

FAP – Faculdade de Apucarana

CESUAP – Centro de Ensino Superior de Apucarana

CNPJ 73.243.164/0001-13

Comissão Própria de Avaliação – CPA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2018, 2019 e 2020

Apucarana – PR

CORPO ADMINISTRATIVO

DIRETORA PRESIDENTE

Lívia Guimarães Pacheco

DIRETOR GERAL

Dr. Lisandro Rogério Modesto

COORDENADORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Vânia Bertasso

GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

Paulo César Leão de Oliveira

COORDENADORA INSTITUCIONAL E ACADÊMICA

Viviane Novelli

REPRESENTANTE EAD

Odair de Osti

SECRETÁRIA GERAL DE REGISTROS E CONTROLES ACADÊMICOS

Larissa Vietro

SECRETÁRIA GERAL DE PESQUISA, EXTENSÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E RELAÇÕES INTERATIVAS

Ângela Maria da Silva Borges

COORDENADOR NAP

Eduardo Souza Hashimoto

OUVIDORIA

Viviane Novelli

COORDENADORES DE CURSOS

CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Prof.^ª. Ms. Ana Paula Guimarães

CURSO DE LICENCIATURA EM ODONTOLOGIA

Prof. Ms. Julyano Vieira da Costa

CURSO DE LICENCIATURA EM BIOMEDICINA

Prof.^ª. Ms. Bárbara Melina Viol

CURSO DE LICENCIATURA EM CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

Prof.^ª. Ms. Bárbara Melina Viol

CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

Prof. Esp. Paulo Henrique Pavolak

CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

Prof. Dr. Vladimir Araújo da Silva

CURSO DE BACHARELADO EM FISIOTERAPIA

Prof. Esp. Kléber Rogério Andolfato

CURSO DE BACHARELADO EM NUTRIÇÃO

Prof.^ª. Ms. Tatiana Marin

CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA

Prof.^ª. Esp. Rosana Rezende

CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Prof. Ms. Déverson Rando

CURSO DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA

Prof. Ms. Eduardo Hashimoto

COMPOSIÇÃO DA CPA

Membro	Representante	E-mail
Odair de Osti	Coordenador	odair@fap.com.br
Ana Paula Guimarães	Docente	ana.rh@fap.com.br
Udson Mikalouski	Docente	udson@fap.com.br
Karolyne C. Miyko Ishii	Discente	karolyne.cristyane@hotmail.com
Tássia Camargo Mariano	Discente	compras@fap.com.br
Vânia Bertasso	Administrativo	vania@fap.com.br
Viviane Novelli	Administrativo	viviane@fap.com.br
Ebner Bossa	Comunidade	webner@webner.com.br
Maria Onide Ballan Sardinha	Comunidade	l_sardinha@brturbo.com.br
Ieda Aparecida S. Assunção	Equipe assessora	iedadudaana@hotmail.com
José Junio da Silva	Equipe assessora	jjs_silva@yahoo.com.br
Lisandro Rogério Modesto	Mantenedora	lisandro.modesto@fap.com.br

Sumário

1. INTRODUÇÃO	8
2. METODOLOGIA.....	9
3. DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES.....	10
3.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação	10
3.2 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	13
3.3 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	15
3.4 Eixo 4 – Políticas de Gestão	22
3.5 Eixo 5 – Infraestrutura física.....	27
4. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....	30
4.1 Recomendações	30

Índice de gráficos, quadros e figuras

Gráfico 1 – Incentivos para publicação científica.....	17
Gráfico 2 – Avaliação sobre o site da FAP.....	18
Gráfico 3 – Avaliação dos servidores e professores quanto a Ouvidoria	18
Gráfico 4 – Percepção dos professores quanto as ações de marketing	19
Gráfico 5 – Aceitação do NAP na visão dos colaboradores	20
Gráfico 6 – Disciplinas oferecidas pelo ambiente Moodle.....	22
Gráfico 7 – Distribuição dos professores quanto ao grau de escolaridade	23
Gráfico 8 – Satisfação profissional dos docentes	24
Gráfico 9 – Satisfação pessoal dos colaboradores	25
Gráfico 10 – Comparativo de sustentabilidade financeira	26
Gráfico 11 – Avaliação dos colaboradores quanto ao espaço físico	28
Gráfico 12 – Avaliação dos acadêmicos quanto a sala de aula.....	29
Quadro 1 – Atendimentos da clínica de fisioterapia	14
Quadro 2 – Atendimentos da clínica de Nutrição	14
Quadro 3 - Atendimentos do NPJ	14
Quadro 4 - Cursos e atos legais ofertados pela FAP.....	15
Quadro 5 - Porcentagem de docentes por tempo de serviço	23
Figura 1 - Página do Egresso dentro do site da FAP	21

1. INTRODUÇÃO

O principal objetivo da CPA é realizar processos avaliativos institucionais internos para produzir o esclarecimento das relações estruturais que compõem a própria instituição. Todas as avaliações desenvolvidas pela CPA são marcadas pelo caráter democrático, buscando ouvir toda a comunidade acadêmica, formada por docentes, discentes, colaboradores e comunidade externa, sem perder de vista a perspectiva de diversidade institucional.

A CPA procura desenvolver um trabalho em que o papel de cada setor da instituição é visto como parte integrante do todo, procura-se então desenvolver uma avaliação participativa, dando voz a toda a comunidade acadêmica. De maneira democrática, entende-se que a avaliação possa chegar a conclusões mais abrangentes que contemplem a todos os sujeitos envolvidos neste processo.

A Faculdade de Apucarana, por meio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), apresenta o Relatório Integral referente a 2017 da Avaliação Institucional. Para a produção deste relatório foram levados em consideração os cinco eixos, e uma comparação entre os pontos de maior relevância foram feitas a fim de identificar possíveis tendências que podem ajudar, ou não, no desenvolvimento da instituição. A seguir apresentamos a discussão de tais pontos.

2. METODOLOGIA

Esse relatório foi escrito a partir da análise das avaliações aplicadas durante os anos de 2018, 2019 e 2020 e as respectivas devolutivas e também discussões dos resultados em reuniões organizadas pela CPA em conjunto com a direção, coordenadores de curso, colaboradores e discentes.

Os resultados foram colhidos a partir de questionários com questões abertas e de múltipla escolha aplicados aos docentes, discentes, técnico administrativos, além de dados secundários, como relatórios particulares de cada curso de graduação e outros setores específicos da IES, como as informações das secretarias.

No ano de 2020 foi iniciado a transformação do site da FAP em um portal onde, alguns departamentos, terão mais autonomia para fazer as inserções das informações. Nesse mesmo ano a pesquisa CPA foi feita totalmente nesse portal, nele é possível criar as pesquisas, lançar as perguntas e alternativas e retirar os gráficos.

Os alunos, de posse de login e senha entraram na plataforma de pesquisa própria da FAP e responderam ao questionário. O próprio sistema tabula os resultados e apresenta em forma de gráficos e tabelas que, a partir disso são analisados. Caso seja necessário parte desses dados também podem ser tabulados no MS-Excel para que outras possibilidades possam ser visualizadas.

Como o ano de 2020 foi marcado pela Pandemia do Covid-19, a pesquisa teve um desafio ainda maior, pois, nos anos anteriores a FAP disponibilizava os laboratórios de informática aos alunos para que respondessem à pesquisa, dessa vez isso não aconteceu, o que fez com que a quantidade de respondentes não fosse suficiente para uma análise mais segura, no entanto temos dados de 2019 e 2018 que podem ajudar a entender as necessidades dos alunos.

3. DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Os dados apresentados a seguir foram compilados das pesquisas da CPA de 2018, 2019 e 2020, analisados e divididos nos eixos conforme orientação da nota técnica INEP/DAES/CONAES n. 65.

3.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação

O processo avaliativo da FAP conta com a participação de toda a comunidade acadêmica, visando alcançar resultados amplos que contemplem plenamente os sujeitos envolvidos. Atualmente a CPA conta com página própria no site da IES, onde a comunidade acadêmica e demais podem acessar dados das avaliações, relatórios e outras informações. É importante destacar que todas as avaliações organizadas pela CPA contam com o apoio das diretorias da IES, coordenações de curso, além dos colaboradores e do corpo discente.

