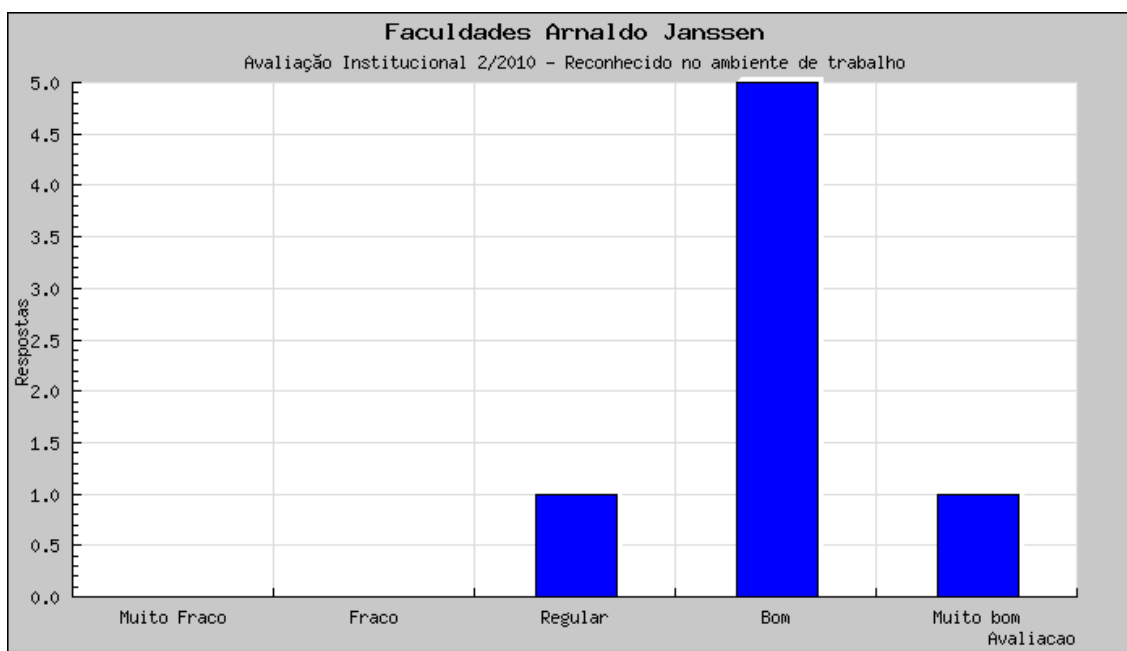
- 66,6% dos empregados da Instituição avaliam o atendimento das solicitações oriundas de superiores como muito bom.



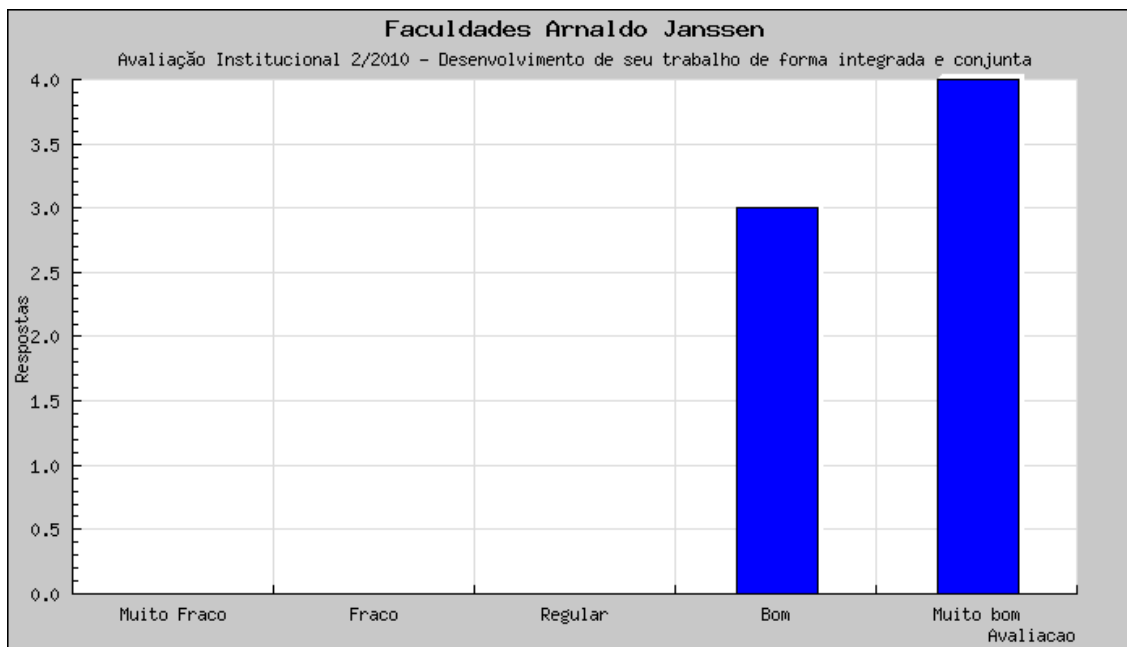
- 42,9% dos empregados da Instituição avaliam o atendimento às solicitações oriundas de docentes/coordenadores como muito bom e 57,1% avaliam-no como bom.



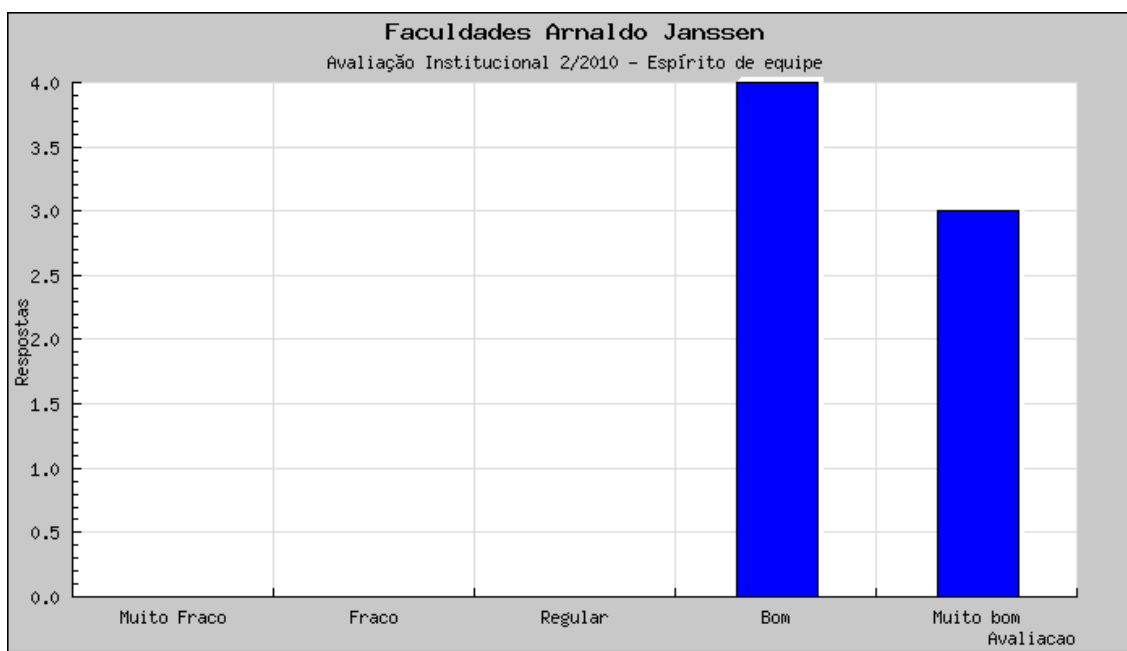
- 14,3% dos empregados da Instituição avaliam o reconhecimento no ambiente de trabalho como muito bom e 71,4% avaliam-no como bom.



