

**FACULDADE INTEGRADA
DA GRANDE FORTALEZA**



**Relatório Integral - 2018
Autoavaliação Institucional
(Ano base 2017)**

DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Código e nome da Instituição: 1658 – Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF).

Caracterização da IES: Instituição de Ensino Superior Privada.

Natureza Jurídica: Sociedade Empresária Limitada.

Vinculação: Ministério da Educação.

Número do CNPJ: 02.843.943/0001-01.

Endereço: Av. Porto Velho, 401, João XXIII, Fortaleza, Ceará, Brasil. CEP 60.525-571. Fones: (85) 3299-9900 / 0800 600 8700. Email: fgf@fgf.edu.br

Mantenedora: Centro de Educação Universitária e Desenvolvimento Profissional (CEUDESP)

Endereço da página institucional na internet: www.fgf.edu.br

Áreas de Atuação: Ensino, investigação científica e extensão.

Norma de criação: Constituída na forma do Inciso IV, do Art. 8º do Decreto nº 2306, de 19 de agosto de 1997.

Regimento/Estatuto: Portaria Credenciamento MEC nº 327 de 23/02/2001, publicada em 26/02/2001.



NOME E CARGO DOS DIRIGENTES

Eng. José Liberato Barrozo Filho (Diretor Geral Administrativo-Financeiro).

Eng. Júlio Pinto (Diretor Geral de Infraestrutura).

Eng. Adolfo Marinho (Diretor de Expansão).

Sra. Juliana Abifadel Barrozo (Diretora Administrativa-Financeira).

MISSÃO

Formar o cidadão através da educação, habilitando profissionais em nível superior, empreendedores, reconhecidamente competentes, reflexivos, críticos, éticos e com responsabilidade social.

GESTORES INSTITUCIONAIS

Prof. MS. Paulo Nogueira (Diretor Acadêmico).

Prof. MS. Marcos Venícius M. de Araújo (Diretor de Tecnologia e Planejamento).

Prof. Dr. João Cláudio Nunes Carvalho (Coordenador Geral do Nead).

COORDENADORES DE CURSOS

Profa. Cristiane Maria de Oliveira Mendonça – Curso de Administração.

Profa. Andrea Veruska Nery Vaz – Curso de Administração.

Profa. Elidiane Martins Freitas – Curso de Ciências da Computação.

Profa. Greyciane Passos dos Santos – Curso de Ciências Contábeis.

Prof. Carlos César Rocha Mazza – Curso de Direito.

Profa. Milena Marcintha Alves Braz – Curso de Direito.

Prof. José Alexandre de Sousa Júnior – Curso de Direito.

Prof. Edson Marcos de Godoy Palomares – Curso de Educação Física.

Profa. Priscila Alencar Mendes Reis – Curso de Enfermagem.

Profa. Luiza Luana de Araújo Lira – Curso de Enfermagem.

Prof. Damião Carlos Nobre Jucá – Curso de Letras Português/Inglês.

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

Prof. Irapuan Aguiar (Presidente e Representante da Gestão Institucional).

Prof. Paulo Roberto Nogueira (Representante da Gestão Institucional).

Prof. Marcos Venícius Mourão de Araújo (Representante Docente).

Prof. Edson Marcos de Godoy Palomares (Representante Docente).

Sra. Juliana de Moraes Alencar (Representante Técnico-Administrativo).

Sra. Rosângela Nogueira de Pontes (Representante Técnico-Administrativo).

Sra. Sandy Naédia Lucas de Oliveira (Representante Discente).

Sra. Cícera Brena Calixto Sousa (Representante Discente).

Prof. Wagner Bandeira Andriola (Representante da Sociedade Civil).

Profa. Adriana Castro Araújo (Representante da Sociedade Civil).

DOCUMENTO LEGAL DE NOMEAÇÃO DA CPA

Portaria nº 02/2018 do Diretor Geral da FGF, de 29 de janeiro de 2018.

Parte 0: Escopo do Relatório Técnico

O presente Relatório Técnico tem como objetivo geral apresentar os resultados oriundos da sistemática de Autoavaliação Institucional da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), que foi realizada em 2017, sendo amparada pela legislação federal (Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004) que regulamenta o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Ademais, proporciona o fechamento do Ciclo Avaliativo do Triênio 2015, 2016 e 2017, em conformidade com o disposto na Norma Técnica 065/2014 do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), caracterizando este como **Relatório Integral**.

Sob este prisma, na **Parte 1** deste documento são apresentados aspectos teóricos e princípios que regem a autoavaliação de Instituições de Ensino Superior (IES), enquanto na **Parte 2** são descritas e detalhadas informações acerca das dimensões institucionais previstas pelo SINAES, oriundas de dados primários obtidos junto à comunidade interna da FGF, bem como de dados secundários obtidos junto a alguns dos setores estratégicos da referida Instituição de Ensino Superior (IES). Ademais, apresenta uma sinopse diagnóstica de cada uma das dimensões avaliadas, que compõe a **Parte 3**, bem como propostas para a implementação de planos de ação, com vistas ao aprimoramento de cada uma das referidas dimensões institucionais, que compõem a **Parte 4**.

Todas as atividades que permitiram a elaboração do presente documento fundamentam-se no trabalho da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FGF que, ao longo de 2017, debruçou-se sobre as estratégias a serem adotadas para a adequada execução da Autoavaliação Institucional da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF).

Parte 1: Informações Básicas

1. Introdução

Para iniciarmos, convém salientar, por oportuno, que a *avaliação* é uma atividade racional, científica e sistemática, que deve permitir a quem avalia obter novos conhecimentos acerca do objeto ou da realidade avaliada, com o fito de planejar ações voltadas ao aprimoramento deste (ANDRIOLA, 1999)¹.

Os processos avaliativos conduzidos individualmente pelas Instituições de Ensino Superior (IES), denominados como *autoavaliações* ou *avaliações internas*, se vinculam às funções de diagnóstico, de planejamento, de regulação e de autorregulação (JOHNSON & GLASMAN, 1983)². Esses processos são básicos e, portanto, obrigatórios para que a IES se integre formalmente ao Sistema de Educação Superior brasileiro, cumprindo as exigências concernentes a *autorizações de funcionamento, credenciamento, recredenciamento, transformações e demais instrumentos legais regulatórios*. Em síntese, a autoavaliação institucional é instrumento básico obrigatório e imprescindível para todos os atos de regulação, cujo exercício é prerrogativa do Estado, conforme prevê a Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)³.

Desse modo, conforme a referida legislação, toda regulação se realiza de modo articulado à autoavaliação institucional que, por outro lado, também tem importantes funções de *autorregulação*. Por meio desta última, as IES conhecem melhor a sua própria realidade e podem praticar os atos regulatórios internos que considerem necessários para cumprir com mais qualidade e pertinência os seus objetivos e suas missões. Além de seus próprios estudos, as IES também recebem as recomendações e indicações das Comissões de Avaliação Externa.

As funções mais importantes da autoavaliação institucional são: *produzir conhecimentos; diagnosticar o grau de consecução dos seus objetivos e de suas*

¹ ANDRIOLA, W. B. Evaluación: la vía para la calidad educativa. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, Rio de Janeiro*, v.7, n. 25, p. 355-368, 1999.

² JOHNSON, G. R.; GLASMAN, N. S. Evaluation authority and financial control. *Studies in Educational Evaluation, Washington, DC*, v. 9, n. 1, p. 59-76, 1983.

³ Documento disponível em <<http://download.inep.gov.br/download/superior/2003/sinaes/SINAES.pdf>>. Acesso em 24/10/2016.

finalidades essenciais; identificar as causalidades dos problemas e deficiências; aumentar a consciência pedagógica e a capacidade profissional dos gestores, dos professores, dos alunos e dos técnico-administrativos; tornar mais efetiva a vinculação da IES com o entorno social e a comunidade mais ampla; julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e de seus produtos; prestar contas à sociedade (accountability); justificar publicamente sua existência; fornecer todas as informações que sejam necessárias ao conhecimento do Estado e da população acerca de suas ações e atividades.

Em síntese: *a autoavaliação institucional deve originar autoconhecimento para aumentar o engajamento dos seus profissionais; para fundamentar as emissões de juízos de valor e a tomada de decisão dos gestores; para proporcionar planos de ação para o pleno aprimoramento, tanto das pessoas envolvidas, quanto da IES.* Neste sentido, os processos de autoavaliação devem ser permanentes, isto é, constituir-se como uma cultura internalizada nas estruturas de planejamento, de gestão e de decisão institucionais da IES (SANTORO TRIGUEIRO, 2004⁴; BALZÁN, 1996⁵).

2. Princípios basilares da Autoavaliação Institucional da FGF

A autoavaliação institucional da FGF baseou-se em alguns das características idealizadas por Dias Sobrinho (2000)⁶, Ristoff (2000)⁷ e Belloni (1999)⁸, quais sejam:

- a) **Respeito à identidade institucional:** cada IES tem sua história e constrói suas formas e conteúdos próprios, que devem ser respeitados. No desenho da regulação e da avaliação, cada IES deveria submeter-se ao cumprimento das normas oficiais e aos critérios, indicadores e procedimentos gerais, porém, ao mesmo tempo, exercitar sua liberdade para desenvolver seus próprios processos avaliativos, que também correspondam a objetivos e necessidades específicos. Além disso, a avaliação deve servir de instrumento para

⁴ SANTORO TRIGUEIRO, M. G. A avaliação institucional e a redefinição das estruturas e modelos de gestão das Instituições de Ensino Superior do país. *Revista da Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior, Campinas*, v. 9, n. 3, p. 11-30, 2004.

⁵ BALZÁN, N. C. O conceito de planejamento e sua aplicação aos sistemas educacionais e às atividades de ensino – alcance e limites no limiar do século XXI. *Educação Brasileira, Brasília*, v. 18, n. 37, p. 151-172, 1996.

⁶ DIAS SOBRINHO, J. *Avaliação da educação superior*. Petrópolis: Vozes, 2000.

⁷ RISTOFF, D. I. *Avaliação institucional. Pensando princípios* (p. 37-51). In BALZÁN, N. C. & DIAS SOBRINHO, J. (Org.). *Avaliação institucional. Teoria e experiências*. São Paulo: Editora Cortez, 2000.

⁸ BELLONI, I. *Avaliação institucional: um instrumento de democratização da educação. Linhas Críticas, Brasília*, v. 5 n. 9, p. 7-30, 1999.

aumentar a consciência sobre a identidade e, portanto, as prioridades, as potencialidades e as fragilidades de cada IES em particular.