Todo processo da pesquisa é informatizado, inclusive com a possibilidade dos participantes em responder no seu próprio dispositivo móvel. A participação dos discentes é geralmente grande, embora 2020 tenha sido um ano atípico, a quantidade de respondentes caiu em relação aos anos anteriores. Com as respostas podemos ampliar a visão que temos das fragilidades institucionais e melhorar os serviços prestados aos mesmos, bem como, continuarmos com políticas institucionais bem aceitas e bem-sucedidas por parte dos mesmos.

Ainda há o receio de que os dados da própria avaliação sejam revelados e que haja represálias. A CPA vem realizando desde 2011 trabalhos de conscientização junto com os professores e colaboradores sobre o anonimato do processo avaliativo, mas ainda existe resistência de alguns. O trabalho de conscientização da CPA é contínuo, tendo em vista a constante troca de colaboradores e também do corpo docente.

A participação de docentes e discente só não é maior pelo receio que as respostas sejam conhecidas e expostas causando algum tipo de constrangimento. No entanto, em reuniões com o corpo docente, discente, suporte técnico, responsável pela administração da ferramenta avaliativa, ficou claro o anonimato do processo, informando que os dados obtidos se referem ao número de questionários respondidos, por curso, mas nunca a identificação do sujeito. Em reuniões com as coordenações de curso, a CPA também reforça a total segurança do processo avaliativo, deixando claro que é sigiloso e anônimo.

A CPA envia aos departamentos os dados coletados na pesquisa permitindo que esses corrijam as possíveis deficiências apontadas na pesquisa. Durante a reunião a CPA fica com a função de explicar o processo e a importância da participação de todos. Aos docentes, o resultado individualizado fica a cargo do seu respectivo coordenador. Em hipótese alguma um docente tem acesso à avaliação de outro docente. Caso o professor ministre aula e faça parte de mais de um curso de graduação, fica também a cargo do coordenador a função de orientar seu docente em relação ao resultado da avaliação.

É importante frisar que durante as avaliações que a instituição passa em relação ao MEC, não só os procedimentos, mas também a ferramenta de pesquisa da CPA é bem avaliada.

Neste sentido, entende-se que a proposta da CPA, ainda que não totalmente, está sendo bem aceita entre os colaboradores e docentes da FAP. Em 2015 a porcentagem de bom e ótimo é aproximadamente 85%, e ela se mantém com pouca variação em 2016 e 2017, já na nessa pesquisa a satisfação entre os professores subiu para 97%.

Aos discentes cabe algum receio em relação ao processo avaliativo, não em relação à avaliação, mas no atendimento as suas sugestões, visto que eles querem que suas solicitações sejam atendidas imediatamente, gerando assim alguma insatisfação por parte deles.

Todos os relatórios produzidos pela CPA, depois de discutidos entre seus membros são enviados para a direção e mantenedora para posteriores discussões. Cabe a ela acatar as sugestões apontadas pela comunidade acadêmica, lembrando que, dentro das possibilidades da IES, as manifestações dos discentes estão sendo analisadas e se tornando realidade.

A CPA, juntamente com a biblioteca e o site da IES, procuram divulgar os dados por meio de *banners*, mensagens no próprio site da instituição, nas reuniões de colegiado dos respectivos cursos de graduação, com a participação dos representantes discentes de cada turma e nas reuniões de líderes, quando é feita a devolutiva com os resultados da avaliação juntamente com a coordenação da CPA.

A CPA tem buscado discutir os resultados obtidos no processo de auto avaliação a fim de que possam subsidiar as ações necessárias para superação das fragilidades apresentadas. Os resultados da avaliação são repassados aos coordenadores e cobradas medidas para sanar as deficiências. Os responsáveis pelos setores da instituição também participam de reuniões com o coordenador da CPA para que fiquem cientes da avaliação em relação aos seus setores. No final de cada processo avaliativo é feita uma reunião, separada por grupos, discentes, docentes e colaboradores, onde a CPA apresenta as conclusões do processo colocadas no relatório final,

em 2020 essas reuniões não foram feitas por causa da pandemia Covid-19, no entanto os coordenadores receberam seus relatórios.

Também é prática da Instituição a realização de encontros com os líderes de sala para apresentar os resultados das avaliações e também discutir e apresentar as propostas para melhorias. Nestes encontros os alunos questionam porque algumas das suas sugestões não são colocadas em prática além de outros questionamentos e dúvidas de procedimentos da FAP.

No mês de outubro foi realizada a avaliação geral da CPA. Nesta avaliação geral, os discentes, docentes e colaboradores são questionados no sentido mais amplo. O objetivo da CPA é entender o que a comunidade acadêmica pensa em relação à IES. Todos os campos da instituição são avaliados, desde a estrutura administrativa à estrutura física.

Ao final de cada procedimento avaliativo são feitas reuniões da CPA com a Direção Acadêmica para análise dos resultados e logo após é marcada uma reunião da CPA com todos os coordenadores de curso para discutir os resultados e sugestões de melhorias para os questionários utilizados. No final do ano, é feita uma reunião entre coordenadores, direção e CPA para analisar o resultado dos processos avaliativos realizados naquele ano, sendo possível verificar em quais aspectos houve melhora com as ações adotadas e em quais ainda é preciso traçar novas ações.

No início de cada ano, é repassada a avaliação individual de cada docente à coordenação respectiva e entregue aos docentes. No final do ano de 2020 o coordenador da CPA envia o resultado da avaliação da CPA individual para os coordenadores de curso que ficaram responsáveis por enviar aos seus professores.

A experiência que a FAP vem adquirindo após 20 anos como instituição de ensino superior, juntamente com a capacidade de seus profissionais, corpo docente, colaboradores e direção, vem ampliando a capacidade de difusão da filosofia proposta pela IES na região.

Todo trabalho desenvolvido durante os últimos anos mostra que a FAP vem crescendo e ampliando seu horizonte em toda a região. Atualmente alunos de várias partes do Vale do Ivaí e de outras regiões vizinhas buscam ampliar seus conhecimentos na IES. Campanhas publicitárias são realizadas nessas regiões buscando atrair e conquistar mais alunos, mas a melhor publicidade e reconhecimento da FAP estão nas pequenas vitórias conquistadas todos os dias.

Atualmente o IGC da IES é 3 e o objetivo é chegar a uma nota 4 em um curto período de tempo. O sucesso da FAP está no trabalho conjunto e a CPA também contribui com essa vitória, a partir do momento em que procura conciliar os elementos desse processo complexo.

A preocupação da IES está em articular a construção do conhecimento com o desenvolvimento de pesquisa e extensão levando o acadêmico a perceber como isso se realiza. Neste sentido, são discutidas questões referentes à percepção dos acadêmicos quanto aos serviços prestados pela IES, assim como a participação e o envolvimento dos docentes nestes processos.

Acredita-se que a Comissão Própria de Avaliação da FAP tem atuado na busca da melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, bem como da integração de todos os segmentos da IES.

3.2 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

A FAP entende que o PDI é documento norteador da conduta da IES em todos os seus segmentos, não podendo, desta maneira, ficar distante do conhecimento daqueles que participam do seu dia a dia. Assim, não somente o PDI, como também os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs) têm sido pauta de reuniões nos cursos, entre professores, acadêmicos, coordenadores e demais instâncias gestoras.

O PDI é produzido tendo como base a participação de todos os setores da IES. Foram realizadas reuniões constantes, juntamente com a CPA, com a intenção de ouvir as partes da IES para a produção de um documento consistente.

Neste contexto de diálogo, verificou-se a real articulação entre os documentos institucionais, registrando-se a necessidade de manter a proposta de revitalização de PPC anualmente, uma vez que há mudança no perfil dos ingressantes, bem como no próprio mercado de trabalho, que passa a exigir novas competências e habilidades de seus profissionais.

Essa tarefa ficou a cargo do Núcleo Docente Estruturante de cada curso, que se encarregará de dialogar com as diversas instâncias que compõem o curso, a fim de que o processo seja transparente, democrático e participativo.

Desde 2013, e com maior ênfase no ano de 2015, os cursos de graduação da FAP passam por reformulações em suas matrizes curriculares. O objetivo é dar maior preparação para os graduandos, adaptando o currículo ao mercado de trabalho.

A FAP tem na sua estrutura curricular e estrutural clínicas que atendem ao público necessitado de serviços como fisioterapia, nutrição, psicológicos, etc. A seguir quadros resumidos dos atendimentos desses setores.