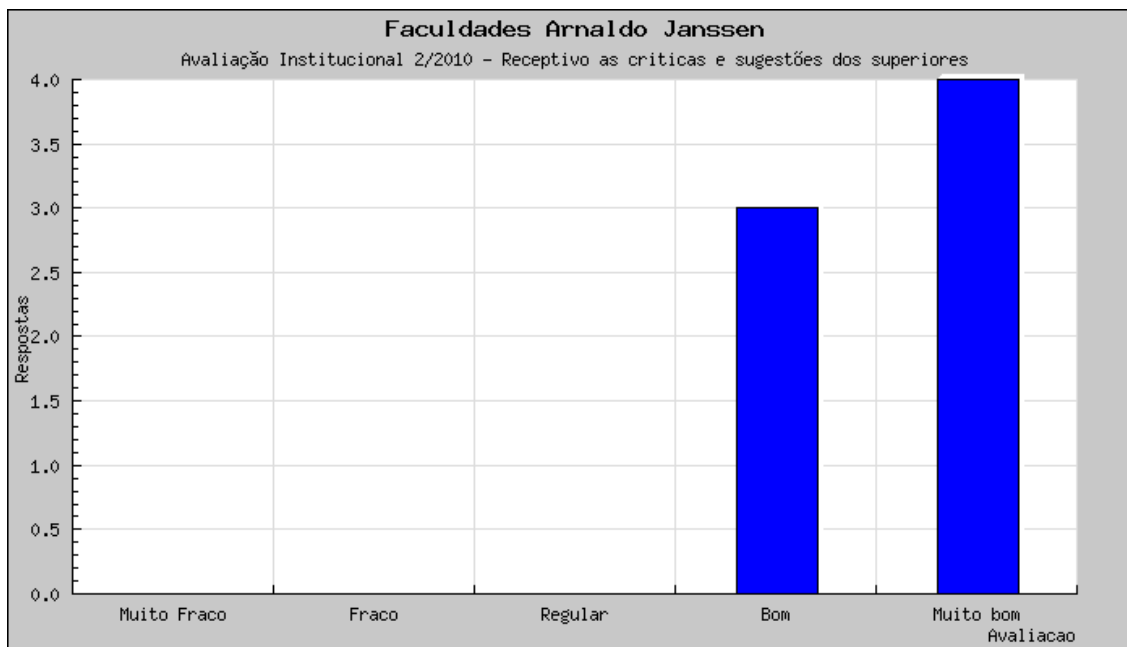
- 57,1% dos empregados da Instituição avaliam o desenvolvimento de seu trabalho de forma integrada e conjunta como muito bom e 42,9% avaliam-no como bom.



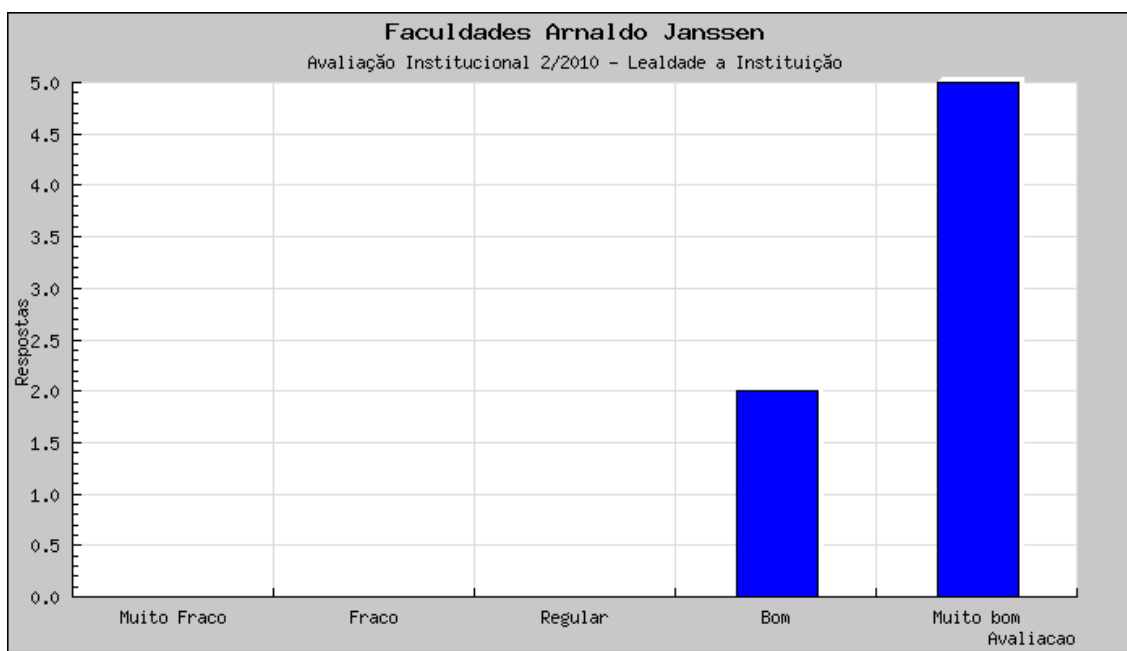
- 42,9% dos empregados da Instituição avaliam o espírito de equipe como muito bom, e 57,1% avaliam-no como bom.



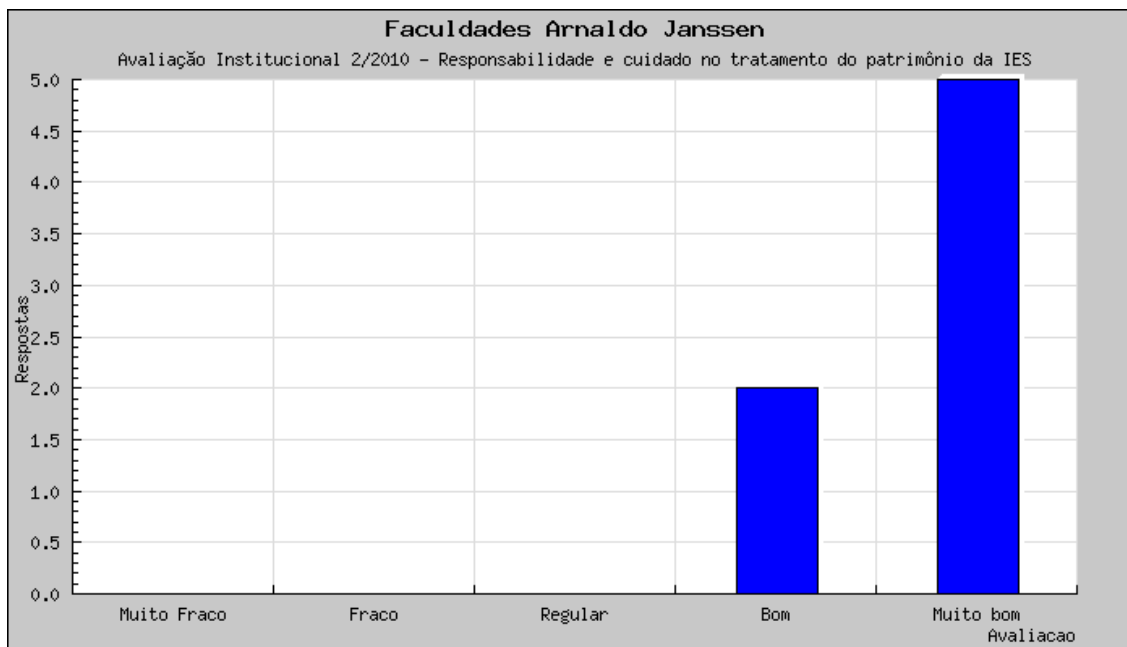
- 57,1% dos empregados da Instituição avaliam a receptividade as críticas e sugestões dos superiores como muito boa e 42,9% avaliam-na como boa.