- b) **Participativa:** a autoavaliação institucional deve garantir a participação livre, esclarecida e baseada em princípios éticos de todos os indivíduos componentes da comunidade que integra a IES, quais sejam: alunos regularmente matriculados, alunos egressos, professores, gestores e pessoal técnico-administrativo.
- c) **Democrática:** os profissionais da IES devem ter reconhecida idêntica importância no processo de obtenção de informações que possibilitarão a execução da autoavaliação institucional. Nenhum indivíduo ou setor deverá sentir-se desprestigiado ou preterido durante a referida atividade institucional. Portanto, é imprescindível a participação democrática de todos os indivíduos da comunidade institucional, independentemente da hierarquia e/ou complexidade da função exercida.
- d) **Ética:** a avaliação precisa ter também legitimidade ética e política, assegurada pelos seus propósitos proativos, respeito à pluralidade, participação democrática e também pelas qualidades profissionais e cidadãs de seus atores. É, portanto, a concepção democrática de educação e de avaliação que confere aos processos avaliativos sentido de legitimidade ética e política.
- e) **Global:** a autoavaliação deve integrar diversos procedimentos e instrumentos, na forma de estudos, discussões, juízos de valor a respeito de todas as dimensões e estruturas institucionais. Essas ações avaliativas podem ter como objeto certos aspectos, tais como a administração, a docência, a pesquisa, as relações com a sociedade, a vida comunitária, as unidades, os cursos e os programas, dentre outras dimensões institucionais.
- f) **Sistemática e contínua:** em conformidade com os princípios, pressupostos e critérios anteriormente expostos, faz-se imperioso entender que a autoavaliação institucional deve ser contínua e permanente, não episódica, pontual e/ou fragmentada. Processos contínuos criam a cultura da avaliação educativa internalizada no cotidiano institucional e permitem, ademais, a consolidação de um painel acerca do desenvolvimento da IES ao longo do período considerado, permitindo, assim, identificar tendências institucionais.

3. Fontes de informação

Com base nos princípios, critérios e pressupostos referidos, a atividade de autoavaliação da FGF buscou envolver todos os segmentos da comunidade interna, a saber: *alunos regularmente matriculados, professores, gestores acadêmicos, alunos egressos dos cursos de graduação*, ademais do *peçoal técnico-administrativo*. As populações e as respectivas amostras que compuseram o conjunto de estudos e de dados balizadores da autoavaliação institucional da FGF são descritas a seguir.

4. Populações e amostras

4.1. Alunos regularmente matriculados

Obteve-se a participação de 2973 alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação da FGF, no segundo semestre letivo de 2017. O Anexo 1 contém a quantidade de alunos partícipes, conforme o curso presencial de graduação da FGF ao qual se vincula.

4.2. Professores

A amostra resultou da participação de 50 docentes, representando 42% do universo de 120 destes profissionais que possuem, atualmente, vínculo empregatício com a IES.

4.3. Gestores Acadêmicos

Nesse caso específico realizou-se estudo censitário, dado que os 11 gestores acadêmicos (coordenadores de cursos) participaram da autoavaliação institucional.

4.4. Alunos Egressos

A amostra foi constituída por 159 alunos egressos dos cursos de graduação no semestre 2017.2, representando 63% do universo de 260 diplomados no período.

4.5. Técnicos-Administrativos

A amostra foi constituída por 56 técnicos administrativos, representando 45% do universo de 124 destes profissionais que contam, atualmente, com vínculo empregatício com a FGF.

4.6. Usuários dos Serviços da Biblioteca

A amostra foi constituída por 116 usuários que responderam a um formulário especialmente desenvolvido para o estudo executado no semestre letivo de 2017.2. A

maioria foi do gênero masculino (58% ou n = 67), havendo, ainda, 42% do gênero feminino (n = 49). A idade média foi de 28,5 anos, tendo o usuário mais jovem 19 anos e o mais velho 48 anos. Por fim, cabe destacar, ainda, que a ampla maioria dos usuários da Biblioteca que participaram da pesquisa eram alunos da FGF (80% ou n = 93 respondentes).

5. Procedimentos empregados na coleta dos dados

Três distintos procedimentos foram empregados na coleta de dados, a saber:

a) Aplicação de questionários tipo lápis-papel com usuários da biblioteca, alunos egressos, professores, coordenadores de cursos e pessoal técnico-administrativo, em duas ocasiões: durante a diplomação e na Semana Pedagógica de Abertura do Semestre Letivo 2017.2 da FGF;

b) Aplicação de questionários *on line* com alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação;

c) Uso de dados secundários existentes no âmbito de setores estratégicos da FGF, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria Financeira, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento e Ouvidoria.

6. Perfil básico das fontes de informação

6.1. Alunos regularmente matriculados

Dentre os 2973 alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação que participaram da atividade de autoavaliação institucional destacaram-se cinco cursos com as maiores taxas de respondentes: Direito (bacharelado noturno) com 29% (n = 868 alunos); Direito (bacharelado diurno) com 14% (n = 424 graduandos); Enfermagem (bacharelado diurno) com 9% (n = 257 discentes); Administração (bacharelado noturno) com 8% (n = 229 alunos); Educação Física (licenciatura noturno) com 6% (n = 190 aprendizes).

6.2. Professorado

A pesquisa realizada no início do semestre letivo 2018.1 contou com a participação de 50 docentes, representando 42% do universo de 120 professores com

vínculo empregatício com a instituição. A amplitude etária compreendeu o valor mínimo de 28 anos e o máximo de 65 anos, sendo a média aritmética etária 43,14 anos (desvio-padrão = 10,4 anos) e o valor modal 37 anos. No que tange ao gênero, a maioria foi composta por mulheres (n = 30 ou 60%). Quanto à titulação mais elevada, 22 possuem doutorado (44%), 19 possuem mestrado (38%), nove são especialistas (18%), o que confere ao corpo docente da FGF elevada qualificação para a docência no ensino superior.

6.3. Alunos Egressos

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 159 alunos egressos do semestre 2017.2, representando, desse modo, 63% do universo de 260 diplomados no referido período letivo. A amplitude etária compreendeu o valor mínimo de 20 anos e o máximo de 57 anos. A média aritmética etária alcançou o valor de 31,14 anos (desvio-padrão = 8,2 anos), sendo o valor modal de 24 anos. No que tange ao gênero, a maioria foi composta por mulheres (n = 87 ou 54,7%).

Os cursos com maior proporção de alunos egressos foram, em ordem decrescente: Direito (n = 71 ou 45%), Enfermagem (n = 34 ou 21%), Educação Física (n = 16 ou 10%), Ciências Contábeis (n = 13 ou 8%), Administração (n = 10 ou 6%), Letras (n = 7 ou 4%) e Ciências da Computação (n = 4 ou 3%).

6.4. Coordenadores de cursos

A pesquisa teve caráter censitário, dado que a totalidade de coordenadores de cursos presenciais de graduação (n = 11) do semestre letivo 2017.2 participou da autoavaliação institucional. A amplitude etária compreendeu o valor mínimo de 30 anos e o máximo de 57 anos. A média aritmética etária alcançou o valor de 41,3 anos (desvio-padrão = 8,7 anos), sendo o valor modal de 37 anos. No que tange ao gênero, a maioria foi composta por homens (n = 6 ou 54,5%).

6.5. Pessoal técnico-administrativo

A amplitude etária compreendeu o valor mínimo de 18 anos e o máximo de 63 anos, com média aritmética etária de 32,6 anos (desvio-padrão = 11,4 anos), sendo o

valor modal de 24 anos. No que tange ao gênero, a maioria foi composta por mulheres (n = 34 ou 62%).

Grupo majoritário de técnicos-administrativos mantém vínculo empregatício com a FGF há menos de três anos (n = 25 ou 45%), embora haja parcela significativa com vínculo superior há 10 anos (n = 13 ou 24%). No que concerne à escolaridade, o maior grupo (n = 23 ou 42%) asseverou possuir o ensino médio completo, havendo, ademais, 16% com ensino superior completo (n = 9), outros 14% possuem ensino superior incompleto (n = 8) e 7% conta com pós-graduação completa (n = 4).

6.6. Usuários dos Serviços da Biblioteca

A maioria dos 116 usuários entrevistados foi do gênero masculino (58% ou n = 67), havendo, ainda, 42% do gênero feminino (n = 49). A idade média foi de 28,5 anos, tendo o usuário mais jovem 19 anos e o mais velho 48 anos. Por fim, cabe destacar, ainda, que a ampla maioria dos usuários da Biblioteca que participaram da pesquisa eram alunos da FGF (80% ou n = 93 respondentes).

Parte 2: Principais Resultados

Nesta seção do Relatório de Autoavaliação Institucional da FGF são apresentados resultados oriundos da coleta de dados com as fontes de informação já referidas na Parte 1 (alunos regularmente matriculados; alunos egressos; professores; coordenadores acadêmicos; pessoal técnico-administrativo) acerca das 10 dimensões institucionais previstas na Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, que baliza o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), quais sejam:

- a) Missão e plano de desenvolvimento institucional;
- b) Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão;
- c) Responsabilidade social;
- d) Comunicação com a sociedade;
- e) Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo);
- f) Organização e gestão da instituição;
- g) Infraestrutura física;
- h) Planejamento e avaliação;
- i) Política de atendimento aos estudantes;
- j) Sustentabilidade financeira.

A seguir são apresentados os principais resultados acerca de cada uma das 10 dimensões institucionais previstas pelo SINAES, acima referidas, com base nas informações obtidas junto à comunidade interna da FGF, organizadas nos cinco eixos, conforme disposto na Nota Técnica 065/2014 do INEP/MEC:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional;

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional;

Eixo 3: Políticas Acadêmicas;

Eixo 4: Políticas de Gestão;

Eixo 5: Infraestrutura Física.

Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Planejamento e Avaliação (Dimensão 8)

No que tange às principais ações voltadas ao Planejamento Institucional, convém salientar, por oportuno, que no biênio 2016/2017 a Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF) realizou uma série de procedimentos internos com vistas à execução do Planejamento Estratégico do Setor Acadêmico para o quinquênio 2018/2022, com o fito de responder três indagações principais:

- ✓ *Onde estamos?*
- ✓ *Para onde queremos ir?*
- ✓ *Como chegar lá?*

Para tanto, fez-se necessário seguir uma linha racional orientadora das atividades, composta pelas seguintes etapas basilares:

- ✓ *Análise do cenário.*
- ✓ *Definição de objetivos.*
- ✓ *Definição de estratégias e programação de ações.*

Como resultado do Planejamento Estratégico para o Setor Acadêmico da FGF foram propostas 15 macro ações para serem implementadas no quinquênio 2018/2022, a saber:

Ação 0: Elaboração de um novo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o quinquênio 2018-2022.

Ação 1: Elaboração de um novo Projeto Pedagógico Institucional (PPI) para o quinquênio 2018-2022.

Ação 2: Promoção de um planejamento orçamentário anualizado, de modo a que se possam saber *a priori* os valores monetários associados às receitas previstas e às despesas planejadas.

Ação 3: Promoção de um planejamento da oferta de novos cursos e novas carreiras, priorizando as opções de nível superior através da Educação a Distância (EaD) e do Ensino de Pós-Graduação (*lato e stricto sensu*), bem como de nível básico, através do Ensino Fundamental.

Ação 4: Promoção de novas estratégias de marketing para ofertar as atividades educacionais em estreita consonância às demandas sociais e ao perfil da clientela alvo da FGF, com o intuito de fidelizar o alunado.

Ação 5: Criação de uma Associação de Alunos Egressos da FGF, de modo a informar-lhes acerca de novas opções de formação (cursos de aperfeiçoamento e de pós-graduação), bem como oportunidades de bolsas de estudo, estágios e empregos.

Ação 6: Promoção de um plano estruturado de gestão de recursos humanos, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 7: Promoção de estratégias voltadas ao fomento e à consolidação das atividades de iniciação científica e pesquisa, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 8: Criação de um Comitê de Ética, de modo a orientar os projetos de pesquisa no que tange às normas da pesquisa científica, sobretudo no campo da saúde.