Quadro 1 - Atendimentos da clínica de Fisioterapia

FISIOTERAPIA	ATENDIMENTOS
Dermato funcional e uroginecologia e obstetrícia	1.119
Neurologia adulto	1.328
Ortopedia e traumatologia	1.850
Pediatria e cardiorrespiratória	912
TOTAL	5.209

Fonte: Dados coletados pela CPA/2020

Quadro 2 - Atendimentos da clínica de Nutrição

NUTRIÇÃO	ATENDIMENTOS
1 semestre	
Homens e mulheres (adultos)	194
Idosos	13
Crianças e adolescentes	31
TOTAL	238
2 semestre	
Homens e mulheres (adultos)	21
Idosos	1
Gestante	1
Criança	1
TOTAL	24

Fonte: Dados coletados pela CPA/2020

Quadro 3 - Atendimentos do NPJ

DIREITO	ATENDIMENTOS
Atendimentos até o início do EAD (17/03) Pandemia	32
Juizado Especial Cível	48
Justiça Federal	55
Peticionamento e acompanhamento processual	362 processos

Fonte: Dados coletados pela CPA/2020

No curso de Psicologia cada aluno cumpriu 70 horas, totalizando 2.520 atendimentos.

Conforme mencionado no relatório parcial anterior a esse, a FAP transferiu para suas dependências os atendimentos das clínicas para melhor controle e agilidade.

Importante ressaltar que esses departamentos foram bem avaliados no último triênio pelos colaboradores e comunidade externa que se beneficiam dos serviços prestados, 97% das pessoas avaliam as clínicas da FAP como bom ou ótimo

De acordo com os dados observados acima, percebe-se uma satisfação geral com os ambientes de estágio oferecidos pela IES. Os docentes também avaliam de forma satisfatória que as informações passadas aos alunos no que tange a concepção contextual e global da realidade bem como a formação com base na ética.

De acordo com as pesquisas feitas em 2018, 2019 e 2020, os professores acreditam que estão fazendo um bom trabalho no sentido de fornecer ao aluno uma visão adequada e que sirva de apoio para enfrentar as dificuldades advindas do mundo por meio das aulas práticas, exercícios em sala, leituras e demais atividades específicas de cada curso.

Incentivar e dar possibilidades ao aluno de atuar de forma ética na sua vida profissional e pessoal faz parte dos valores da FAP, a partir disso é importante no contexto das aulas e demais atividades do decorrer do ano inculcar a ideia de que ética é importante nos dias de hoje.

As respostas às pesquisas confirmam nos últimos três anos a preocupação da IES em oferecer cursos voltados ao cumprimento da missão institucional, bem como ao atendimento à comunidade em suas necessidades, promovendo uma formação integradora do acadêmico com a sua realidade.

3.3 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

As atividades desenvolvidas neste eixo são supervisionadas pela Secretaria Geral de Pesquisa, Extensão e de Pós-Graduação, assim como a Secretaria Institucional e Acadêmica. Cada curso de graduação desenvolve projetos particulares que são supervisionados pelas coordenações específicas e auxiliados pelo colegiado do curso.

Em 2019 foi autorizado, conforme quadro 4, o curso de Odontologia que iniciou suas aulas em 2020.

Quadro 4 – Cursos e Atos legais dos cursos ofertados pela FAP

Curso	Portaria de Autorização	Portaria de Reconhecimento	Portaria de Renov. Reconhecimento
Administração (Bacharelado)	477 de 20/03/01	223 de 07/06/06	4 de 12/01/2016 267 de 04/04/2017
Biomedicina (Bacharelado)	633 de 27/06/2017		
Ciências Biológicas (Licenciatura)	2.785 de 12/12/01	677 de 27/09/06	314 de 02/08/2011 286 de 21/12/2012

			1.092 de 24/12/2015 916 de 27/12/2018
Direito (Bacharelado)	952 de 21/05/01	772 de 23/03/06	286 de 01/07/2016 267 de 04/04/2017
Enfermagem (Bacharelado)	2.311 de 29/10/01	677 de 27/09/06	348 de 03/06/2014 820 DE 30/12/2014
	1.017 de 12/12/07		
Engenharia Agrônômica (Bacharelado)	268 de 11/06/2019		
Engenharia Ambiental (Bacharelado)	268 de 11/06/2019		
Engenharia Civil (Bacharelado)	268 de 11/06/2019		
Fisioterapia (Bacharelado)	1.580 de 23/07/01	677 de 27/09/06	1 de 06/01/2012 820 DE 30/12/2014 135 de 02/03/2018
	1.017 de 12/12/07		
Nutrição (Bacharelado)	1.045 de 08/12/06	13 de 02/03/2012	348 de 03/06/2014 820 DE 30/12/2014 135 de 02/03/2018
Odontologia (Bacharelado)	268 de 11/06/2019		
Pedagogia (Licenciatura)	506 de 17/08/06	240 de 27/05/2013	1.092 de 24/12/2015 916 de 27/12/2018
Psicologia (Bacharelado)	1.851 de 10/11/10	876 de 12/11/2015	267 de 04/04/2017
Sistemas de Informação (Bacharelado)	949 de 24/06/99	3.337 de 18/10/04	1.609 de 09/11/09 286 de 21/12/2012 636 de 18/09/2018

Fonte: FAP/Secretaria Institucional/2020

A FAP tem se esforçado nos últimos anos para desenvolver políticas em benefício a docentes e discentes que queiram se dedicar ao aprimoramento da pesquisa científica, oferecendo bolsas de monitoria e de iniciação científica, com isso dá mais condições ao aluno de se desenvolver para atuar melhor na sua profissão.

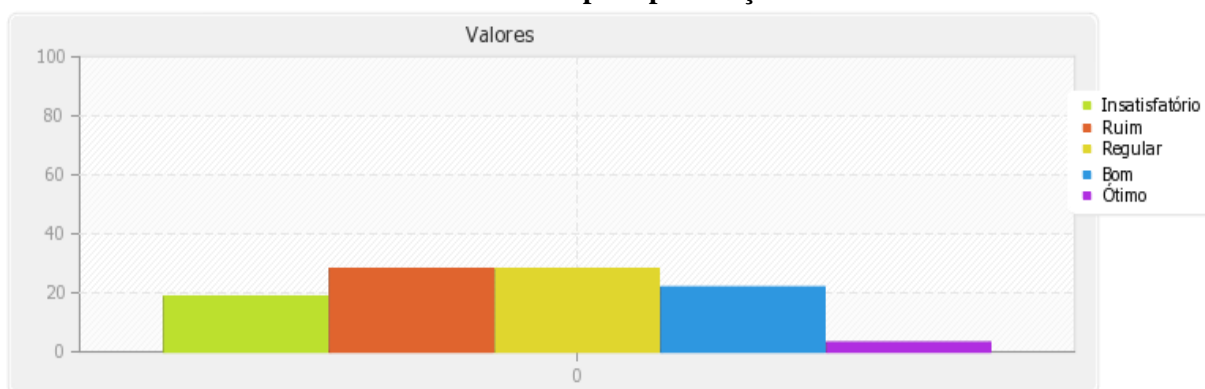
Sua política de descontos para funcionários e dependentes ainda permanece inalterada - 70% de desconto - permitindo que sejam privilegiados e com isso fortaleça ainda mais a instituição. A bolsa Prouni e financiamento estudantil também fazem parte dos incentivos dados aos alunos para que terminem seus estudos. Todos esses incentivos visam uma melhor articulação entre as atividades acadêmicas e a construção de pesquisas que possam trazer benefícios aos alunos, comunidade externa e instituição.

No ano de 2015 a FAP iniciou processo de financiamento interno para alunos com dificuldade em pagar suas mensalidades. A iniciativa foi uma tentativa de manter o número de acadêmicos comparados com o ano anterior. Em 2020 os financiamentos continuaram até

porque, em virtude da pandemia houve uma queda no número de alunos da instituição, portanto essa estratégia fez com que essa diferença não fosse tão grande.

Os professores são incentivados a produzir artigos e participar de eventos que levam e elevam o nome do professor e instituição. No entanto apesar dos esforços, inclusive financeiros, a percepção do professor ainda não é adequada. No gráfico 1 podemos observar que o número “Bom” ou “Ótimo” poderiam ser melhores, em 2020 apenas 18% dos professores pensam que os incentivos sejam adequados.