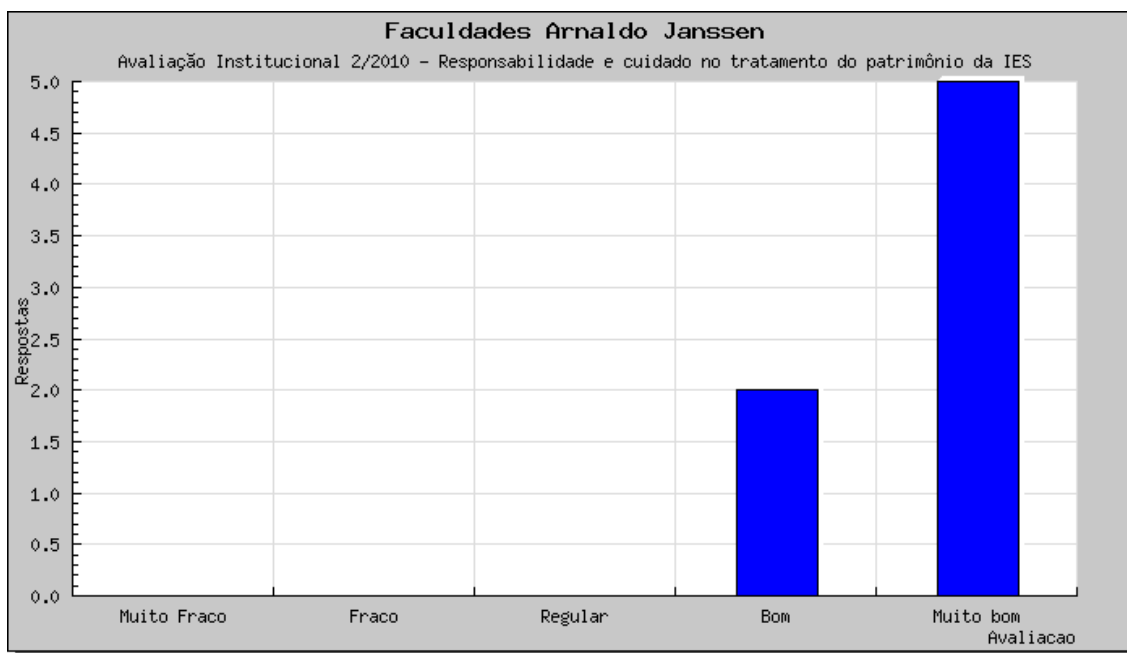
- 71,4% dos empregados da Instituição avaliam a sua lealdade a Instituição como muito boa e 28,6% avaliam-na como boa.



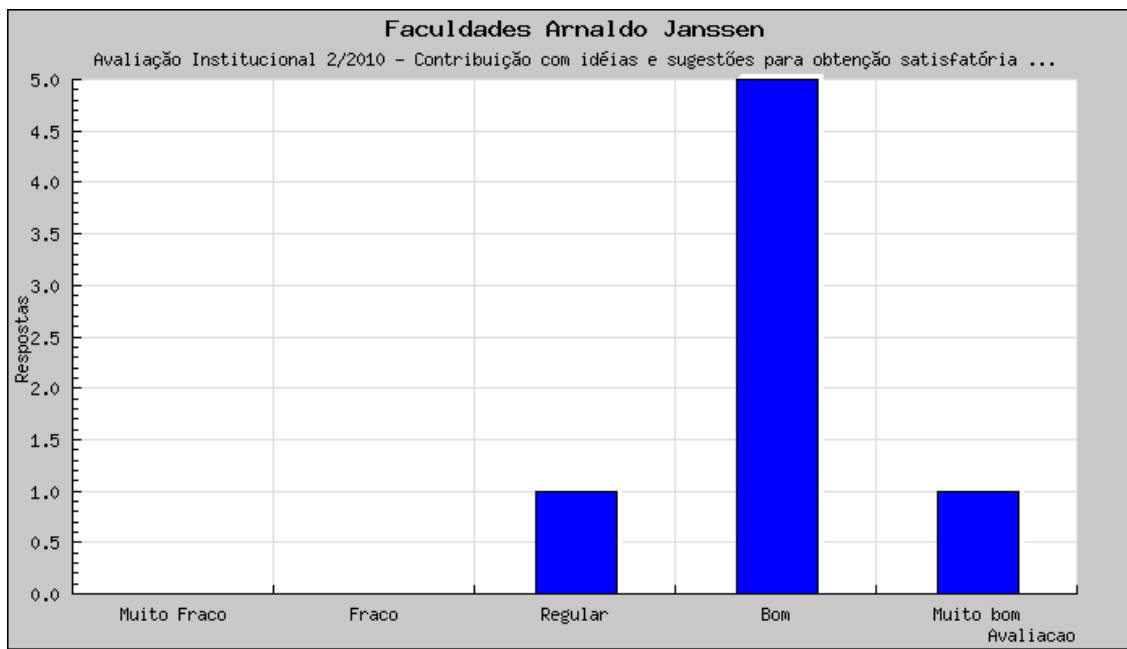
- 71,4% dos empregados da Instituição avaliam a sua responsabilidade e cuidado no tratamento do patrimônio da IES como muito boa e 28,6% avaliam-na como boa.



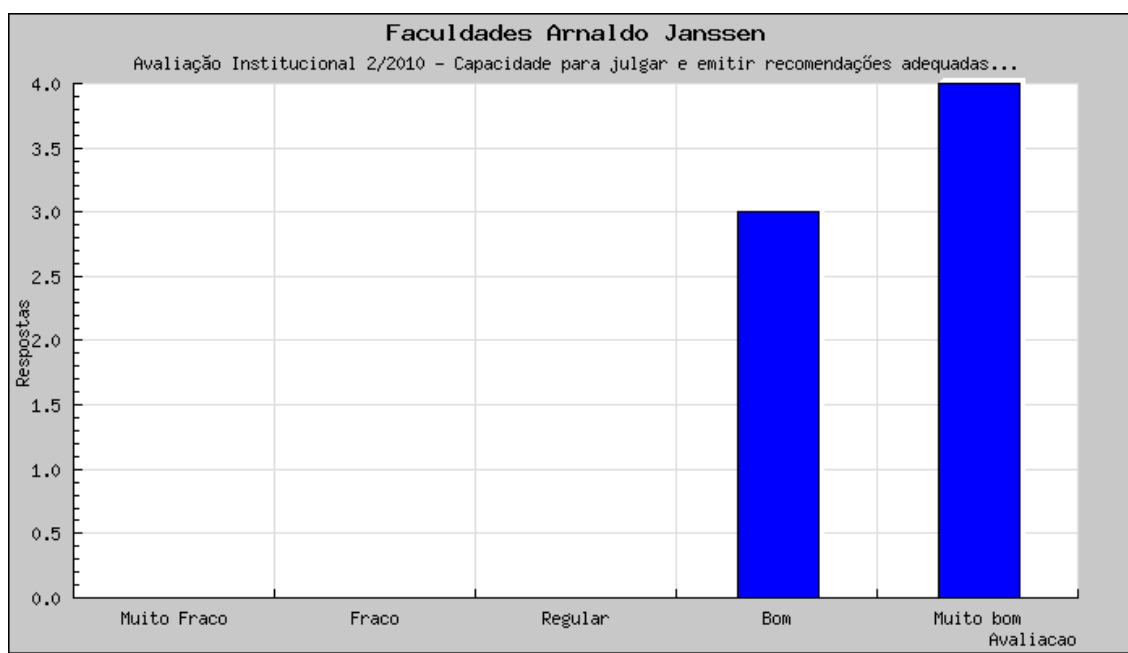
- 85,7% dos empregados da Instituição avaliam o seu comprometimento com o uso eficiente e racional de telefone, energia elétrica, água, papel e demais instrumentos de trabalho como muito bom.