Ação 9: Promoção de um plano estruturado de indução ao desenvolvimento e à inovação tecnológica, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 10: Promoção de um plano estruturado de indução ao desenvolvimento do empreendedorismo, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 11: Promoção de um plano estruturado voltado ao desenvolvimento da biblioteca, sobretudo no que tange aos materiais digitais, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 12: Promoção de um plano estruturado voltado ao reordenamento das atividades de gestão dos cursos de graduação (presenciais e a distância), em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 13: Implantação de um novo organograma institucional, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Ação 14: Promoção de um plano estruturado de monitoramento do desempenho de docentes, de gestores, de cursos e da IES, com base no emprego de indicadores qualitativos e quantitativos, através do desenvolvimento de um Sistema de Gerenciamento de Informações Acadêmicas e Institucionais (GIANT System), em estreita consonância com a visão de futuro da FGF.

Desse rol de macro ações, cinco delas (o que corresponde a 33% do total) já foram executadas. Assim, por exemplo, a Ação 0, que se referiu a adequação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) aos novos objetivos institucionais pleiteados de

Comentado [PAMR1]: basta mencionar este fato no início informando que as ações são em consonância com a visão de futuro da FGF.

serem alcançados pela referida Instituição de Ensino Superior (IES), foi iniciada em janeiro de 2017 e concluída em maio de 2017. Dessa forma, o PDI para o quinquênio 2018/2022 contém novas linhas de ações delimitadas, novos objetivos institucionais planejados e novas estratégias delineadas para o pleno alcance dos objetivos institucionais recém estruturados.

Igualmente, Ação 1 que se propôs a elaboração de um novo Projeto Pedagógico Institucional (PPI) para o quinquênio 2018-2022, em consonância com o PDI, foi finalizada em janeiro de 2018, após ter sido iniciada em julho de 2017.

A Ação 2, que se referiu à promoção de um planejamento orçamentário anualizado, de modo a que se possam saber *a priori* os valores monetários associados às receitas previstas e às despesas planejadas da FGF foi iniciado em abril de 2017 e finalizado em dezembro de 2017. A organização conta, agora, com informações vitais ao diagnóstico financeiro de seus cursos, no que tange à margem de contribuição de cada curso para o lucro total, bem como o ponto de equilíbrio de cada curso e a proporção de despesas (fixas e variáveis) de cada curso sobre o total institucional.

A Ação 11, que objetivou promover um plano estruturado voltado ao desenvolvimento da biblioteca, sobretudo no que tange aos materiais digitais, em estreita consonância com a visão de futuro da FGF. A referida ação foi executada no segundo semestre letivo de 2017, através de pesquisa com 116 usuários da biblioteca. Os resultados permitiram o diagnóstico de pontos fortes e fragilidades que acometem a biblioteca, conforme abaixo especificado:

Aspectos Positivos da Biblioteca

- ✓ Expressiva maioria dos usuários formada por alunos da FGF (80%).
- ✓ Expressiva maioria dos usuários demonstrou elevada satisfação com o atendimento (77%).
- ✓ Expressiva maioria dos usuários frequenta pelo menos três vezes por semana a Biblioteca (68%).
- ✓ Expressiva maioria dos usuários opinou que o horário de atendimento é adequado às necessidades discentes (90%).
- ✓ Expressiva maioria dos usuários opinou que os serviços de Empréstimos, Devoluções e Reservas são adequados às necessidades discentes (72%).
- ✓ Expressiva maioria dos usuários opinou que a limpeza e a climatização são adequadas (87%).

- ✓ A maioria dos usuários opinou que o Acervo Digital é Excelente ou Bom (55%).
- ✓ A metade dos usuários asseverou ter um nível de satisfação *Elevado* ou *Muito Elevado*.

Fragilidades da Biblioteca

- ✓ Expressiva maioria dos usuários opinou que o computador para consulta bibliográfica é inadequado (77%) pois é lento e em quantidade insuficiente para a demanda.
- ✓ A maioria dos usuários opinou que a Sala de Estudos Coletivos é inadequada (58%), pois seu espaço físico é diminuto.
- ✓ A maioria dos usuários opinou que a Sala de Estudos Individuais é inadequada (57%), pois seu espaço físico é diminuto.
- ✓ A maioria dos usuários opinou que o Acervo Físico é inadequado (59%), pois a quantidade é diminuta para a demanda e em muitos casos o conteúdo é ultrapassado.
- ✓ Parcela significativa de usuários opinou que a Estrutura Física da Biblioteca é inadequada para atender as demandas discentes (42%).

Estes aspectos (positivos e negativos) ensejam uma ação institucional, com vistas ao redimensionamento da Biblioteca da FGF, de modo a atender a demanda discente de forma adequada e em consonância com a visão de futuro da organização.

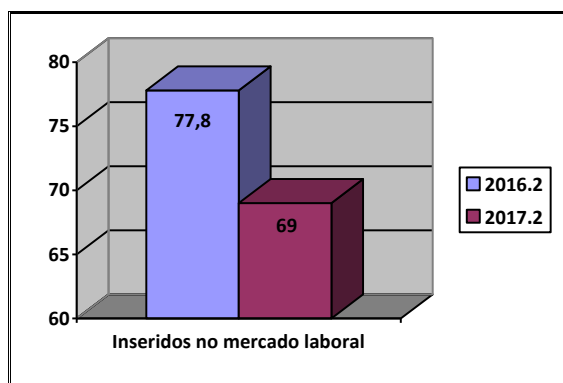
Por fim, a Ação 12, que objetivou a proposição de um plano estruturado voltado ao reordenamento das atividades de gestão dos cursos de graduação (presenciais e a distância), em estreita consonância com a visão de futuro da FGF. Como resultado da ação que foi executada durante o segundo semestre letivo de 2017, vislumbraram-se as seguintes ações para serem implementadas pelas Coordenações dos Cursos de Graduação:

- **Acompanhar** o progresso do aprendizado discente durante toda a sua formação.
- **Explicitar** para o alunado informações acerca de oportunidades em Atividades Complementares, Iniciação Científica, Inovação Tecnológica, Estágios, Congressos, Atividades de Extensão, dentre outras.
- **Orientar** o professorado para zelar pela apresentação dos programas de disciplinas, bem como pelo material empregado nas ações de ensino.

- **Incentivar** e **Orientar** a participação do alunado no preenchimento do Questionário Socioeconômico (QSE) do ENADE.

No que tange às ações institucionais voltadas à **avaliação interna**, decidiu-se, em 2016, executar ações inovadoras, no âmbito da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), voltadas ao acompanhamento dos alunos recém-egressos dos cursos presenciais de graduação. Assim sendo, deu-se continuidade à referida ação, executando-se estudo com a população diplomada no semestre letivo de 2017.2 que contou com a participação de 159 respondentes do universo de 250 alunos diplomados (o que correspondeu a 63% do total).

No que diz respeito à inserção laboral, a ampla maioria dos egressos de 2017.2 (n = 110 ou 69%) exerce alguma atividade remunerada. Essa informação implica numa pequena redução do contingente de egressos com inserção no mercado laboral, pois em 2016.2 havia 77,8% nessa situação (n = 98).



Fonte: CPA/FGF (2017).

Não obstante à diminuição observada, a elevada proporção de diplomados exercendo alguma atividade laboral (69%) corrobora a qualidade da formação brindada pelos cursos de graduação da FGF aos seus aprendizes. Cumpre destacar, por oportuno, que, dentre estes 110 egressos inseridos formalmente no mercado de trabalho, houve grupo majoritário (n = 70 ou 63,6%) que asseverou haver estreita relação entre o curso de graduação concluído e a atividade laboral que está a exercer.

Esta informação acerca da estreita relação entre os conteúdos abordados no curso e a atividade laboral dos alunos egressos baliza o entendimento de que a formação

brindada pelos cursos de graduação da FGF aos seus alunos possui elevada qualidade acadêmica e utilidade para o pleno e adequado exercício profissional.

Outra informação muito positiva relaciona-se à orientação recebida pelo egresso para atuar no mercado de trabalho. Conforme os dados, grupo majoritário de alunos (n = 104 ou 65%) recebeu orientação no âmbito do seu respectivo curso, atestando a adequada atuação das Coordenações de Curso neste aspecto da formação do alunado.

No que tange às temáticas e/ou assuntos abordados nas várias disciplinas cursadas no decorrer da formação acadêmica, a significativa maioria de egressos (n = 124 ou 83%) expressou a elevada utilidade das mesmas para o adequado exercício profissional, corroborando, desse modo, com a relevância dos conteúdos curriculares abordados nas várias disciplinas componentes das matrizes curriculares dos cursos.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Com respeito ao corpo docente, a expressiva maioria de egressos (n = 130 ou 82%) asseverou estar muito satisfeita com a atuação dos referidos profissionais, fortalecendo a percepção dos gestores de que o corpo de professores da FGF possui elevada qualidade para o exercício das funções de docência no ensino superior.

No que tange ao coordenador de curso, a contundente maioria de egressos (n = 121 ou 76%) referiu estar muito satisfeita com a atuação do referido profissional enquanto gestor acadêmico, corroborando com a percepção dos gestores institucionais de que os coordenadores dos cursos de graduação da FGF possuem elevada qualidade para o exercício das funções de gerenciamento acadêmico no ensino superior.

No que diz respeito à satisfação do aluno egresso com a formação recebida no âmbito do seu respectivo curso de graduação, a expressiva maioria dos egressos asseverou estar *Muito Satisfeita* (n = 134 ou 84%), aspecto muito salutar para a Gestão

Institucional da FGF, pois tal resultado depõe a favor da qualidade do professorado, da gestão de curso, do currículo e das condições de funcionamento dos cursos. Esse resultado enche de regozijo os responsáveis institucionais que prezam pela formação aquilatada do alunado dos cursos de graduação da FGF, em particular, a Diretoria Acadêmica, que é o setor responsável pela qualidade da formação do alunado.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Embora a elevada satisfação com a formação brindada pela FGF, a quase totalidade de alunos egressos (n = 150 ou 94%) demonstrou interesse em aprofundar os conhecimentos obtidos na graduação. Essa informação revela a motivação do alunado egresso em prosseguir a formação, corroborando o ideal de *aprendizagem ao longo da vida*, e reforça, ainda, o ideal de aprofundar os conhecimentos adquiridos, de modo a galgar novos níveis educacionais, sociais e laborais.

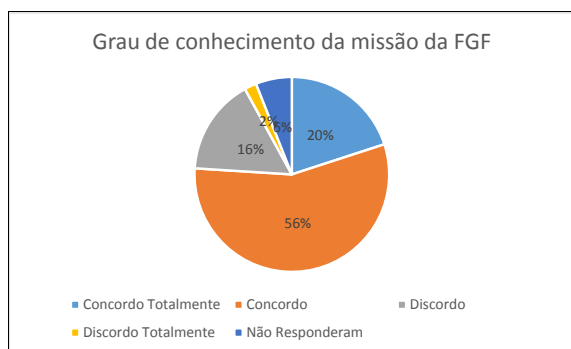
Outra informação relevante ficou estampada no interesse demonstrado pelos alunos egressos em cursar especialização na FGF. A expressiva maioria de alunos egressos (n = 116 ou 73%) revelou interesse em cursar especialização na FGF, como forma de aprofundar os conhecimentos obtidos na graduação.