Gráfico 1 – Incentivos para publicações científicas



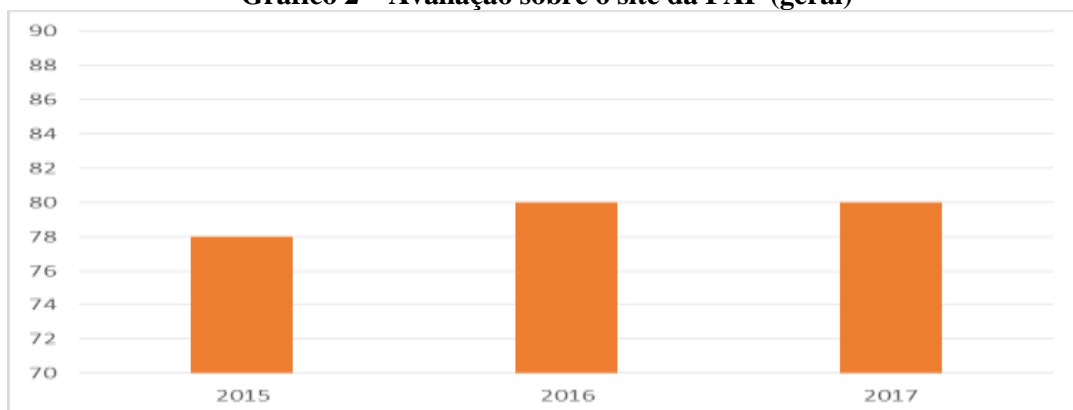
Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

Todos os canais de comunicação e informação da FAP com a sociedade tem como objetivo aproximar alunos, professores e corpo técnico, no sentido de criar uma conexão mais próxima e duradoura entre eles, sem mencionar que torna o processo mais rápido, confiável e seguro.

Todos possuem acesso às informações, os alunos às suas informações acadêmicas, professores aos dados de alunos, e pessoal técnico administrativo a relatórios e dados para tomada de decisão, fazendo com que o site da FAP seja ferramenta importante e acessível a todos.

Ressaltamos que em 2015 o site da FAP foi totalmente adaptado as novas exigências da comunidade acadêmica. O site ficou mais dinâmico, interativo, possibilitando ao usuário maior esclarecimento sobre suas necessidades quando procuram os serviços da IES.

De acordo com as pesquisas anteriores o site da FAP foi bem avaliado nas 3 edições do relatório (2015, 2016, 2017) pelos professores e alunos, em 2020 91% dos alunos usam o site como fonte de pesquisa para obter informação do curso demonstrando também que o site tem importante papel na divulgação do curso e é um canal de entrada para a FAP.

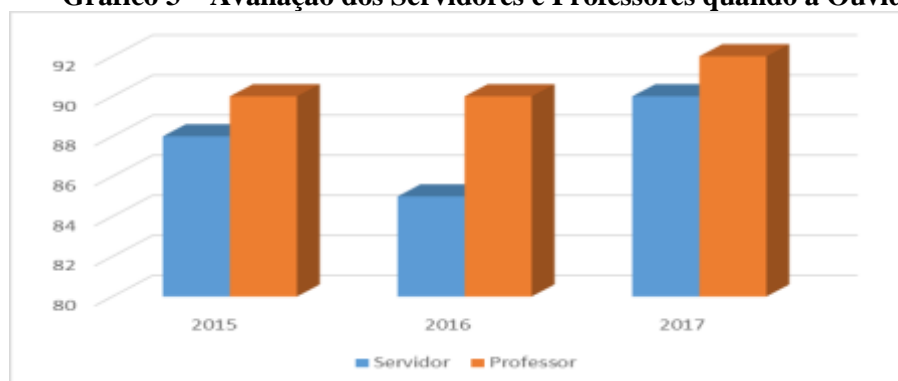
Gráfico 2 – Avaliação sobre o site da FAP (geral)

Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

No ano de 2015-2016 a FAP alterou a distribuição no *wireless* pelo campus da IES, instalando novas antenas com a perspectiva de maior alcance para os usuários do sistema. A instalação de novas antenas é uma necessidade, tendo em vista o aumento no número de usuários e aplicativos que de alguma forma facilitam a comunicação entre os agentes da FAP.

Os professores usam o sistema WAE para fazer chamada e outras atividades por meio do wireless, isso justifica a necessidade de um sistema robusto que possa dar suporte a essas atividades.

A ouvidoria é o canal de ligação entre os alunos e a direção, além de atender também a comunidade externa. A ouvidoria possui *link* próprio no site da IES e um responsável para responder e encaminhar as solicitações ao setor responsável. A ouvidoria é bem avaliada pelos docentes e discentes da FAP pois entendem que é seu papel contribuir para o encaminhamento das solicitações e o feedback do que foi discutido. Conforme visto no gráfico 3 até 2017 as avaliações são positivas e não há registro de colaboradores ou professores que avaliam a Ouvidoria como Insatisfeito ou Ruim em 2020.

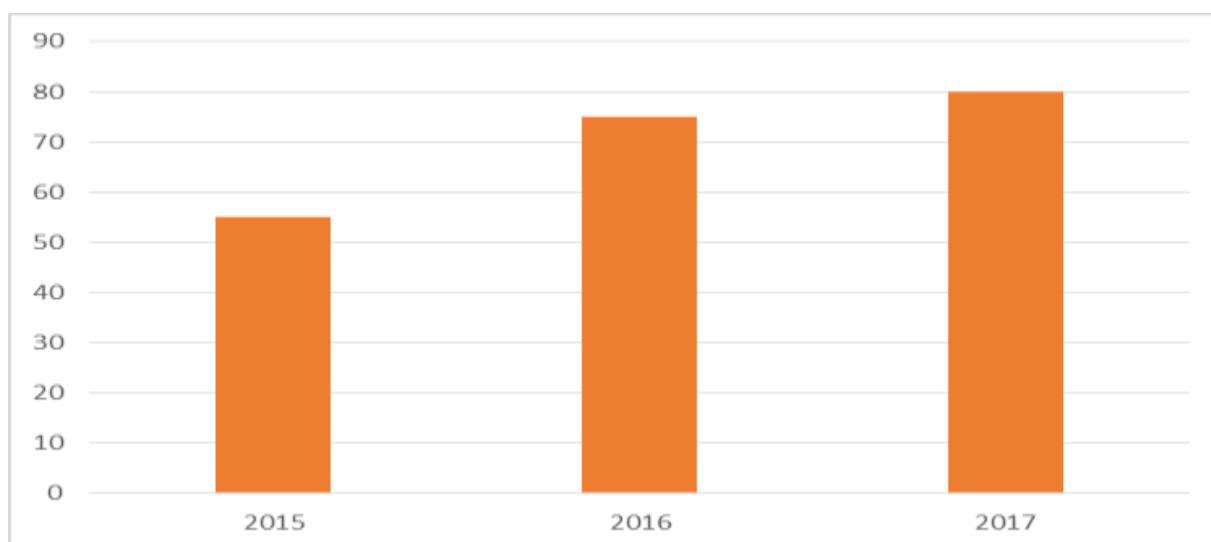
Gráfico 3 – Avaliação dos Servidores e Professores quando à Ouvidoria

Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

Outro instrumento importantíssimo para a comunicação interna é o uso dos *emails* institucionais. A partir de 2015 a FAP atribuiu como obrigatório o uso do *email* institucional para comunicações internas referentes a assuntos ligados a IES. O objetivo é garantir a eficiência e transparência nas informações trocadas entre os funcionários da IES.

O setor de marketing da instituição trabalha com intuito de não só trazer alunos para a instituição como também mostrar as potencialidades da FAP. Isso permite maior visibilidade, compreensão das ações que são realizadas e também retorno financeiro. Os professores avaliaram o departamento de marketing em 2015, 2016 e 2017 de forma satisfatória (80%), conforme gráfico 4, entendendo seu papel de comunicação e divulgação da empresa, em 2020 esse percentual está em 75%, o número diminuiu porque apareceram alguns professores alegaram não conhecer o departamento, o que é previsto pois existem professores que foram contratados em 2020 e ainda não estão habituados com todos os departamentos.