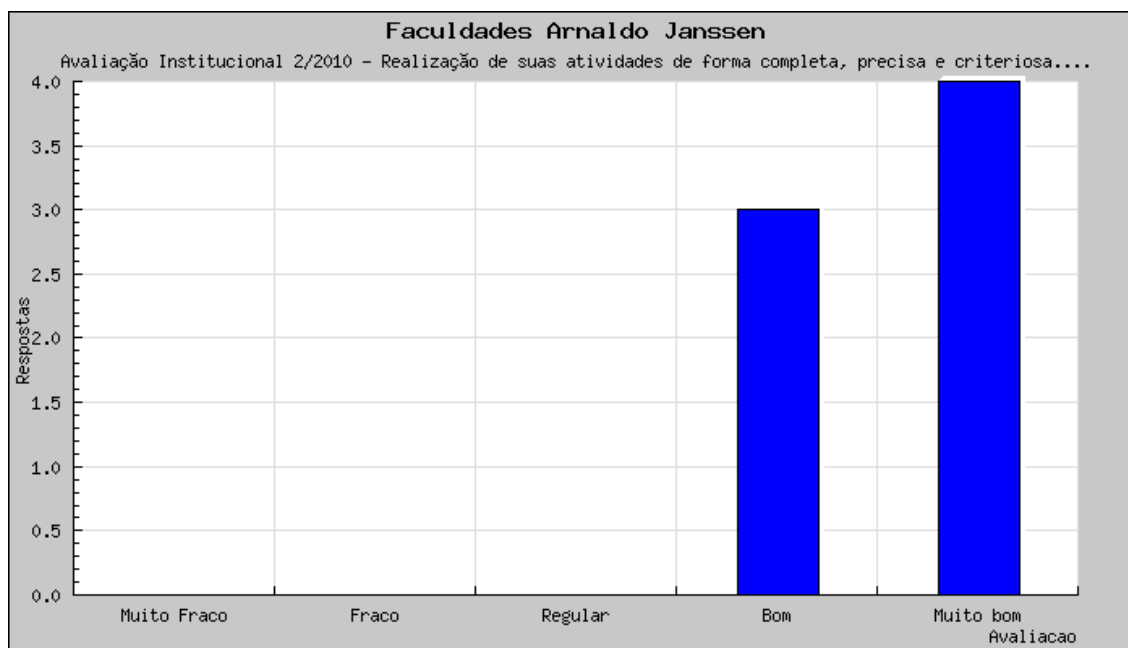
- 14,3% dos empregados da Instituição avaliam a sua contribuição com idéias e sugestões para obtenção satisfatória dos compromissos e metas como muito boa, e 71,4% avaliam-na como boa.



- 57,1% dos empregados da Instituição avaliam a sua capacidade para julgar e emitir recomendações adequadas sobre assuntos relativos a sua área de atuação como muito boa e 42,9% avaliam-na como regular.



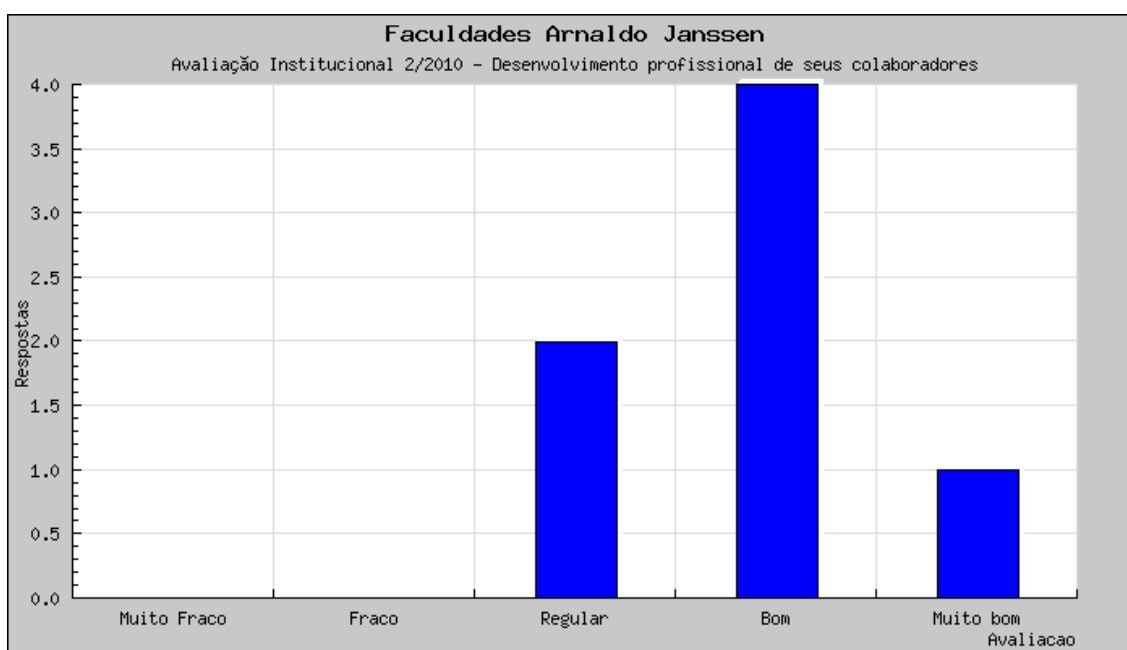
- 57,1% dos empregados da Instituição avaliam a realização de suas atividades de forma completa, precisa e criteriosa, atendendo aos padrões de qualidade esperados como muito boa, e 42,9% avaliam-na como boa.



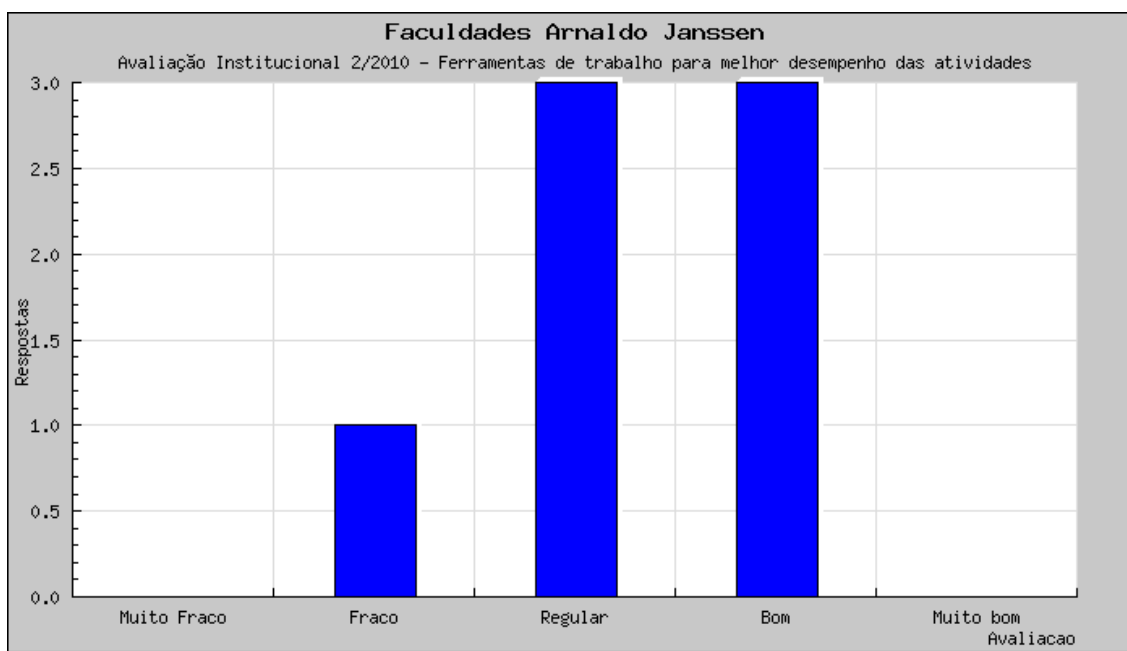
### 9.4.2 Avaliação da Instituição realizada pelo Corpo Técnico-Administrativo