Em janeiro de 2018 houve outra ação de relevo com o fito de proporcionar maior interação entre os componentes da CPA, qual seja: *a reativação de uma sala virtual no ambiente TELEDUC*, congregando os protagonistas da referida comissão institucional. Essa importante ação permitirá que a CPA possa interagir com maior frequência e com independência no que diz respeito às distâncias físicas, de modo a partilhar ideias e informações úteis à plena execução da atividade institucional de autoavaliação.

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (Dimensão 1)

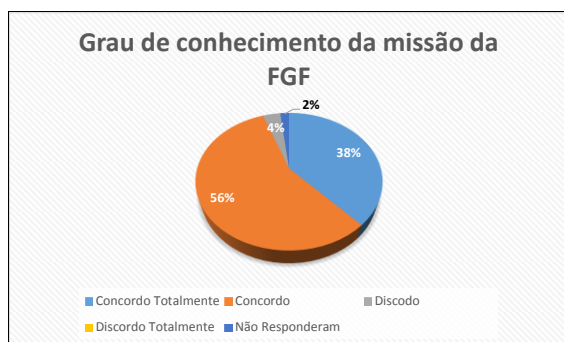
Inicialmente, os docentes foram indagados acerca do conhecimento que possuíam sobre a missão institucional, cujos dados são apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme se observa, a expressiva maioria dos docentes pesquisados (n = 38 ou 76%) asseverou conhecer a missão institucional da FGF, algo salutar à consolidação da identidade institucional no seio destes profissionais. Essa informação revela que houve um incremento de 16% dentre os docentes que conhecem a missão da FGF, aspecto extremamente benéfico para o cotidiano deste segmento acadêmico.

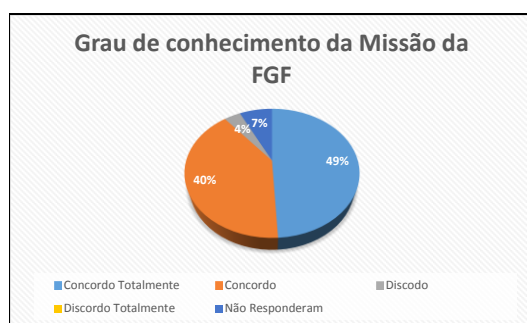
Em seguida os coordenadores de cursos presenciais de graduação foram também questionados acerca do conhecimento sobre a missão institucional, com os resultados presentes no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações, a ampla maioria de coordenadores de cursos (n = 10 ou 94%) asseverou conhecer a missão institucional da FGF, algo benéfico ao pleno exercício da função de coordenador acadêmico, bem como para consolidar a identidade institucional dentre do grupo de gestores.

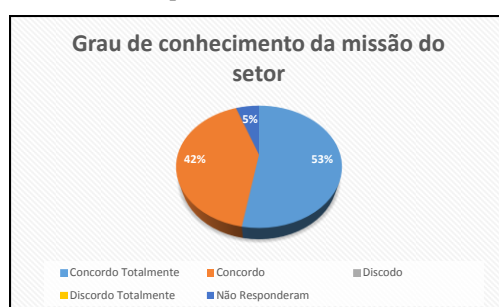
Num terceiro momento o pessoal técnico-administrativo foi, igualmente, sondado acerca do grau de conhecimento da missão institucional da FGF, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Com base nas informações, constatou-se que a expressiva maioria de técnicos-administrativos (n = 49 ou 89%) asseverou conhecer a missão institucional da FGF, aspecto salutar para a consolidação da identidade institucional em cada profissional. Em comparação aos dados de 2016, houve uma queda de 6% na proporção de técnicos-administrativos que asseveraram ter conhecimento da missão institucional.

Posteriormente os técnicos-administrativos foram indagados acerca do conhecimento da missão do seu respectivo setor de trabalho, conforme o gráfico abaixo.

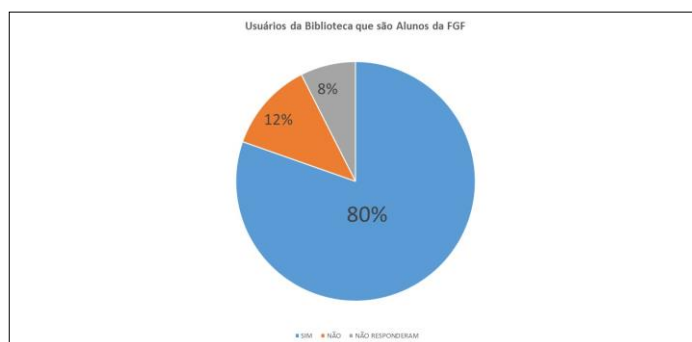


Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante as informações, a expressiva maioria de técnicos-administrativos (n = 52 ou 95%) asseverou conhecer a missão do seu setor de trabalho, aspecto extremamente benéfico para garantir o pleno desempenho do profissional.

Como se pode inferir a partir das informações obtidas junto aos professores, aos coordenadores de cursos e ao pessoal técnico-administrativo, a expressiva maioria destes profissionais detém conhecimento acerca da missão institucional, algo relevante para o exercício funcional, bem como para a consolidação de uma identidade institucional com forte aderência com a visão de futuro da FGF. Ademais, observou-se incremento na proporção destes recursos humanos que têm conhecimento acerca da missão institucional, aspecto extremamente positivo para guiar a atuação quotidiana de todos.

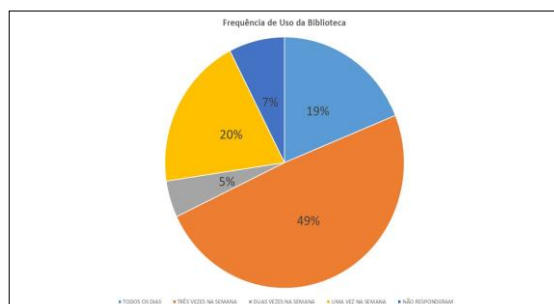
Um dos espaços vitais para o alcance da missão institucional é a Biblioteca, pois esta permite que os usuários (alunos, professores, gestores, egressos, etc.) possam ter acesso às fontes de informações de variadas áreas do conhecimento humano. Este espaço também é vislumbrado como de extrema importância para a formação do alunado, consoante explicitado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Assim sendo, averiguar o perfil dos usuários e a frequência de uso deste espaço pelo alunado revela-se algo muito importante para a Gestão Acadêmica e Institucional. O Gráfico abaixo fornece informações acerca dos usuários da Biblioteca.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme o Gráfico, do universo de 116 usuários partícipes da pesquisa, a expressiva maioria (n = 93 ou 80%) conforma o segmento de alunos regularmente matriculados nos cursos de graduação, aspecto muito salutar, pois corrobora com a relevância desse espaço em fomentar o uso de livros e demais fontes de informação que

permite o adensamento e a consolidação do aprendizado do alunado. O Gráfico a seguir fornece informações acerca da frequência de uso da Biblioteca.

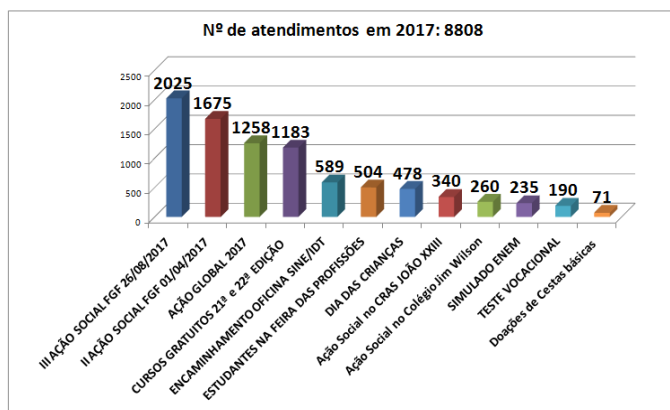


Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme o Gráfico, quase metade dos usuários participantes da pesquisa utilizam os serviços da Biblioteca três vezes durante a semana. Quase 20% utiliza a Biblioteca diariamente ($n = 32$), revelando a relevância desse espaço para o fomento do uso de livros e demais fontes de informação com vistas ao adensamento e à consolidação do aprendizado do alunado.

Responsabilidade social (Dimensão 3)

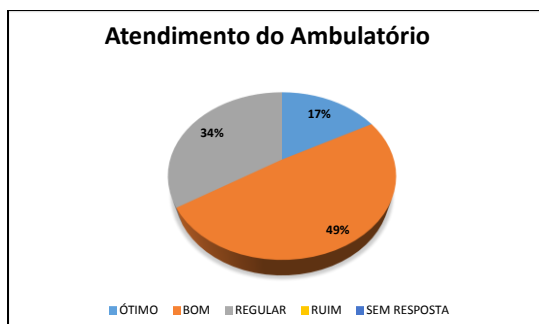
Compreendida como o conjunto de ações, de natureza voluntária, que uma organização desenvolve com vistas à promoção do bem-estar de pessoas e/ou de comunidades, a FGF dispõe de um rol significativo de atividades de responsabilidade social. Em 2017 houve o atendimento de 8808 cidadãos residentes do entorno do campus da FGF em Fortaleza, em atividades diversificadas, conforme atestam as informações presentes no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações, o evento intitulado *Ação Social da FGF* contou com a participação de 3700 pessoas, o que implica em 42% do total de indivíduos alcançados pelas atividades de responsabilidade social da FGF, em 2017. A segunda ação mais relevante, do ponto de vista do quantitativo atingido, foi a *Ação Global*, que alcançou 1258 alunos de 21 escolas públicas de bairros do entorno do campus da FGF em Fortaleza, significando, assim, 14,3% do total de usuários das ações de responsabilidade social da instituição, em 2017. Em terceiro lugar ficou a ação denominada *Cursos Gratuitos*, que atingiu 1183 usuários, o que representou 13,4% do total de indivíduos alcançados, em 2017.

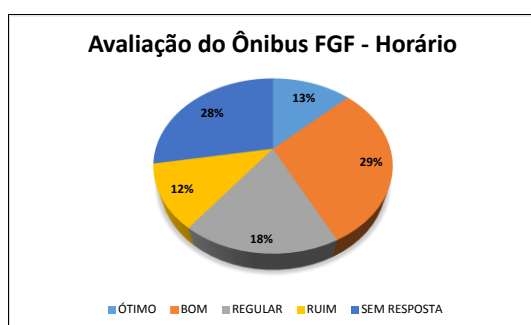
Outra ação de responsabilidade social da FGF pode ser exemplificada através dos atendimentos ambulatoriais, resultado de convênio da referida instituição com a Secretaria de Saúde do município de Fortaleza. Trata-se de um importantíssimo serviço gratuito de medicina primária, dispensado à população que faz uso prioritário do Sistema Único de Saúde (SUS). O gráfico a seguir ilustra a qualidade dos atendimentos ambulatoriais dispensados ao alunado regularmente matriculado em cursos presenciais da FGF, em 2017.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo as informações dos alunos respondentes, o atendimento ambulatorial dispensado ao alunado da FGF foi considerado por 66% destes como *Ótimo* ou *Bom* (n = 1962). Não obstante, houve 34% do alunado que atribuiu conceito Regular a esse serviço (n = 1011). O aspecto positivo dessas informações é que houve um incremento de 33% dentre os usuários que classificaram o atendimento ambulatorial como *Ótimo* ou *Bom*, em comparação com os resultados de 2016.