Gráfico 4 – Percepção dos professores quanto às ações de marketing (geral)



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

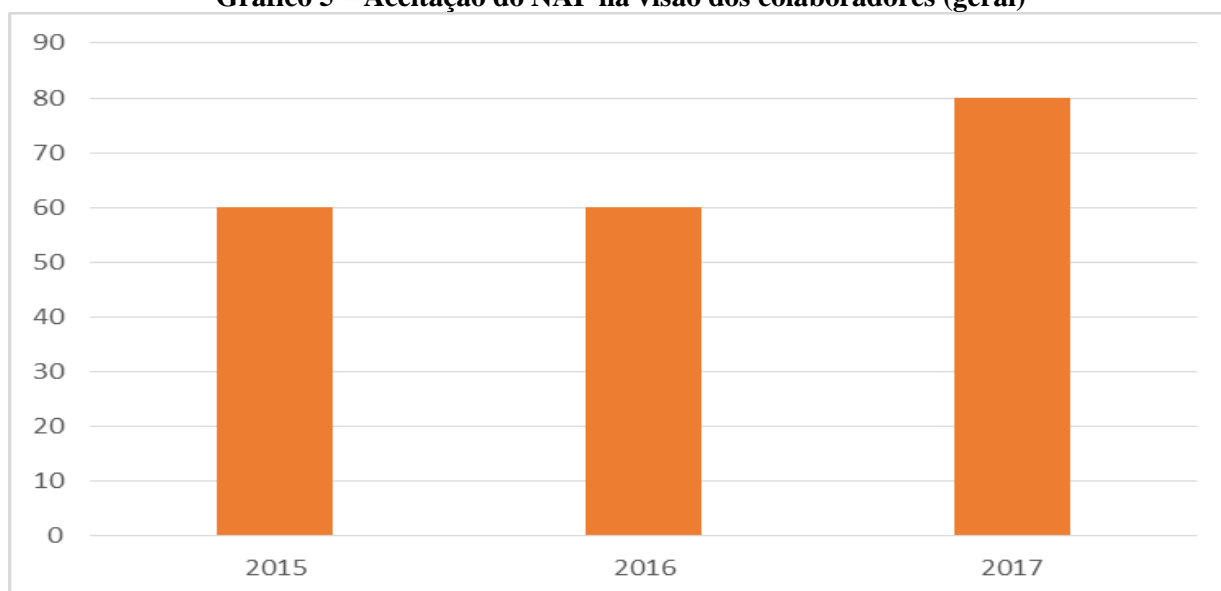
Percebe-se pelo gráfico que o setor foi impulsionado de forma contundente a partir de 2015 visto que a FAP investiu na contratação de pessoal mais capacitado para lidar com questões de importância.

A FAP possui atendimento psicopedagógico para o corpo docente, discente e demais colaboradores que necessitem de atendimento individualizado. Segundo o NAP, durante o ano letivo de 2017, o NAP recebeu 21 encaminhamentos protocolados para orientação psicopedagógica, além destes houveram alguns atendimentos informais de acordo com a necessidade de discentes e docentes que conhecem o trabalho e procuram para receber

acolhimento e orientações. No ano de 2015 foram 18 encaminhamentos e em 2020, com a Pandemia a orientação foi de que não se fizesse esse tipo de atendimento, no entanto diversas outras ações do NAP foram efetuadas como: cursos de férias, *lives*, capacitações pedagógicas, palestras e o PIVA (Programa de Iniciação a Vida Acadêmica), todos sob supervisão do NAP.

A seguir no gráfico 5 demonstra a visão dos colaboradores quanto ao NAP.

Gráfico 5 – Aceitação do NAP na visão dos colaboradores (geral)



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

Percebe-se um aumento da percepção positiva do NAP em virtude das atividades prestadas aos funcionários e alunos da FAP e nos treinamentos que são orientados por eles. Tudo isso é reflexo de um trabalho de qualidade e voltado ao próximo.

A FAP incentiva seus alunos e professores a participarem de eventos sem qualquer prejuízo de presença ou outro. Isso ajuda na formação dos agentes permitindo que agreguem valor e façam relações do que foi estudado (aprendido) com o cotidiano das empresas independente do curso.

Foi criado no site da FAP um portal que tem como finalidade criar uma aproximação do ex-aluno com a instituição, os egressos são convidados no início do semestre para relatar sua experiência e com isso incentivar os alunos na sua vida acadêmica e profissional.

Alguns egressos da FAP participam de campanhas publicitárias da IES com o objetivo de demonstrar a capacidade da instituição em formar profissionais de sucesso para o mercado.

Na página do Egresso tem um formulário para captar informações do aluno e entender como está sendo sua trajetória de trabalho e vida. A FAP possui um núcleo que tem como

objetivo acompanhar esses alunos, oferecendo mais oportunidade de capacitação e conhecimento.

Figura 1 - Página do Egresso dentro do site da FAP



Fonte: www.fap.com.br, 2020

Outra forma que a Faculdade de Apucarana tem encontrado para colaborar com os acadêmicos com dificuldades é a fixação de datas alternativas para o pagamento das mensalidades, com descontos concedidos a partir da análise de viabilidade econômica de cada curso. Desta forma, a instituição deixa a critério do discente a data de pagamento de sua mensalidade, haja vista que o pagamento antecipado concede a ele um desconto maior.

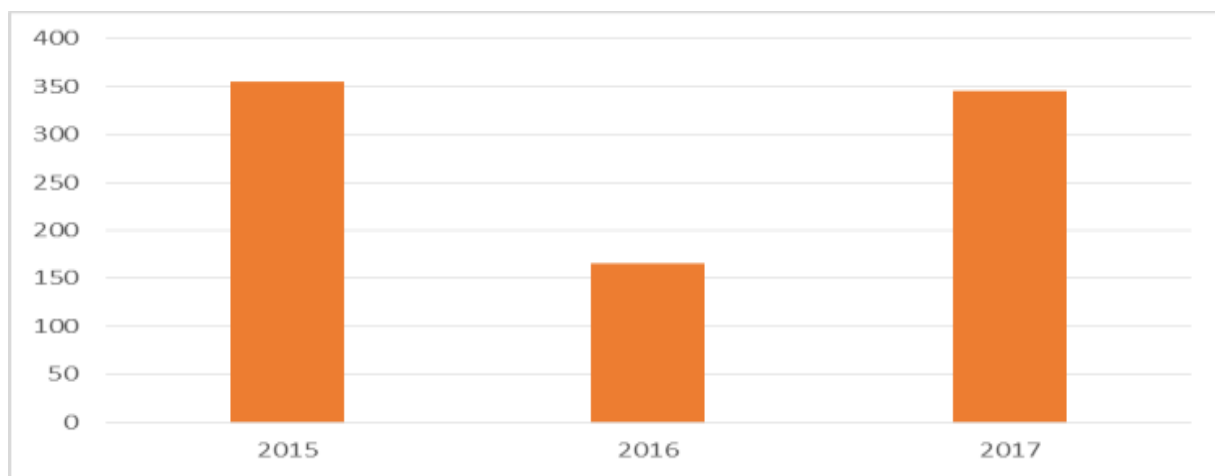
A instituição está sempre buscando firmar convênios e parcerias com empresas de Apucarana para atender às necessidades de espaço para estágios e, em contrapartida, oferecer desconto aos funcionários destas empresas.

A FAP disponibiliza algumas disciplinas na modalidade à distância como as dependências e adaptações além de outras que são utilizadas pelos professores para postar material adicional, para isso é usado o Moodle, um dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) mais difundidos no mundo.

Além dessas disciplinas são ofertados também cursos para professores como a utilização do Moodle, e para alunos cursos de extensão que ajudam a enfrentar o mercado de trabalho.

O gráfico 6, a seguir descreve como foi a utilização do Moodle no último triênio.

Gráfico 6 – Disciplinas oferecidas pela Plataforma Moodle



Fonte: FAP – Faculdade de Apucarana, 2017

Em todos os semestres, no início, professores e coordenadores solicitam a abertura de disciplinas no Moodle, tanto para dependências e adaptações quanto para simples postagem de material pelo professor. Para isso os coordenadores devem preencher um quadro informando o professor disciplina, seu código, nome completo da disciplina e se ela é regular, ou seja, será usada apenas para complemento da disciplina ou se é uma DP ou adaptação.