Dos dados analisados da avaliação institucional realizada pelo corpo técnico-administrativo:

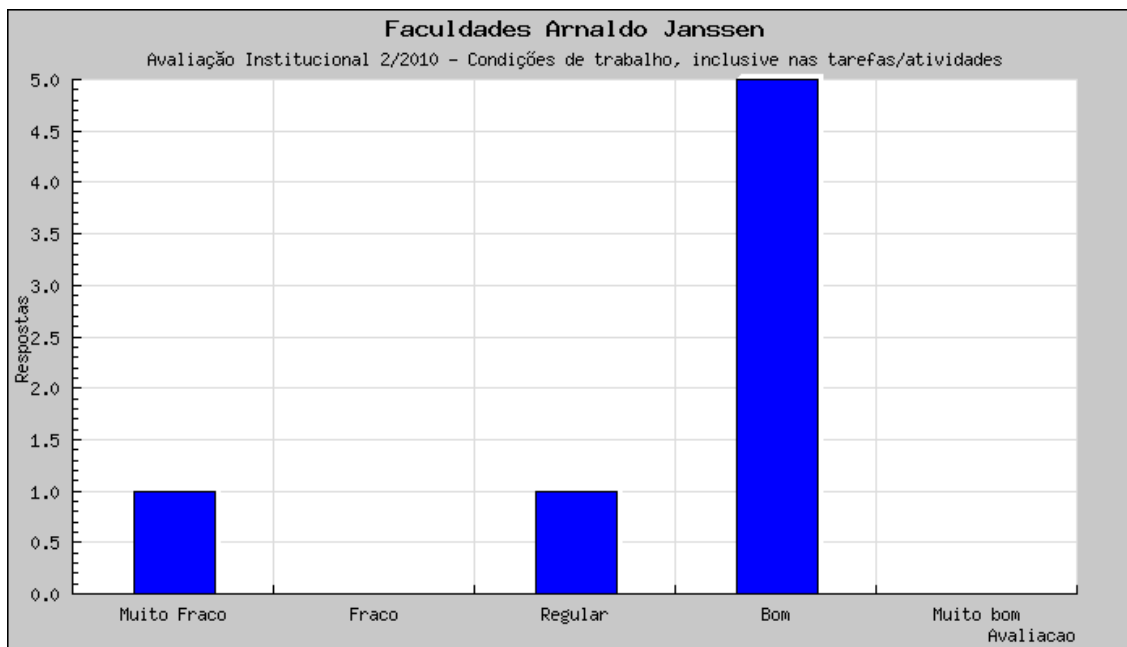
- 14,3% dos empregados da Instituição avaliam o desenvolvimento profissional dos colaboradores como muito bom, 57,1% avaliam-no como bom e 28,6% avaliam-no como regular.



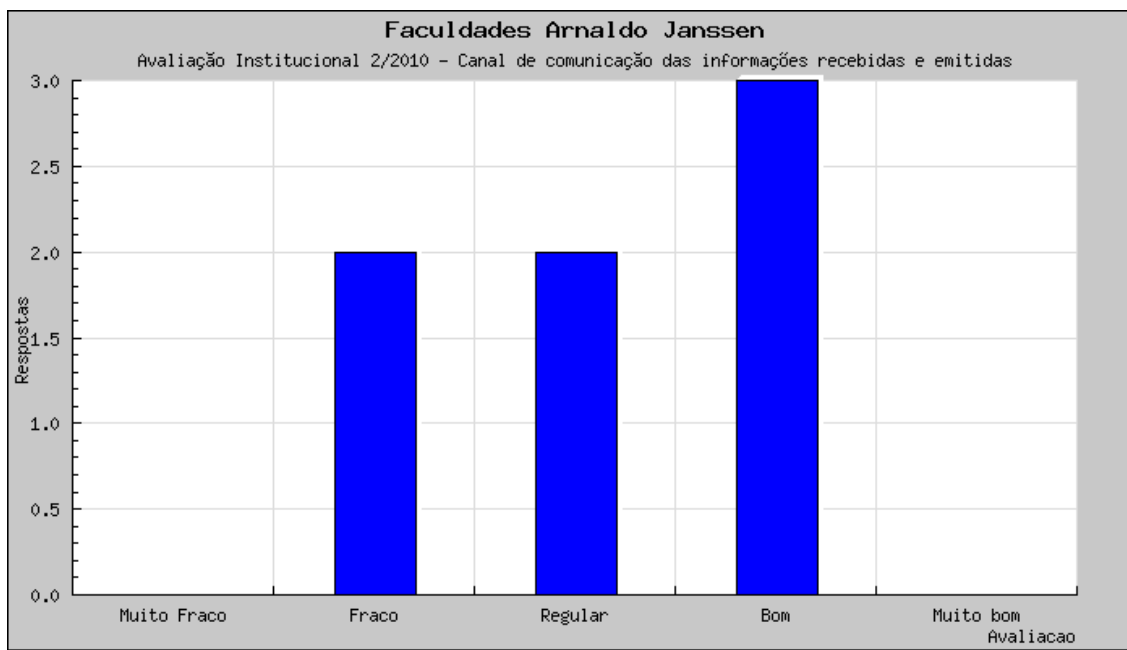
- 42,9% dos empregados da Instituição avaliam como boas as ferramentas de trabalho para desempenho das atividades e 42,9% avaliam-nas como regulares.