Outra ação de responsabilidade social executada pela FGF é a oferta de ônibus gratuito aos alunos dos cursos da referida organização educacional. As informações acerca dos horários nos quais os ônibus circulam são apresentadas no gráfico a seguir.

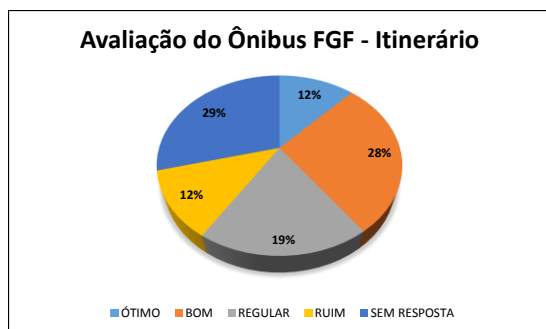


Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante o gráfico, pode-se observar que 42% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1249) considerou o conjunto de horários dos ônibus da FGF como sendo *Ótimo* ou *Bom*, o que representa incremento de 4% em comparação com 2016. Outros 18% avaliaram como *Regular* (n = 535), o que implicou numa redução de 2% relativa aos resultados obtidos em 2016.

Houve, porém, 28% desse alunado que asseverou desconhecer esse tipo de serviço (n = 832), talvez por nunca ter feito uso do mesmo.

A seguir são apresentadas informações acerca da avaliação do alunado com respeito a adequação dos itinerários dos ônibus da FGF.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir do gráfico, pode-se observar que 40% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1189) considerou os itinerários do ônibus como sendo *Ótimos* ou *Bons*, o que implicou num incremento de 4% com respeito aos resultados de 2016. No entanto, enquanto 19% o avaliou os itinerários como sendo *Regulares* (n = 565), idêntica proporção de 2016.

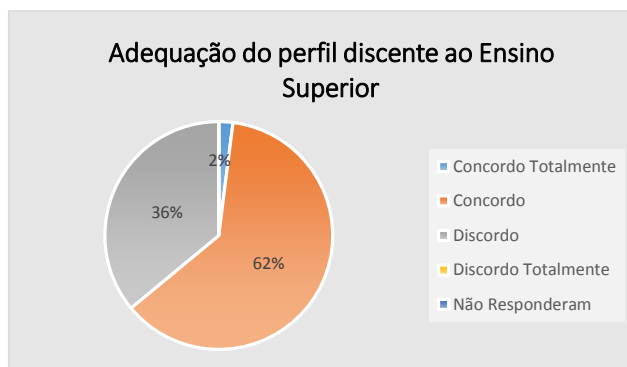
Finalmente, para concluir a apresentação de informações relevantes acerca desta dimensão institucional, cabe destacar que a FGF concede algum tipo de bolsa ao contingente de quase 1500 alunos de cursos presenciais de graduação, o que corresponde a aproximadamente 50% dos alunos regularmente matriculados nessa modalidade de ensino, no semestre letivo de 2018.1. Esta ação institucional permite que este segmento do alunado tenha melhores condições de arcar com os custos de sua formação superior, possibilitando-os, desse modo, terminar de modo exitoso os seus estudos de graduação na FGF.

Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

Política para Ensino, Pesquisa, Pós-graduação e extensão (Dimensão 2)

As ações que compõem as políticas institucionais voltadas à garantia da qualidade do ensino, da pesquisa, da pós-graduação e da extensão, devem pautar-se no perfil dos potenciais usuários, ou seja, o alunado atendido pela FGF. Assim sendo, iniciar-se-á esse tópico com a apresentação das opiniões dos docentes acerca das características do alunado de cursos presenciais de graduação da FGF.

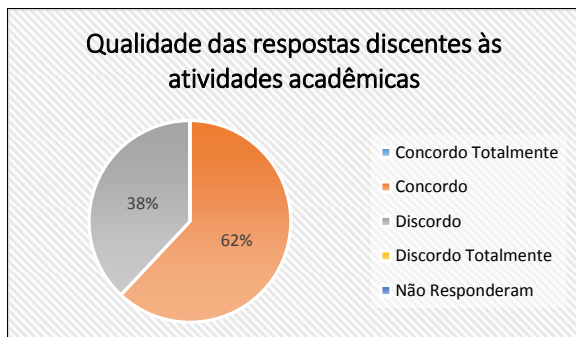
No que concerne à adequação do perfil do alunado às características idealizadas para o aprendiz do ensino superior, os professores opinaram o que está expresso no gráfico abaixo.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, a expressiva maioria de professores ($n = 32$ ou 62%) admite a adequação do perfil discente às exigências dos cursos presenciais de graduação da FGF no que concerne ao aluno de nível superior. Não obstante, houve 36% do professorado ($n = 18$) que considerou inadequado o perfil do alunado às exigências dos cursos presenciais de graduação da FGF. A opinião docente quanto à adequação do perfil do alunado às exigências do Ensino Superior sofreu decréscimo de 8% em relação ao ano de 2016.

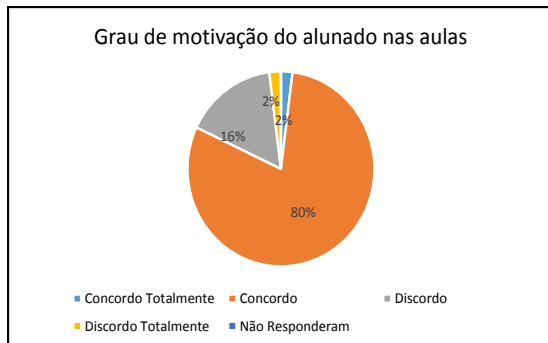
No que tange à qualidade das respostas dos discentes às atividades acadêmicas propostas pelos professores, as informações são apresentadas abaixo.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante os dados, a expressiva maioria de professores ($n = 31$ ou 62%) demonstrou concordar com a qualidade das respostas dos discentes dos cursos de graduação presenciais às atividades acadêmicas propostas. Não obstante, houve um decréscimo de 7% com respeito à valoração deste mesmo aspecto, feita em 2016, pelos docentes.

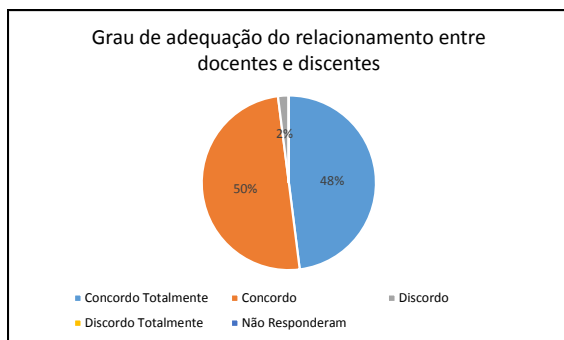
Com respeito à motivação dos discentes durante as aulas, as informações brindadas pelos professores são apresentadas a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que a expressiva maioria de professores ($n = 41$ ou 82%) concordou que há motivação por parte do alunado durante as aulas, aspecto muito importante para a ocorrência de aprendizados significativos e da maior entrega motivacional do professorado ao processo de ensino. No entanto, há que se destacar, por relevante, que, em comparação com 2016, houve uma queda de 4% na proporção de alunos motivados durante as aulas, conforme as opiniões dos docentes.

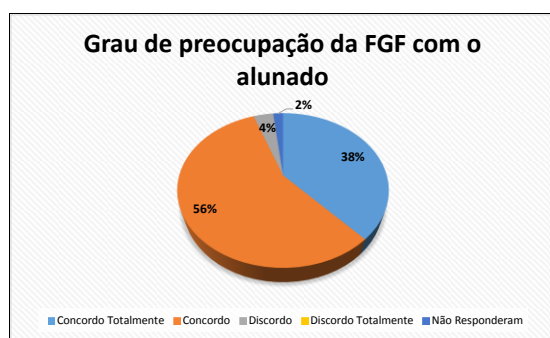
No que diz respeito à qualidade do relacionamento com os discentes, as informações prestadas pelos professores são apresentadas a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Com base nos dados, observa-se que a contundente maioria de professores ($n = 49$ ou 98%) demonstrou possuir relacionamento muito salutar com os respectivos alunos, aspecto muito significativo para garantir-se a qualidade da interação e da formação do alunado e, portanto, a qualidade do ensino e do aprendizado. Não houve variação deste percentual, em comparação com 2016.

No que tange às políticas voltadas ao ensino de graduação e o vínculo da Direção Geral da FGF com o alunado, indagou-se ao pessoal técnico-administrativo, inicialmente, como este percebia a relação entre a Direção Geral da FGF e o corpo discente, conforme expressam os dados a seguir apresentados.

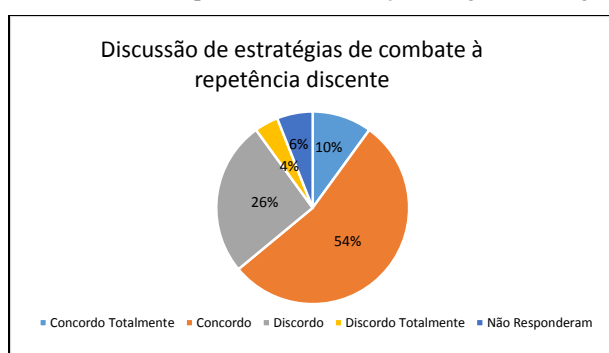


Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme se pode observar, dentre os servidores técnico-administrativos, a expressiva maioria ($n = 52$ ou 94%) asseverou perceber a preocupação da Direção Geral

da FGF com o alunado dos cursos de graduação. A percepção desse segmento institucional, por vezes imbuído de tarefas administrativas, é algo muito relevante ao clima acadêmico da FGF, acentuando-se a visão do cuidado acadêmico, por parte da Direção Geral, com a formação do alunado. Ademais, há de realçar que houve acréscimo de 2% na valoração positiva desse aspecto, em comparação com 2016.

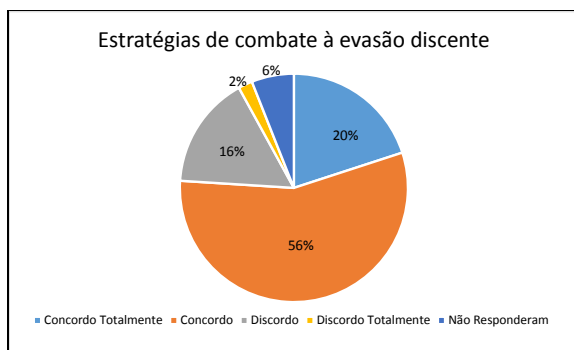
Ainda no tocante ao ensino, os professores foram sondados acerca da discussão e da implementação de estratégias para o combate da repetência de discentes, no âmbito da gestão de curso, conforme expressam as informações do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com os dados, a maioria de professores ($n = 32$ ou 64%) asseverou que há discussões, no âmbito dos colegiados dos respectivos cursos, acerca da implementação de estratégias para o combate à repetência de alunos. Trata-se de um tema que origina várias repercussões sobre a gestão do curso, bem como sobre os processos de acompanhamento pedagógico e de formação do alunado. Em comparação com 2016, houve um incremento de 2% na proporção de professores que asseverou existir discussões acerca de como minimizar a repetência do alunado.