A diferença que existe em 2016 se explica pois nesse ano poucas disciplinas foram abertas apenas para complemento do professor. Em 2020, em virtude da pandemia e depois de reuniões com professores e coordenadores, resolveu-se cadastrar todas as disciplinas dos semestres no Moodle, a fim de que os professores pudessem postar os materiais das aulas como vídeos, textos base e atividades.

Destacamos que a FAP não é credenciada a oferecer educação na modalidade à distância, o que faz é oferecer parte de sua matriz, quando previsto.

3.4 Eixo 4 – Políticas de Gestão

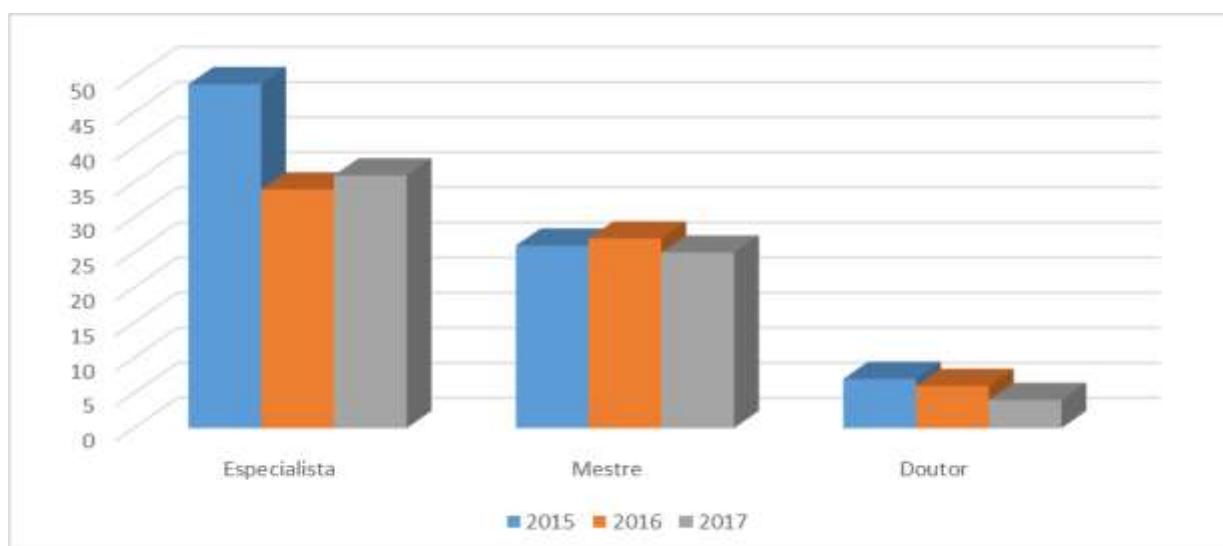
A prioridade da FAP continua sendo a qualidade do ensino e a preparação de um profissional qualificado, crítico e autônomo. Sobre o corpo docente e colaboradores, a FAP procura oferecer qualificação adequada para o desenvolvimento de funções mantendo qualidade nos serviços que oferece.

Em 2017 o corpo docente da FAP era formado por aproximadamente 65 docentes sendo:

 48%
  52%

Em 2020 esse número é 74, sendo 55% de mulheres e 45% de homens.

Gráfico 7 – Distribuição dos professores quanto ao grau de escolaridade



Fonte: FAP – Faculdade de Apucarana, 2017

É característica da instituição a contratação de um docente com o mesmo nível de titulação, ou maior, no caso de substituição. Como mencionado no texto desse relatório, a FAP oportuniza a contratação de docentes em início de carreira. A IES possui poucos doutores devido à dificuldade de encontrar profissionais em determinadas áreas, e também porque muitos preferem instituições públicas, no entanto existem vários professores cursando doutorado e mestrado e espera-se nos próximos anos modificar esse quadro.

No último triênio, aproximadamente 15% dos docentes da FAP tinha até dois anos de trabalho, em 2020 esse número é de 20%. A FAP dá oportunidade a profissionais recém

formados para atuarem como professores sem deixar de lado sua capacitação e experiência. Observe a tabela que faz um apanhado dos 3 últimos anos.

Quadro 5 – Porcentagem de docentes por tempo de serviço

Ano	Até 2 anos	3 a 5 anos	6 a 10 anos	Mais 10 anos
2015	47	28	24	1
2016	40	20	29	11
2017	15	40	32	12
2020	20	19	28	33

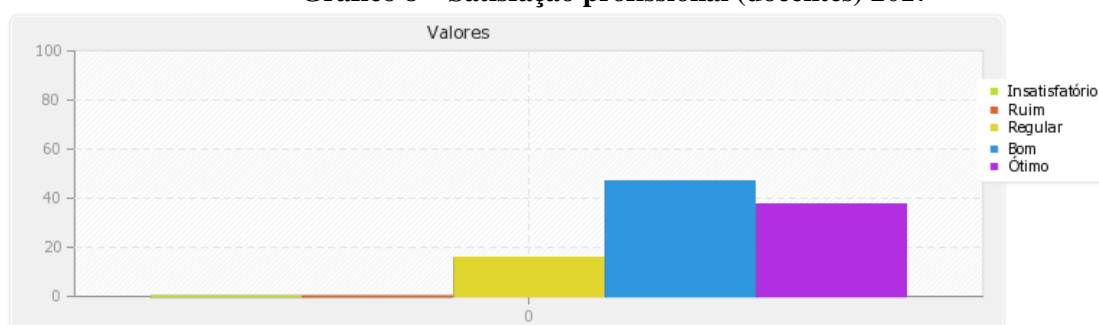
Fonte: RH/FAP/2020

O quadro 5 nos mostra que aumenta o número de professores com mais de 10 anos de trabalhos prestados na FAP, isso é importante pois o professor acredita que a IES faz um bom trabalho e quer permanecer nas suas funções.

O plano de carreira continua uma realidade na FAP, ele foi definido depois de várias reuniões com professores e sindicato no sentido de melhorar a relação de convívio com a IES. Em 2015 a porcentagem de pessoas que acreditam ser regular o plano de carreira era de 42%, atualmente esse número está em 33%, o que significa que ele veio para melhorar o trabalho dos colaboradores. Apesar do último número não ser tão baixo justifica-se porque muitos professores entraram em 2016 e 2017 e ainda não compreendem exatamente como funciona o plano. Em 2020, 28% dos professores acreditam que o plano de carreira é regular.

Repare que, de acordo com o gráfico 16 a satisfação profissional do professor é condizente com o plano de carreira, onde um complementa o outro. Em 2020 a satisfação profissional do professor atingi 94% entre as opções Bom e Ótimo.

Gráfico 8 – Satisfação profissional (docentes) 2017



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

A FAP terminou 2017 com 34 colaboradores denominados técnico-administrativos, sendo 30% homens e 70% mulheres. O quadro de colaboradores também apresenta pouca idade, já em 2020 a quantidade não alterou muito (28) e as porcentagens caminharam na mesma proporção, 68% mulheres e 32% homens.

No final de 2017, do total de colaboradores, a maioria (20) apresenta idade entre 18 a 35 anos. A contratação de colaboradores com baixa idade mostra a disponibilidade da instituição em oferecer oportunidade a jovens que iniciam suas vidas no mercado de trabalho, já em 2020 o número de colaboradores baixou para 17.

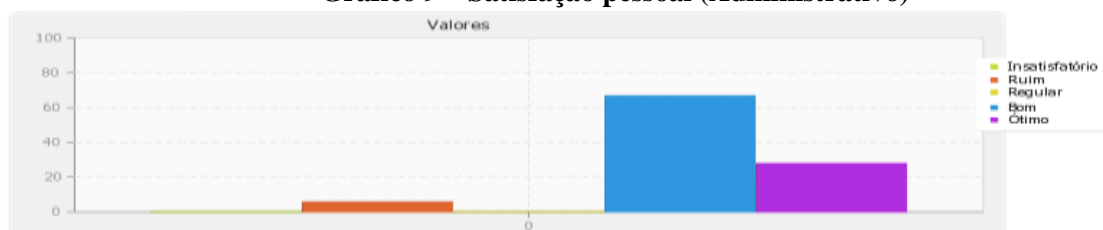
Outro aspecto que chama a atenção em relação ao quadro dos profissionais da IES é o nível educacional apresentado, dentre os quais 3 apresentam graduação e 8 pós-graduação em nível de especialização. A FAP em 2020 conta com 8 colaboradores com nível médio completo e 2 com ensino fundamental. Os dados apontam a preocupação da instituição em formar um grupo preparado e adequado às exigências sociais atuais.