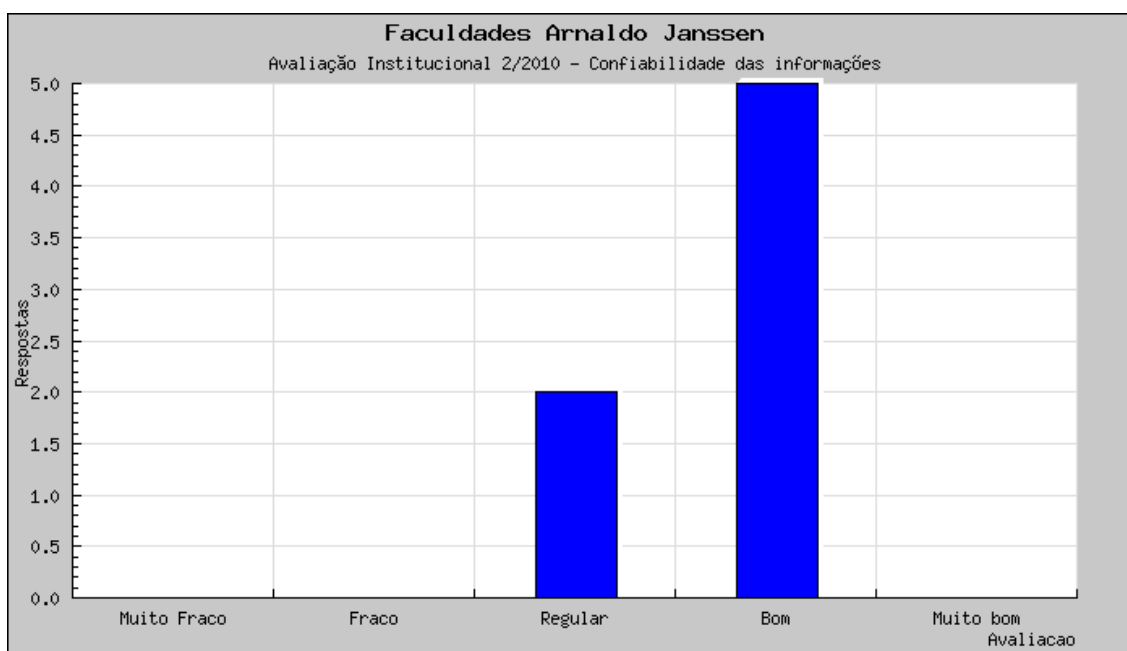
- 71,3% dos empregados da Instituição avaliam como boas as condições de trabalho, inclusive tarefas/atividades e 14,3% avaliam-nas como regulares e 33,3% avaliam-nas como fracas.



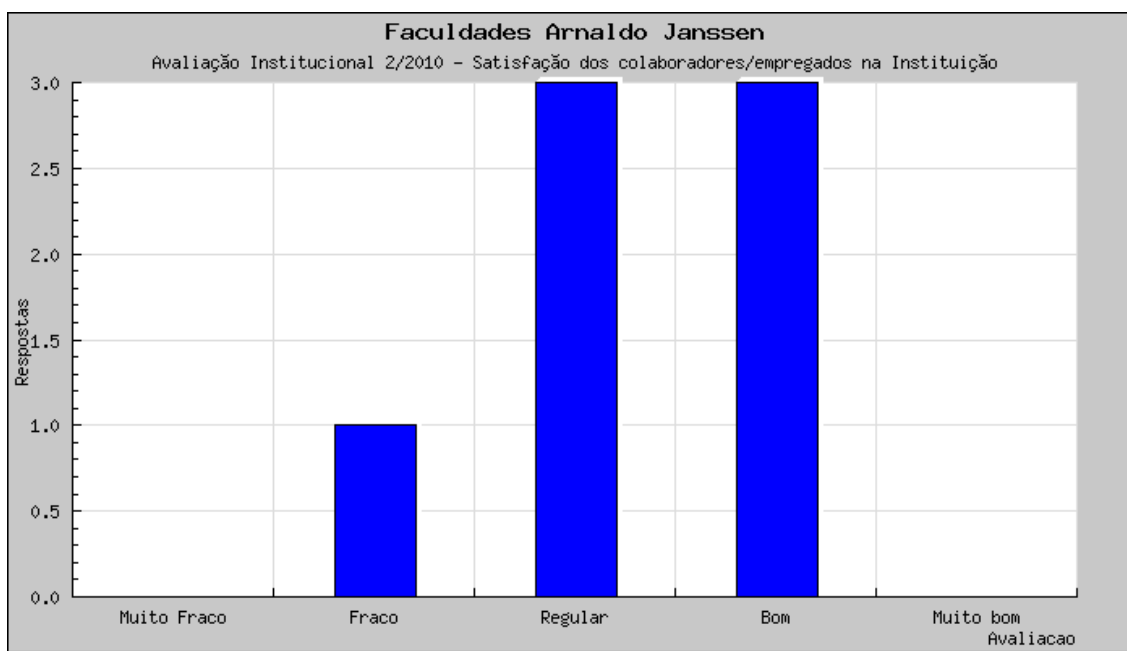
- 42,9% dos empregados da Instituição avaliam como bom o canal de comunicação das informações recebidas e emitidas e 28,6% avaliam tal canal como regular.



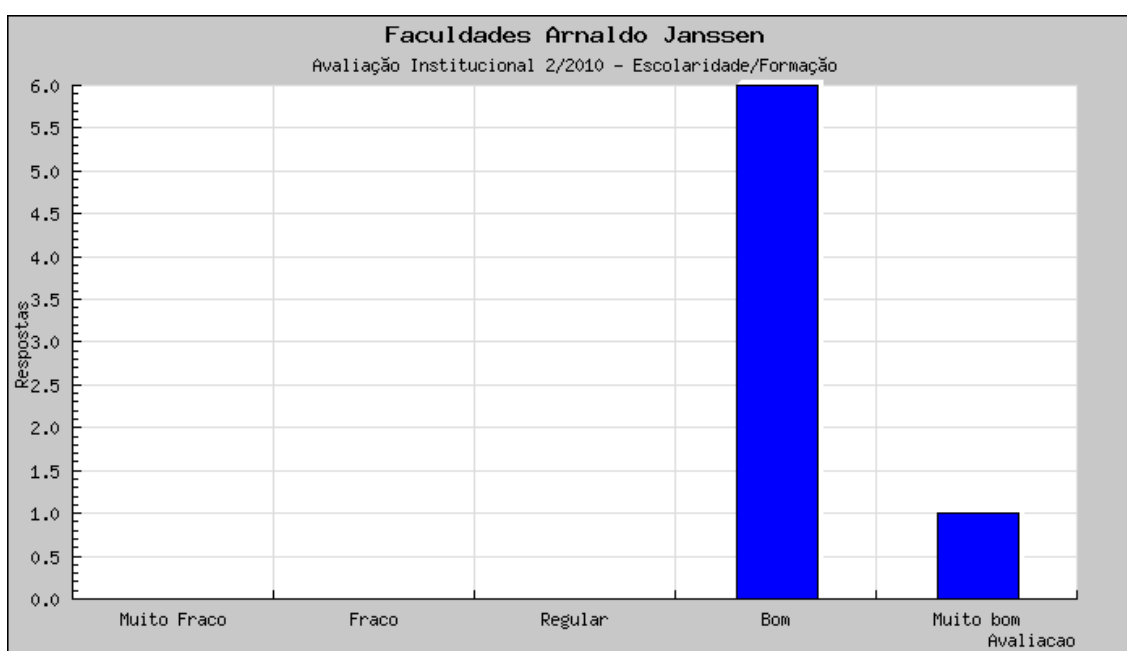
- 71,4% dos empregados da Instituição avaliam como boa a confiabilidade das informações da Instituição, e 28,6% avaliam como regular.



- 42,9% dos empregados da Instituição avaliam como bom a satisfação dos empregados/colaboradores da Instituição e 42,9% avaliam tal satisfação como regular.



- 14,3% dos empregados da Instituição avaliam como muito boa a escolaridade /formação dos empregados/colaboradores da Instituição, e 85,7% avaliam como boa.



## **10 FORÇAS INSTITUCIONAIS**

Todas as dimensões foram trabalhadas nesta avaliação 2/2010 em rigorosa consonância com a Lei do SINAES 10.861, de 14.04.2004, com a qual a gestão institucional mantém relação direta.