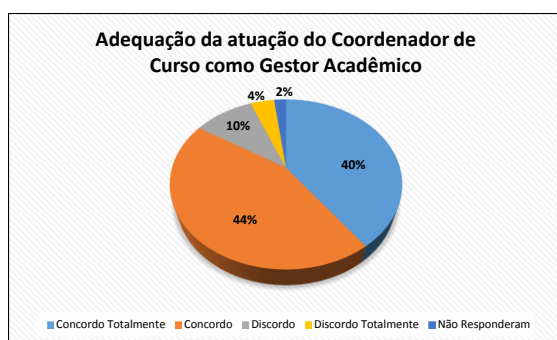
Posteriormente os professores foram indagados acerca da implementação de estratégias voltas ao combate da evasão do alunado, conforme retrata o gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme as informações coletadas, a expressiva maioria de professores ($n = 38$ ou 76%) asseverou que há discussões, no âmbito dos respectivos cursos, acerca de estratégias para o combate à evasão de alunos, o que representou incremento de 20% com respeito às opiniões de 2016. Igualmente como no caso das estratégias para o combate à repetência do alunado, as ações para minimizar a evasão discente é um assunto que enseja discussões acerca da gestão dos cursos, da assistência ao alunado, bem como sobre os processos de acompanhamento pedagógico e de formação desses aprendizes. No entanto, para 18% tais discussões não ocorreram ($n = 9$).

Em seguida os professores foram questionados acerca da adequação da atuação do coordenador de curso, dada a sua relevância no exercício da função de gestor acadêmico, conforme as informações contidas no gráfico a seguir.

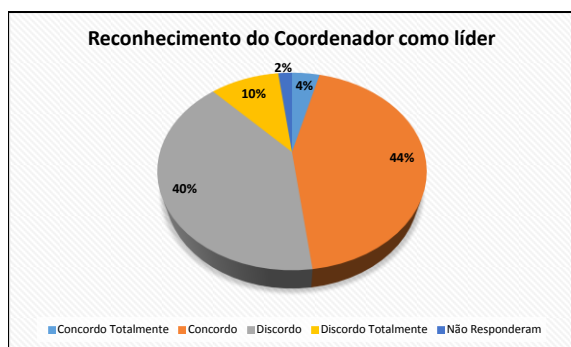


Fonte: CPA/FGF (2017).

A esmagadora maioria de docentes ($n = 42$ ou 84%) destacou que o coordenador de curso tem atuação destacada como gestor acadêmico, aspecto muito

significativo para consolidar o papel de liderança entre o corpo docente, bem como para garantir a qualidade da formação do alunado. Esse resultado é idêntico ao obtido em 2016.

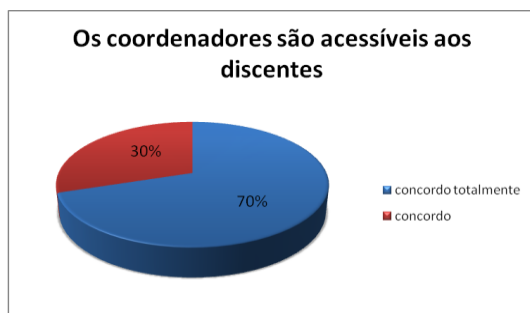
Posteriormente os professores foram indagados acerca da percepção de liderança exercida pelo coordenador de curso, conforme retrata o gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, grupo significativo dentre os docentes pesquisados (n = 24 ou 48%) asseverou que o coordenador de curso é reconhecido como líder acadêmico pelos pares, aspecto muito significativo para impor a qualidade idealizada quanto à formação do alunado.

No que tange à acessibilidade do coordenador frente às demandas do alunado do respectivo curso, os dados abaixo, oriundos da opinião dos professores, revelam tendências muito positivas.

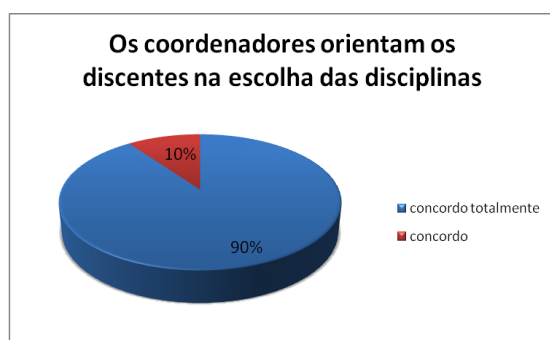


Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir dos dados, observa-se que a ampla maioria de docentes (n = 35 ou 70%) asseverou que o coordenador de curso é acessível ao atendimento do alunado do

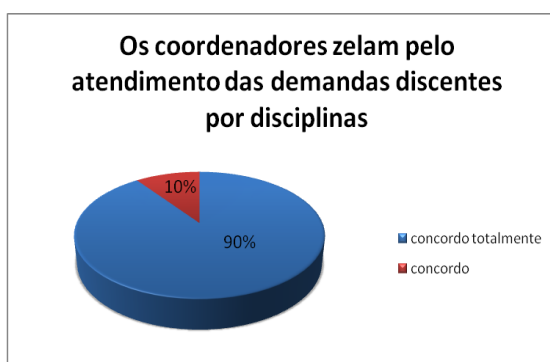
respectivo curso no qual exerce a função de gestor acadêmico, aspecto muito relevante para garantir-se a solução de problemas do cotidiano dos respectivos cursos, bem como para buscar alcançar a qualidade da formação do alunado.

No que concerne à orientação dos discentes para a escolha de disciplinas a serem cursadas, os professores expressaram suas opiniões, conforme atestam as informações a seguir.



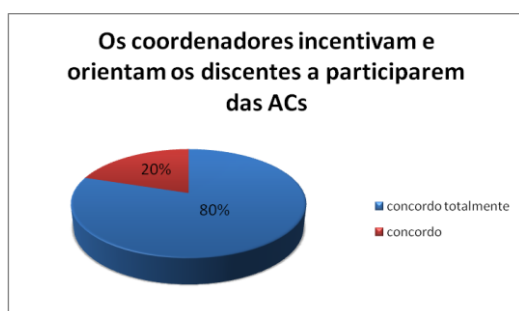
Com base nos dados, observa-se que a ampla maioria de docentes (n = 45 ou 90%) asseverou que os respectivos coordenadores orientam de modo adequado a escolhas das disciplinas que devem ser cursadas pelos discentes, característica muito relevante para que se garantir o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular idealizado para os aprendizes de cada curso.

Posteriormente os professores foram sondados acerca do pleno atendimento das demandas dos discentes por disciplinas a serem cursadas, conforme expressam as informações a seguir.



Os dados indicam que a ampla maioria de docentes (n = 45 ou 90%) asseverou que os respectivos coordenadores zelam pelo atendimento das demandas dos alunos por disciplinas que devem ser cursadas, aspecto muito importante para que se garanta o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular idealizado para os aprendizes de cada curso.

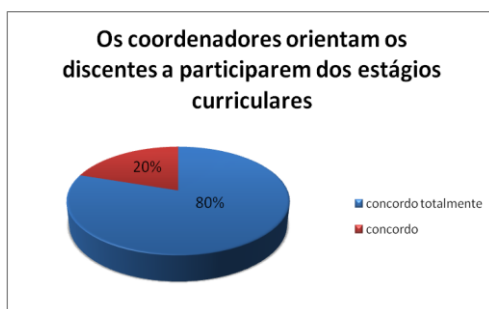
Mais adiante os professores foram sondados acerca do papel do coordenador no incentivo dos discentes para participarem de Atividades Complementares, conforme expressam as informações a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme o gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 40 ou 80%) atestou que os respectivos coordenadores incentivam os seus alunos a participar das Atividades Complementares (AC), de modo a incrementar a qualidade da formação.

Igualmente, o corpo docente foi sondado acerca da orientação que o coordenador fornece ao alunado para os estágios curriculares, conforme expressam os dados constantes do gráfico a seguir.

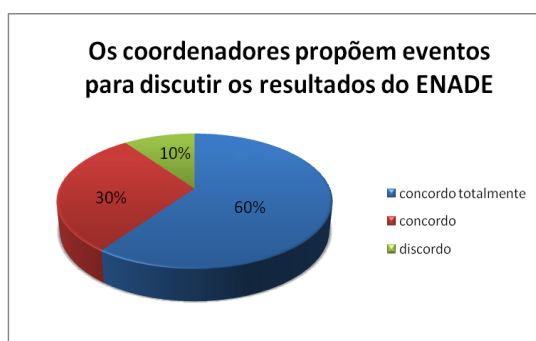


Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme o gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 40 ou 80%) atestou que os respectivos coordenadores fornecem orientação ao seu alunado voltada aos estágios

curriculares, garantindo-se, assim, o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular obrigatório idealizado para os aprendizes de cada curso.

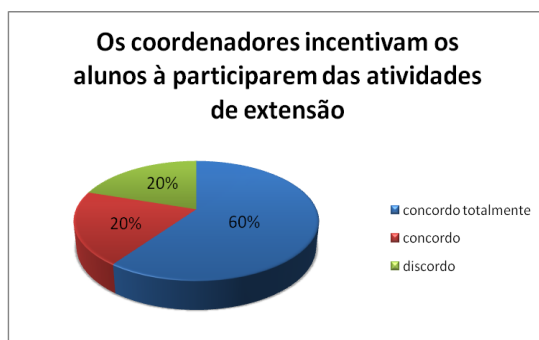
Posteriormente, o corpo docente foi indagado acerca da proposição de eventos internos para discutir os resultados do Exame Nacional de Desempenho Estudantil (ENADE), conforme expressam os dados constantes do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante os dados presentes no gráfico, a ampla maioria de docentes ($n = 45$ ou 90%) afirmou que os respectivos coordenadores propõem eventos internos voltados, sobretudo, ao seu alunado, com o objetivo de discutir os resultados obtidos no ENADE. Trata-se de ações relevantes, posto que possibilitam a comunidade acadêmica dialogar acerca dos aspectos envolvidos com os resultados obtidos pelo alunado no referido certame nacional, trazendo à baila as potencialidades e as limitações da atuação dos docentes, bem como dos gestores acadêmicos.

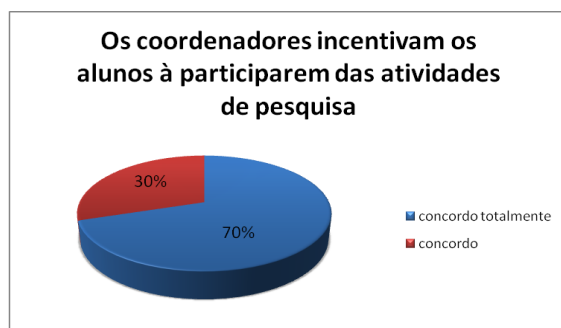
Em seguida os professores foram sondados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado, para que este participe de ações extensionistas, conforme as informações do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo as informações presentes no gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 40 ou 80%) afirmou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de ações extensionistas, com o fito de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir que os aprendizes conheçam de modo mais intenso e profundo a realidade social de Fortaleza e do Ceará.