Em relação ao tempo de serviço prestado à IES, grande parte dos colaboradores foi contratada há pouco tempo, do total, 20 dos 34 (59%) colaboradores apresentam tempo de serviço de até 2 anos e 7 entre 3 e 5 anos, esses dados revelam a renovação de seus colaboradores e a oportunidade em oferecer trabalho a jovens em início de carreira. Os números de 2020 apontam que 36% dos colaboradores tem tempo de serviço de até 2 anos, 32% tem entre 3 a 5 anos.

É possível observar que os colaboradores apresentam satisfação em relação ao trabalho que vêm desenvolvendo. Por ser composto por profissionais mais jovens, estão em busca de mais formação e esperam incentivos para aprimoramento de seu trabalho. Vale frisar que a FAP tem proposto anualmente atividades para o aperfeiçoamento profissional, além disso, grande parte dos colaboradores afirma que a IES ofereceu capacitação profissional.

Fato que chama atenção no relatório de avaliação é que, em 2017 mais de 75% dos colaboradores apontam o ambiente de colaboração entre a equipe é bom ou ótimo, já em 2020 esse número é 72%.

Gráfico 9 – Satisfação pessoal (Administrativo)



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

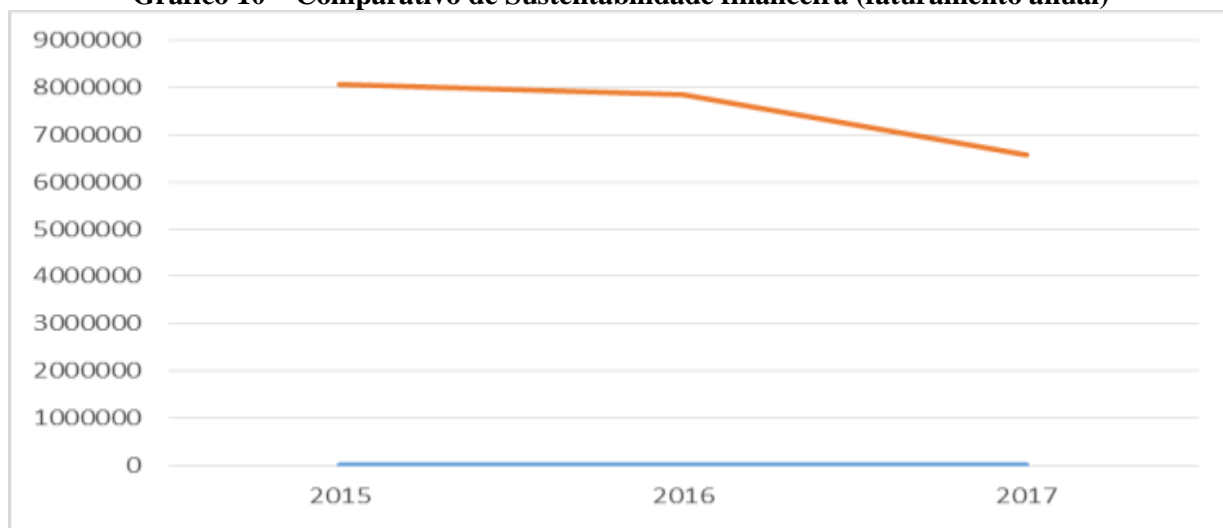
Vale ressaltar que nos últimos anos a FAP aumentou o número de alunos e as políticas para o desenvolvimento do ensino e da pesquisa. São desenvolvidas semanas científicas durante o ano letivo em todos os cursos de graduação da IES. Em 2020 esse aumento de alunos não foi significativo em virtude da pandemia, que gerou desconfiança e medos.

A gestão da FAP é realizada tendo como base o plano de metas do PDI, seus conselhos, colegiados, relacionados com a sua mantenedora. Todas as decisões tomadas internamente são discutidas em reunião de CEPE - Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, bem como discussões com os colegiados. O Conselho de Ensino Superior (CONSUP), o CEPE e os órgãos colegiados adotam sempre a postura do diálogo e a busca de soluções em conjunto, considerando sempre o disposto no PDI e o PPC.

Em relação à avaliação dos docentes, a grande maioria entende que os órgãos administrativos realizam uma boa atuação em relação à IES. Em relação aos colaboradores, a avaliação mostra insatisfação em relação às decisões tomadas pela IES. Uma explicação para esse fato recai na comunicação interna.

A FAP é uma instituição privada, considerada como faculdade isolada e sem fins lucrativos, razão pela qual seu orçamento está restrito ao recebimento das mensalidades e de outros serviços prestados, como a oferta de Cursos de extensão.

Gráfico 10 – Comparativo de Sustentabilidade financeira (faturamento anual)



Fonte: Departamento financeiro / FAP, 2017.

Em 2020 o faturamento da FAP ultrapassou 2017 em 6% aproximadamente, o que indica um crescimento orgânico pautado no bom trabalho de divulgação por meio dos seus canais.

A instituição tem se preocupado em manter suas instalações e equipamentos acessíveis ao bom uso, por isso considera importante reavaliar o orçamento previsto cruzando informações reais com as propostas de expansão da instituição. É importante que ao fim de cada semestre seja feito um levantamento e registro das condições das instalações e equipamentos para evitar que fiquem obsoletos. Todos os investimentos feitos quanto à infraestrutura da IES têm a aprovação da mantenedora.

3.5 Eixo 5 – Infraestrutura física

Em 2015 a porcentagem de alunos que acreditavam que a infraestrutura da FAP fosse regular era de 50%, após a pesquisa de 2017 esse número não passa de 28%, em 2020 esse é de 3% apenas, demonstrando que a FAP tem procurado atender as necessidades dos alunos quanto as instalações físicas de salas de aula, biblioteca, ambientes de trabalho e estudo.

A partir de 2015 a clínica de Psicologia incorporou as demais clínicas para melhor atender a comunidade acadêmica, juntamente com pessoas do município de Apucarana e região. A FAP tem convênio com o Ministério da Saúde, oferecendo tratamentos e atendimento pelo SUS em suas clínicas.

Quanto à limpeza das instalações e as áreas de convivências os professores e alunos consideram regulares conforme informações apontadas nas pesquisas 2018, 2019, 2020, no entanto quando abrimos para que os alunos expressem suas opiniões nas questões abertas da pesquisa, muitos questionaram esse item por entenderem que os banheiros precisam de uma atenção maior, indicando a falta de sabonete líquido em alguns momentos da noite, principalmente no segundo horário das aulas.

A CPA conversou com os colaboradores sobre esse item e eles se comprometeram a verificar a questão.

Nossa biblioteca (física) tem aproximadamente 11.450 títulos e mais de 29 mil exemplares distribuídos para todos os cursos da FAP em andamento, já a biblioteca virtual, no último levantamento eram 10.651 títulos. A biblioteca da IES foi alterada para uma área maior,

visando atender a necessidade da IES em relação ao aumento do número de exemplares disponíveis.

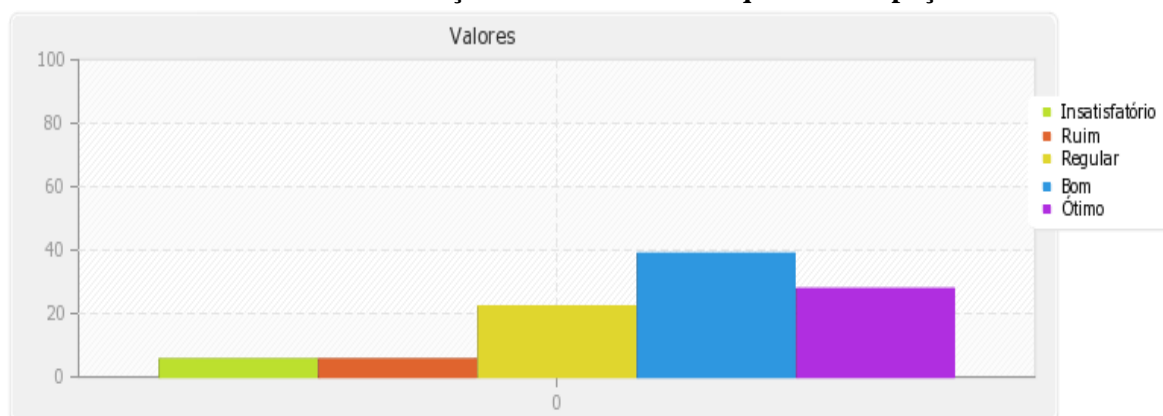
A biblioteca vem sendo atualizada sempre que necessário, adquirindo novos exemplares visando atender as exigências do MEC e aos cursos que, em virtude de sua revitalização necessitam de obras mais atuais. A FAP passou a investir com maior ênfase na biblioteca virtual em decorrência da sua facilidade em acesso e a boa aceitação por parte dos alunos.