Destacam-se forças institucionais, considerando a média acima de 75% dos tópicos avaliados:

### **Auto-Avaliação Docente**

- a) Freqüente as aulas.
- b) Pontualidade as aulas.
- c) O respeito dos professores com os alunos
- d) Clareza e objetividade das aulas ministradas pelos docentes
- e) Realização de atividades diversificadas.
- f) Controle da disciplina da turma.
- g) Apresentação de exemplos práticos e ilustrações, correlacionando teoria à prática.
- h) Entrega e discussão dos resultados das avaliações em tempo hábil.
- i) Explicação do programa de ensino e informações aos alunos sobre o desenvolvimento da disciplina.

### **Avaliação da Classe pelo Docente**

- a) Freqüência.
- b) Relação de respeito para com os colegas.

### **Avaliação da Coordenação de Curso pelos Docentes**

- a) Liderança
- b) Relação pautada na ética profissional
- c) Atendimento as solicitações dos docentes e discentes
- d) Atualização em relação a área de atuação
- e) Exposição de informações sobre curso e suas atividades

## **Avaliação da Estrutura de Apoio realizada pelos Docentes**

### *Do Apoio Docente*

- a) Horário de atendimento
- b) Confiabilidade das informações
- c) Relacionamento com os docentes
- d) Atendimento
- e) Banheiro

### *Biblioteca*

- a) Acesso e instalação
- b) Atendimento no balcão e no guarda-volumes
- c) Atualização acervo local
- d) Horário de atendimento

### *Do Laboratório de Informática*

- a) Instalações
- b) Quantidade de computadores
- c) Atendimento dos monitores

### *Da Tesouraria*

- a) Instalações e acesso
- b) Atendimento no balcão
- c) Atendimento telefônico
- d) Confiabilidade das informações
- e) Horário de atendimento

### *Da Secretaria*

- a) Instalações e acesso
- b) Atendimento no balcão
- c) Atendimento telefônico
- d) Confiabilidade das informações
- e) Horário de atendimento

### Da Imagem Institucional

- a) Comunicação interna institucional

### Informações complementares

- a) Atendimento do corpo administrativo vinculado aos serviços gerais

### **Auto-avaliação Discente**

- a) Frequência às aulas.
- b) Pontualidade às aulas.
- c) Relação de respeito para com os professores.
- d) Relação de respeito para com os colegas.
- e) Atenção e participação durante as aulas
- f) Postura ética em trabalhos e provas.
- g) Atitude de respeito e conservação com o acervo da biblioteca

### **Avaliação da Coordenação de Curso pelo Discente**

- a) Confiabilidade das informações recebidas.

### **Avaliação da Estrutura de Apoio pelo Discente**

#### Da Sala de Aula

- a) Tamanho das salas de aula

#### Da Biblioteca

- a) Instalação e acesso.
- b) Atendimento no balcão e no guarda-volumes.
- c) Horário de atendimento.

#### Da Secretaria

- a) Confiabilidade das informações.

#### Da Tesouraria

- a) Instalações e acesso .
- b) Atendimento no balcão.
- c) Horário de Atendimento.

#### Laboratório de Informática

- a) Atendimento dos monitores.
- b) Horário de funcionamento.

#### **Avaliação dos Docentes pelos Discentes**

- a) Frequência e cumprimento do horário.
- b) Exemplos práticos e ilustrações realizados pelos professores.
- c) Estimulo dos professores na participação dos alunos no processo ensino/aprendizagem .
- d) Estimulo dos professores na formação geral dos alunos (cidadania, ética e responsabilidade social/aprendizagem).
- e) Liderança do professor.
- f) Conhecimento do professor em relação a sua disciplina.

#### **Auto-Avaliação da Coordenação de Curso**

- a) Frequência e cumprimento do horário.
- b) Respeito para com os alunos.
- c) Liderança junto ao corpo docente.
- d) Liderança junto ao corpo discente.
- e) Relação com o docente pautada na ética profissional.
- f) Implementação de decisões.
- g) Atendimento das solicitações dos docentes e discentes.
- h) Atualização em relação a área de atuação.
- i) Exposição de informações sobre o curso e suas atividades.

### **Avaliação dos Docentes pela Coordenação de Curso**

- a) Atualização de área de atuação
- b) Integração de conhecimentos com outras disciplinas ( trabalho interdisciplinar ).
- c) Espírito de equipe.
- d) Recepção das críticas e sugestões da coordenação.
- e) Atitudes que demonstram lealdade à Instituição.

### **Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo e da Estrutura de Apoio pela Coordenação**

#### *Do Apoio docente*

- a) Disponibilidade de horário
- b) Material adequado para a utilização em sala de aula.
- c) Material adequado para uso dos computadores na sala dos professores.
- d) Numero adequado de computadores na sala dos professores.
- e) Sala dos professores
- f) Banheiro.

#### *Da Biblioteca*

- a) Atendimento no balcão e no guarda-volumes.
- b) Número de volumes disponíveis
- c) Atualização do acervo local.
- d) Horário de atendimento.
- e) Computadores para consultas locais.

#### *Do Laboratório de Informática*

- a) Instalações.
- b) Quantidade de computadores
- c) Atendimento dos monitores.
- d) Horário de funcionamento.

### Da Tesouraria

- a) Instalações e acesso.
- b) Atendimento no balcão.
- c) Atendimento telefônico.
- d) Confiabilidade das informações.
- e) Horário de atendimento.

### Da Secretaria

- a) Instalações e acesso
- b) Atendimento no balcão
- c) Atendimento telefônico
- d) Confiabilidade das informações
- e) Prazo de entrega dos documentos.
- f) Horário de atendimento

### Da Imagem Institucional

- a) Comunicação interna institucional
- b) Conceito dos programas acadêmicos promovidos e divulgados pela instituição
- c) Layout do site
- d) Informações veiculadas no site
- e) Atualização do site
- f) Confiabilidade das informações contidas no site

### Informações complementares

- a) Atendimento telefônico e local por parte dos recepcionistas.
- b) Atendimento do corpo administrativo vinculados aos serviços gerais.
- c) Atendimento da lanchonete.

### **Auto-avaliação do corpo técnico-administrativo**

- a) Freqüência e cumprimento de horário.
- b) Respeito para com os colegas de trabalho.
- c) Respeito para com os líderes.
- d) Atendimento às solicitações oriundas de docentes/coordenadores.
- e) Reconhecimento no ambiente de trabalho.
- f) Desenvolvimento de seu trabalho de forma integrada e conjunto.
- g) Espírito de equipe.
- h) Receptividade as criticas e sugestões dos superiores.
- i) Lealdade a Instituição.
- j) Responsabilidade e cuidado no tratamento do patrimônio.
- k) Comprometimento com o uso eficiente e racional de telefone, energia elétrica, água, papel e demais instrumentos de trabalho.
- l) Contribuição com idéias e sugestões.
- m) Capacidade para julgar e emitir recomendações adequadas.
- n) Realização de suas atividades de forma completa , precisa e criteriosa.

### **Avaliação da Instituição realizada pelo corpo Técnico-Administrativo**

- a) Escolaridade /formação dos empregados/colaboradores.

## **11 SUGESTÕES DE MELHORIAS**

Apresentamos a seguir algumas sugestões de melhorias com base em pontos frágeis detectados no resultado geral da Avaliação Institucional 2/2010, com índice inferior a 60% dos tópicos avaliados.

### **➤ Com Relação à infra-estrutura**

### **➤ Apoio Docente**

- a) Desenvolver uma estratégia de acompanhamento da qualidade sobre os recursos/materiais utilizados pelos docentes – Dimensão .
- b) Realizar estudo sobre os computadores da sala dos professores, sua capacidade para uso, qualidade dos materiais envolvidos e numero de equipamentos em funcionamento na respectiva sala. Dimensão

➤ *Sala de Aula*

- a) Realizar um estudo do layout das salas de aula, principalmente no que se refere a ventilação das mesmas, avaliando o espaço e demais aspectos no impacto da relação aluno X conhecimento – Dimensão 7 .