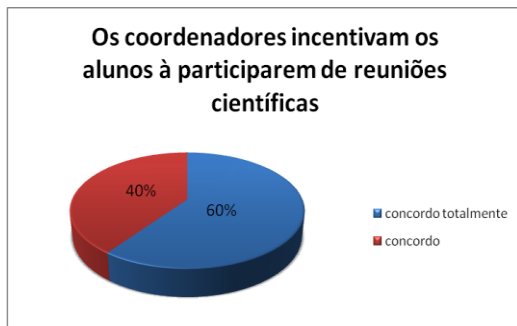
Os professores também foram indagados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado, para que este participe de ações de investigação científica, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações do gráfico, a totalidade de docentes atestou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de ações de pesquisa científica, com o fito de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir que os aprendizes iniciem e/ou despertem sua vocação para o trabalho científico.

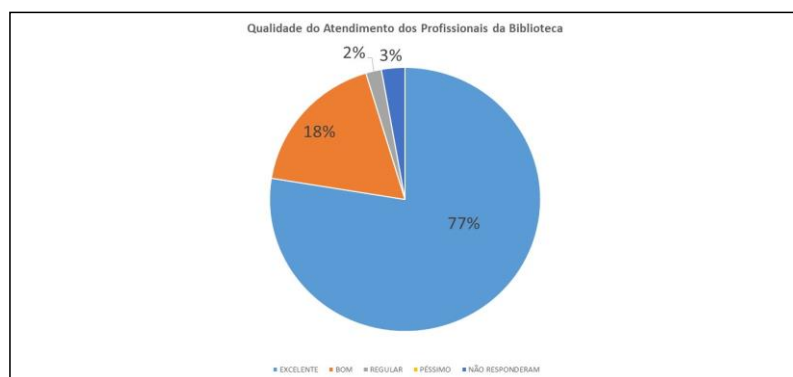
Para finalizar, os professores foram sondados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado para participarem de eventos científicos, voltados à pesquisa e à inovação tecnológica, por exemplo. Os dados apresentados no gráfico a seguir expressam a opinião dos docentes a respeito da temática proposta.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme as informações do gráfico, a totalidade de docentes atestou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de eventos e/ou reuniões científicas no âmbito de sua respectiva área profissional, voltados à pesquisa e à inovação tecnológica, com o fito de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir a que os aprendizes iniciem e/ou despertem sua vocação para o trabalho científico.

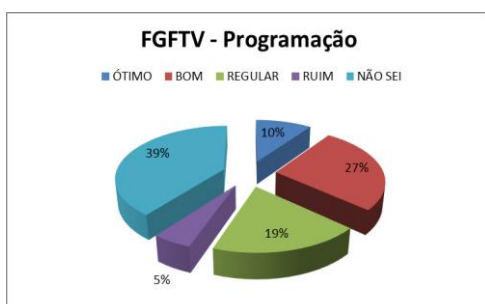
No que tange ao atendimento oferecido pela Biblioteca, a ampla maioria de usuários (n = 89 ou 77%) asseverou ser elevada a qualidade desse serviço, que é proporcionado pelos profissionais que trabalham nesse relevante espaço acadêmico, conforme os dados do Gráfico abaixo. No entanto, para 18% dos usuários entrevistados (n = 21) a qualidade do atendimento dos profissionais da Biblioteca pode ser considerada *Boa*.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Comunicação com a sociedade (Dimensão 4)

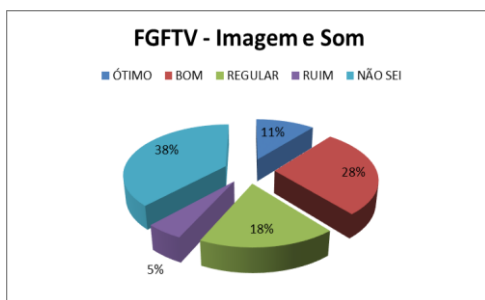
Os vários veículos e canais de divulgação de informações institucionais, bem como os setores internos que proporcionam comunicação com a sociedade serão aqui retratados, sob a ótica da comunidade da FGF. Sendo assim, os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação foram convidados a opinar acerca da FGF/TV, no que tange à qualidade e relevância da programação.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Com base nos dados constantes do gráfico, pode-se observar que 37% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1237) considerou a programação da FGF/TV como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 19% a considerou *Regular* (n = 635). Houve, ainda, 39% do alunado que expressou desconhecer a programação do referido veículo de comunicação interna (n = 1304).

No que tange à qualidade da imagem e do som da FGF/TV, o gráfico a seguir revela tendências.

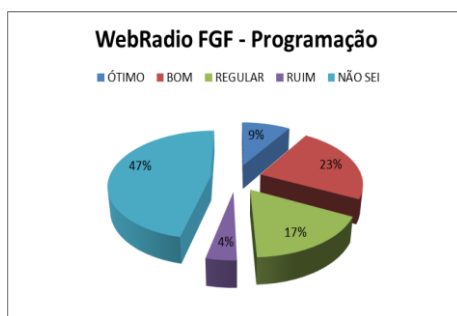


Fonte: CPA/FGF (2017).

Pode-se observar, claramente, que 39% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1304) considerou a qualidade da imagem e do som da FGF/TV como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 18% a considerou

Regular (n = 602). Houve, ainda, 38% do alunado que expressou desconhecer a programação do referido veículo de comunicação interna (n = 1270).

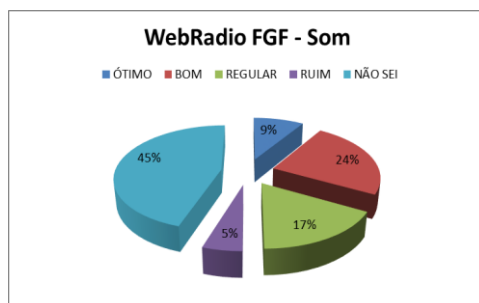
Quanto à qualidade da programação da WebRadio FGF, o gráfico a seguir revela as mais relevantes tendências baseadas nos dados coletados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Pode-se observar que 32% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1070) considerou a qualidade da programação da WebRadio FGF como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 18% a considerou *Regular* (n = 602). Houve, ainda, expressiva proporção do alunado que expressou desconhecer a programação do referido veículo de comunicação interna (n = 1571 ou 47%).

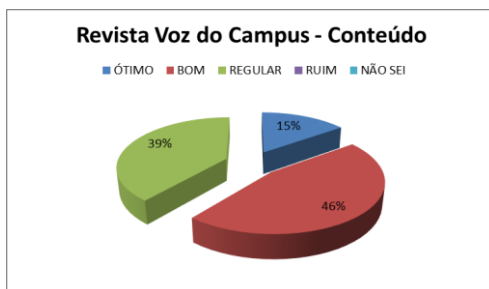
No que tange à qualidade do som da WebRadio FGF, o gráfico a seguir revela as tendências dos dados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Pode-se observar que 33% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1103) considerou a qualidade do som da WebRadio FGF como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 17% a considerou *Regular* (n = 568). Houve, ainda, expressiva proporção do alunado que expressou desconhecer a qualidade do som do referido veículo de comunicação interna (n = 1504 ou 45%).

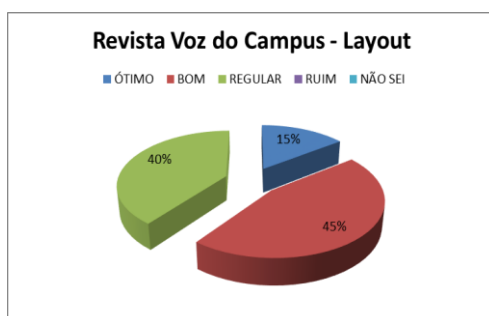
Posteriormente o alunado emitiu valoração da *Revista Voz do Campus*, no que concerne à qualidade do seu conteúdo, conforme os dados do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações, a maioria absoluta do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 2039 ou 61%) considerou a qualidade do conteúdo veiculado na *Revista Voz do Campus* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 39% a considerou *Regular* (n = 1304).

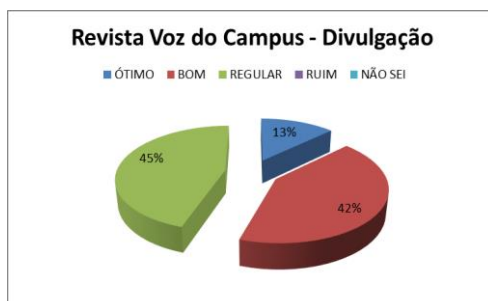
No que tange ao *layout* da *Revista Voz do Campus*, os alunos emitiram as seguintes opiniões, explicitadas no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A maioria absoluta do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 2006 ou 60%) considerou a qualidade do *layout* da *Revista Voz do Campus* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 40% a considerou *Regular* (n = 1337).

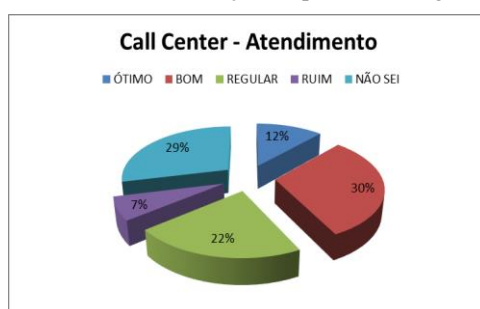
Acerca da sistemática de divulgação da *Revista Voz do Campus*, os alunos emitiram as seguintes opiniões, explicitadas no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A maioria do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1839 ou 55%) considerou a qualidade do *layout* da *Revista Voz do Campus* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 45% a considerou *Regular* (n = 1504).

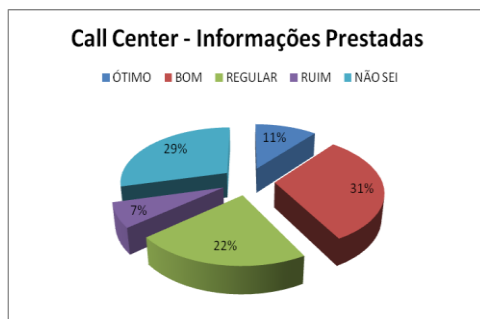
A seguir o alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF foi indagado acerca da qualidade do atendimento dispensado pelo setor de *Call Center*, conforme as informações explicitadas no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme se constata, grupo significativo do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1404 ou 42%) considerou a qualidade do atendimento do *Call Center* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 22% a considerou *Regular* (n = 736).

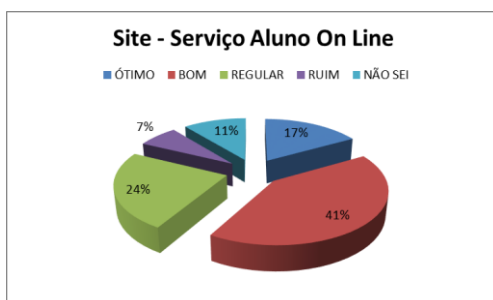
No que diz respeito às informações prestadas pelo *Call Center*, o alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF expressou suas opiniões conforme explicitado no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Grupo significativo do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1404 ou 42%) considerou a qualidade das informações prestadas pelo setor de *Call Center* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 22% a considerou *Regular* (n = 736).