Podemos observar que tanto os docentes e discentes consideram adequados os materiais disponibilizados para o curso. Quando analisado apenas a percepção dos alunos percebe-se que em 2015, 30% deles achavam regular os materiais, e 2016 esse número cai para 20%, se mantendo em 2020.

Para os docentes e discentes, conclui-se que as condições gerais de funcionamento da IES são boas. Há uma insatisfação por parte dos alunos em relação a questão de não possuir cobertura entre os blocos, que mesmo que não tenha sido feita ainda, outras melhorias no campus são feitas regularmente. Há sugestões dos acadêmicos sobre a melhoria e cobertura das calçadas que ligam os blocos e o estacionamento.

Na avaliação dos colaboradores, a infraestrutura da FAP também pode ser considerada como muito boa, conforme resultados apresentados a seguir. Em destaque a avaliação em relação ao espaço físico de seu ambiente de trabalho. A FAP tem se preocupado com a manutenção das áreas de convivência e biblioteca mantendo sempre em bom estado de funcionamento.

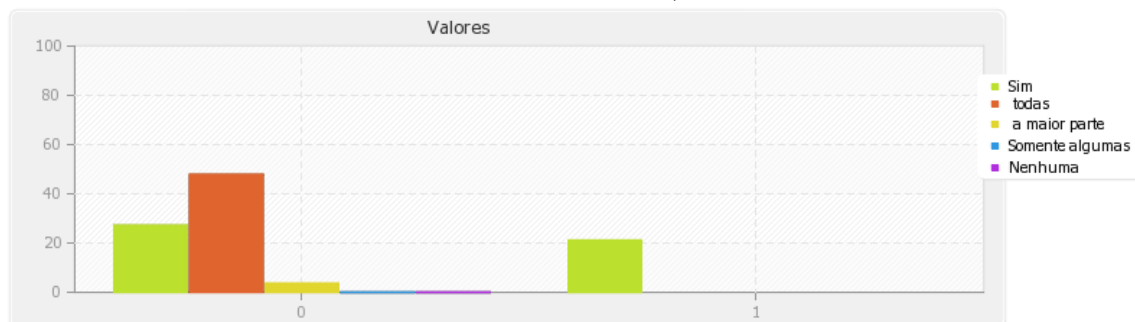
Gráfico 11 – Avaliação dos colaboradores quanto ao espaço físico



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

Atualmente (2020) 23% dos colaboradores não consideram bom ou ótimo o espaço físico na FAP. Lembramos que os laboratórios de informática passam por constantes modificações, desde a manutenção dos computadores, ar condicionado pintura e a rede *wifi*.

Gráfico 12 – Avaliação dos acadêmicos sobre as salas de aula (adequadas ao desenvolvimento de atividades)



Fonte: Dados coletados pela CPA/2017.

O gráfico 12 demonstra como em 2017 os acadêmicos avaliavam o espaço da FAP para o desenvolvimento de suas atividades, em 2020 apenas 3% dos alunos não consideram o espaço adequado.

Observa-se que a infraestrutura da FAP recebeu boa avaliação, sendo apontadas fragilidades ainda na questão referente aos laboratórios, aspecto que já tem sido alvo de discussão entre a direção e a mantenedora para que sejam resolvidas. Um percentual muito pequeno foi apontado pelos acadêmicos sobre a adequação das salas, apesar de pequeno é interessante averiguar o motivo.

Algumas sugestões dos discentes e docentes que aparecem com frequência nas avaliações da CPA não podem ser colocadas em prática no momento, tendo em vista que o objetivo é o atendimento por prioridades, entre as quais, o ensino ocupa o primeiro lugar. A principal prioridade da FAP é manter a qualidade da educação, visando pela elevação da qualidade do ensino praticado. Neste sentido, sugestões como cobertura de algumas áreas da IES e cobrança de taxas de estacionamento, ainda não podem ser atendidas. Outro pedido feito pelos discentes refere-se a algumas goteiras que aparecem com frequência na IES. A FAP fez uma vistoria no telhado dos blocos onde as goteiras aparecem, as mesmas foram identificadas e o problema está sendo resolvido.

No relatório parcial anterior a esse os alunos sugeriram a instalação de *datashow* nas salas, no período ao qual esse relatório se refere essa necessidade não foi tão latente até porque as aulas foram interrompidas em março em virtude da pandemia.

4. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A FAP busca sempre prestar um serviço de qualidade além de contribuir para a sociedade por meio de cursos e projetos que visam fortalecer a sociedade. Nesse sentido, as avaliações adotadas pela CPA abordam tanto a comunidade acadêmica como a comunidade externa que, de alguma maneira, utiliza os serviços prestados pela instituição.

Ao apresentar o relatório e finalizar mais um ciclo avaliativo, espera-se um crescimento consciente em relação à comunidade acadêmica e possíveis aplicações reais para a melhora da IES como um todo.

O relatório faz apontamentos positivos e negativos em relação à própria instituição. É importante, neste momento, que medidas sejam tomadas pela direção da instituição, para solucionar possíveis problemas apontados pelas pessoas que responderam à pesquisa. É importante destacar que muitos desses problemas já foram solucionados no decorrer dos anos de 2018, 2019 e 2020.

Abaixo, listamos recomendações de ações que visam melhorar ainda mais a instituição. Dessas ações muitas já estão sendo encaminhadas e continuarão nos anos seguintes pois a melhoria contínua é importante para tornar a IES uma referência.

4.1 Recomendações

- Incentivar o corpo docente quanto à necessidade de atualização dos seus conhecimentos quer sejam especializações, mestrados, doutorados e pós-doutorado;
- Possibilitar a todos os funcionários o conhecimento do PDI e demais documentos institucionais por meio de reuniões e aos alunos o pleno conhecimento dos documentos do curso como: PPC, regulamentos de AAC e estágio;
- Manter a autonomia dos cursos para tomada de decisão observando-se o disposto no Regimento e nos documentos institucionais – PDI, PPI e PPC;
- Realizar capacitação docente constante quanto às metodologias ativas e demais conhecimentos que deem suporte ao professor em sala de aula;
- Realizar trabalhos mais intenso junto às entidades de classe, buscando atender na medida do possível, aos seus anseios quanto a cursos de graduação, extensão e pós-graduação;
- Aprimorar os meios de divulgação da FAP destacando as ações realizadas pelos cursos;

- Elaborar cronograma de treinamentos específicos aos colaboradores;
- Ofertar Pós-Graduação em Docência no Ensino Superior para aqueles professores que querem buscar aperfeiçoamento profissional;
- Intensificar os processos de divulgação das decisões tomadas em CEPE para todos os setores, melhorando a comunicação interna;
- Elaborar e cumprir planejamento de manutenção das instalações físicas e renovação de laboratórios de saúde, clínicas e informática;
- Manter o planejamento de compra e atualização da demanda do acervo;
- Aprimorar os processos avaliativos, tendo como fundamento a divisão dos conteúdos por eixo, de acordo com a matriz curricular;
- Adotar política de ampliação e manutenção de convênios com entidades de Apucarana e região;
- Manter e ampliar a linha de diálogo e participação coletiva nas tomadas de decisão;
- Realizar campanha de sensibilização e conscientização da importância da participação nas avaliações da CPA, para promover maior interesse por parte dos alunos;
- Buscar oportunidades diferenciadas para realização do nivelamento para calouros, bem como ampliar a oferta de atendimento aos acadêmicos e docentes;
- Realizar pesquisa com a comunidade externa e com os egressos a fim de viabilizar novos cursos e aproximar esses agentes com a IES.