➤ *Biblioteca*

- a) Afixar nos quadros e paredes da biblioteca orientações ou outro tipo de estratégia, sobre o uso o manuseio de livros/documentos locais e a consulta de título/autores nos terminais de computador, inclusive o numero de terminais para consulta de acervo na biblioteca, com o objetivo de agilizar a rotina de empréstimos e/ou de pesquisa, estudo local – Dimensão 7.

➤ *Laboratório de Informática*

- a) Avaliar as instalações dos laboratórios de informática. Dimensão 7.
- b) Avaliar a quantidade de computadores em relação ao uso dos discentes. Dimensão 7.

➤ *Imagem Institucional*

- a) Estabelecer um programa de desenvolvimento e atualização das comunicações internas e das informações do site Institucional, com o intuito de atender as necessidades reais da comunidade acadêmica. – Dimensão 4.

➤ *Informações Complementares*

- a) Elaborar estudo sobre a manutenção dos banheiros, acompanhada de uma campanha de conscientização por parte dos docentes e usuários – Dimensão 7.
- b) Avaliar a capacidade e a qualidade do local de estudos para os discentes, acompanhando o resultado do uso pelos respectivos usuários – Dimensão 7.
- c) Avaliar a prestação de serviço da lanchonete, mas a empresa prestadora de serviços deveria realizar uma pesquisa de satisfação junto aos alunos principalmente focalizando as necessidades dos mesmos em relação ao lanche e procurar se adequar as efetivas necessidades dos alunos – Dimensão 7.
- d) Estabelecer treinamento para o corpo administrativo vinculado a área acadêmica, no que diz respeito ao atendimento do corpo discente e docente, envolvendo relacionamento e cordialidade – Dimensão 5.

**Avaliação da Instituição realizada pelo Corpo Técnico-Administrativo**

- a) Desenvolvimento profissional e das ferramentas operacionais frente aos colaboradores através de treinamento e conscientização da melhoria contínua da organização, inclusive criar uma sistemática de acompanhamento de pessoal visando minimizar a baixa satisfação do corpo funcional – Dimensão 5.
- b) Desenvolver mecanismos para melhoria da comunicação interna/externa, criando e gerando maior confiabilidade das informações, através de novos meios de divulgação de forma ampla e específica para conhecimento por parte do corpo funcional da Instituição – Dimensão 4.
- c) Criar rotina por parte dos dirigentes e líderes na Instituição para acompanhar e solucionar a baixa satisfação dos empregados/colaboradores da Instituição – Dimensão 5.
- d) Desenvolver uma estratégia junto aos líderes e coordenadores de área visando estabelecer um melhor relacionamento interpessoal e criar um

programa de elogio/estimulo junto aos colaboradores para o reconhecimento de seu trabalho no ambiente organizacional - Dimensão 5.

## **12 RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS PADRE ARNALDO JANSSEN**

As instituições particulares de ensino superior desenvolvem diferentes atividades em diversas áreas voltadas tanto para o atendimento à comunidade, quanto para as questões relacionadas ao saber. Entretanto, a divulgação dessas ações junto à sociedade não é realizada de forma intensiva.

O conceito de responsabilidade social empresarial é algo que ocupa, cada vez mais, o centro das atenções do empresariado. Atualmente a maioria dos empresários tem interesse não apenas pelo sucesso do seu negócio, mas também pelo progresso dos seus parceiros e pelo bem-estar da comunidade em que sua empresa está inserida.

Assim, a Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen tem procurado primeiramente entender o significado de “responsabilidade social”, dentro da perspectiva de entidade de cunho assistencial, uma vez que suas ações têm que ter o respaldo da legislação que lhe confere o registro de entidade filantrópica. Por esse motivo – dentre outros - , a Faculdade está cada vez mais comprometida com a construção de uma sociedade mais ética, justa e organizada.

O Serviço Social da Faculdade se firmou, ao longo dos semestres, como um departamento de sólido auxílio aos estudantes da Instituição, com uma política própria de estabelecimento de bolsas e de criação dos mais variados benefícios. Esse departamento implementa ações de amparo a alunos cadastrados e que se encaixem no perfil de vulnerabilidade social, além de acompanhar e coordenar alunos no desenvolvimento de projetos sociais. Cabe, também, ao Serviço Social, a manutenção de um relacionamento sólido com a comunidade acadêmica e a comunidade em geral, respondendo, na medida do possível, a suas expectativas e demandas.

Hoje, existem, em andamento, na Instituição, diversos projetos de cunhos social, cultural, educacional e ambiental. Os projetos sociais são desenvolvidos e implementados levando-se em conta a necessidade e o nível de vulnerabilidade social do grupo comunitário, e ainda a disponibilidade dos recursos necessários para sua realização. São exemplos desses projetos:

- a) Apoio a crianças carentes, práticas educativas para adolescentes, parcerias com ONG's ligadas à questão do meio ambiente e atividades culturais internas.
- b) Realização de espetáculos variados e eventos esportivos para complementar a integração do Estabelecimento com a sociedade e incrementar a política educacional aqui praticada.

Essa política orienta a Instituição em suas ações sociais e faz emergir o reconhecimento de que é preciso contribuir para o acesso da população ao ensino superior. Visando à concretização desse ideal, a Faculdade possui uma política de bolsas de estudo que ocorre por meio de um processo seletivo em que é avaliada a situação socioeconômica do aluno e do grupo familiar a que ele pertence. Para isso, são utilizados os serviços de um profissional do Serviço Social, que lança mão de instrumentais técnicos como entrevistas, análise de documentos e visitas domiciliares para selecionar, da forma mais adequada, esse tipo de aluno.

O processo é regulamentado por um edital que segue as orientações da Lei 11.096 de 13.01.05 e pelo Conselho Nacional de Assistência Social. O Serviço Social implementa e acompanha ações sociais nas áreas educacional, cultural, social e assistencial, incluindo-se aí vários benefícios como bolsas de estudo (sociais ou por intermédio do PROUNI e de sindicatos: SAAE-MG e SINPRO-MG, por exemplo), descontos (convênio, parente de primeiro grau e alunos parentes que estudam nas Instituições Arnaldo) e inclusão de pessoas carentes em rede de benefícios diversos ou projetos educativos (informática, esporte e educação ambiental, entre outros).

➤ **Projeto Oportunidades da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen**

Dentre os aspectos de desenvolvimento do Corpo Docente da Faculdade de Ciências Gerenciais Padre Arnaldo Janssen, temos a destacar, alguns projetos de oportunidades:

Banco de dados de alunos que se encontra em situação de vulnerabilidade social e/ou desempregados, com objetivo de inseri-los no mercado de trabalho;

Inserção dos alunos que se encontra em situação de vulnerabilidade social e/ou desempregados em trabalhos práticos dentro das Instituições Arnaldo Janssen.

Treinamento/capacitação dos alunos que se encontra em situação de vulnerabilidade social e/ou desempregados, para aperfeiçoamento e possível inserção no mercado de trabalho.

### **13 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No mês de Março de 2011, pretendemos divulgar os resultados desta avaliação à comunidade acadêmica, a fim de que todos se conscientizem das ações aqui propostas e se inteirem dos fatos aqui discutidos e se situam, inclusive, motivados a tomar parte das discussões que ainda serão realizadas em decorrência deste processo avaliativo.

Belo Horizonte, 26 de Fevereiro de 2011.