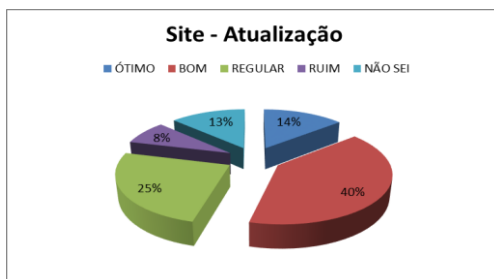
Acerca do sítio *Serviço Aluno On Line*, o alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF expressou suas opiniões conforme explicitado no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com os dados, grupo majoritário do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1931 ou 58%) considerou a qualidade do sítio *Serviço Aluno On Line* como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 24% a considerou *Regular* (n = 802).

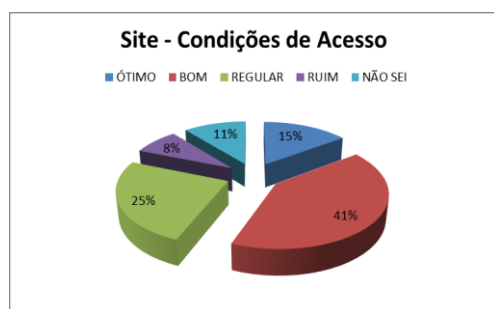
Com respeito à atualização de conteúdos e de notícias veiculadas no sítio da FGF, o alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação expressou suas opiniões conforme explicitado no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Em conformidade com os dados, grupo majoritário do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1805 ou 54%) considerou a qualidade da atualização de conteúdos e de notícias veiculadas no sítio da FGF como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 24% a considerou *Regular* (n = 802).

Posteriormente, o alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação expressou suas opiniões acerca das condições de acesso ao sítio da FGF, conforme explicitado no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, a partir dos dados, que grupo majoritário do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da FGF (n = 1972 ou 56%) considerou a qualidade das condições de acesso ao sítio da FGF como sendo *Ótima* ou *Boa*, enquanto 25% a considerou *Regular* (n = 836).

Em seguida os alunos emitiram valoração acerca da adequação do horário de funcionamento do setor de marketing institucional, conforme explicitado no gráfico a seguir apresentado.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, a partir dos dados, que grupo majoritário de alunos regularmente matriculados ($n = 2006$ ou 60%) considerou que o horário de funcionamento do setor de marketing institucional da FGF é *Ótimo* ou *Bom*, apesar de 40% dos alunos tê-lo considerado *Regular* ($n = 1337$).

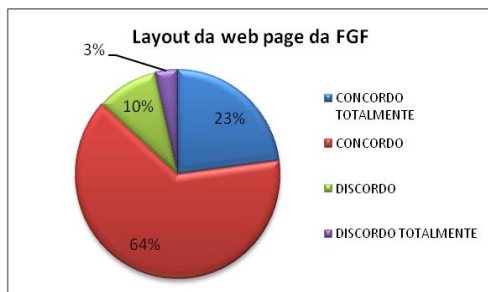
Em seguida os alunos emitiram valoração acerca da qualidade do atendimento do setor de marketing institucional, conforme explicitado no gráfico a seguir apresentado.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que grupo majoritário de alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação ($n = 2073$ ou 62%) considerou que o atendimento do setor de marketing institucional atende às necessidades dos usuários, outorgando valoração *Ótimo* ou *Bom*, apesar de 38% tê-lo considerado *Regular* ($n = 1270$).

No que tange ao *layout* da *web page* da FGF, os professores opinaram o que segue.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Expressiva maioria de professores ($n = 75$ ou 87%) concordou que o *layout* da *web page* da FGF possui recursos que o tornam “amigável” e facilmente “navegável”, na perspectiva dos usuários.

Para finalizar esse tópico específico da Autoavaliação da FGF, há que se fazer referência à qualidade dos serviços ofertados pela Ouvidoria da FGF. Assim sendo, para iniciar, convém destacar, por relevante, que a Ouvidoria recorre ao Sistema VOX, devidamente divulgado no site da FGF (www.fgf.edu.br), bem como às solicitações

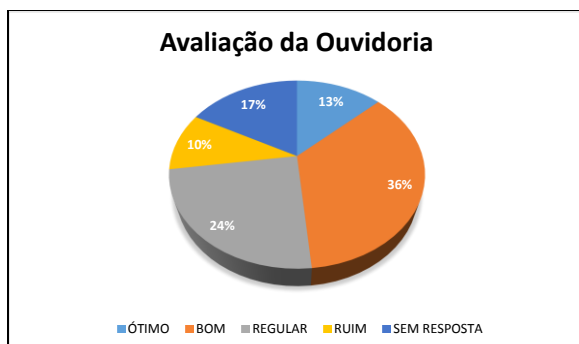
Comentado [PAMR2]: solicitações

Os trabalhos da Ouvidoria são realizados com base no seu Regimento Interno e na regulamentação do Sistema VOX, documento este que norteia o desenvolvimento das atividades e andamento das demandas recebidas onde são estabelecidos prazos aos diferentes setores da faculdade para ofertarem as respostas e, de igual modo, para dar um retorno aos demandantes.

Comentado [PAMR3]: colocar vírgula

Com um número significativo de discentes, de colaboradores e professores, verifica-se que do total de 1.160 manifestações recebidas em 2017, 1.152 foram de alunos (99,3% do total), o que evidencia, como dito, ser o público de maior demanda. As demais manifestações foram feitas por professores ($n = 5$ ou 0,4%) e colaboradores ($n = 3$ ou 0,25%).

Sendo o público mais demandante dos serviços da Ouvidoria, os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais avaliaram este setor vital para a FGF, conforme os dados expressos no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, a partir das informações exibidas no gráfico, que expressivo grupo de alunos regularmente matriculados (n = 1457 ou 49%) asseverou que a Ouvidoria fornece serviços institucionais que podem ser considerados *Ótimos* ou *Bons*, o que significou incremento de 9% em comparação com os resultados de 2016.

Não obstante, houve 24% de respondentes que considerou os serviços da Ouvidoria *Regular* (n = 714) e 10% *Ruim* (n = 297). Houve, ademais, proporção do alunado que expressou desconhecer a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria (n = 505 ou 17%) posto que nunca recorreu ao referido setor.

Conforme já referido, em 2017 a Ouvidoria da FGF recebeu 1160 manifestações, o que implicou num incremento de 88 novas demandas sobre as 1072 manifestações de 2016 (acréscimo de 8,8% sobre o total de demandas de 2016). Deste universo, deduziram-se as demandas repetidas, o que resultou em 1037, distribuídas da seguinte maneira:

- ✓ Reclamações: n = 357 ou 34,4%;
- ✓ Solicitações: n = 431 ou 41,6%;
- ✓ Sugestões: n = 96 ou 9,3%;
- ✓ Críticas: n = 73 ou 7%;
- ✓ Denúncias: n = 41 ou 4%;
- ✓ Elogios: n = 39 ou 3,8%.

Em relação aos assuntos abordados, registramos 834 que tiveram a maior reincidência no período de 2017 (80,4% sobre o total de manifestações), os quais foram agrupados nas seguintes áreas:

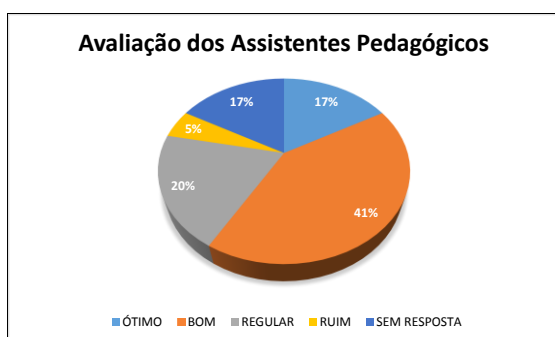
- ✓ Faltas indevidas: n = 300 ou 29% (redução de 2,9% em comparação ao ano de 2016);
- ✓ Acadêmico e pedagógico: n = 221 ou 21,3% (mesmo patamar de 2016);
- ✓ DTI (problemas relacionados ao acesso aluno online, site sem informação, falha site da FGF, bloco G online, wi-fi): n = 166 ou 16% (aumento de 40% sobre os dados de 2016);
- ✓ Mensalidade, inadimplência e negociação de débitos, juros e multas: n = 135 ou 13% (duplicação de casos, em comparação com 2016);
- ✓ Atraso na expedição de certificados: n = 85 ou 8,2% (aumento de 10% em comparação ao ano de 2016);
- ✓ Relacionamento com docentes: n = 49 ou 4,7%;
- ✓ Bolsas: n = 13 ou 1,3%.

Das 1.160 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2017, foram finalizadas 1.139 (98,2% do total) ficando apenas 21 demandas pendentes de respostas (1,8% do total). Esses números revelam aumento da eficiência institucional na resolução das demandas levadas à Ouvidoria, com incremento da ordem de 1,2% em comparação com 2016.

Política de atendimento aos alunos (Dimensão 9)

As ações institucionais voltadas ao atendimento aos alunos compreendem as ações de matrícula, de acompanhamento e assistência pedagógicas, de direcionamento e controle acadêmicos, de adaptação das estratégias de ensino à realidade e ao perfil do alunado, entre outras inúmeras atividades e processos a seguir descritos.

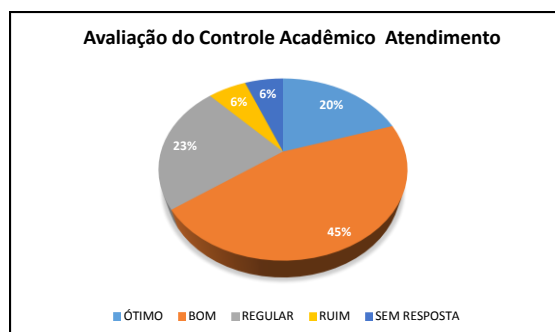
Assim sendo, serão apresentadas, inicialmente, informações que fazem referência às atividades dos assistentes pedagógicos voltadas aos alunos regularmente matriculados em cursos presenciais de graduação.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados do gráfico, a maioria de alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação ($n = 1724$ ou 58%) reconheceu a qualidade da atuação dos assistentes pedagógicos, resultando num incremento de 7% com respeito a 2016. Não obstante, 20% deste segmento ($n = 595$) reputou como *Regular* a atuação desse segmento profissional, decréscimo de 4% em comparação aos resultados de 2016.

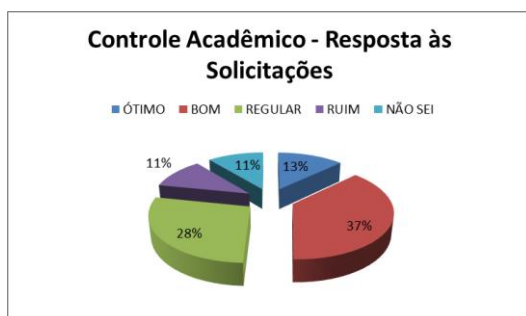
Em seguida o alunado foi indagado acerca da qualidade do atendimento do Controle Acadêmico, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme o gráfico, a maioria de alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1933 ou 65%) reconheceu a qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Controle acadêmico, aspecto muito salutar e benéfico à qualidade da formação dos discentes. Esse resultado implicou num incremento de 8% com respeito ao ano de 2016, reforçando a ideia de que a qualidade desse serviço elevou-se.

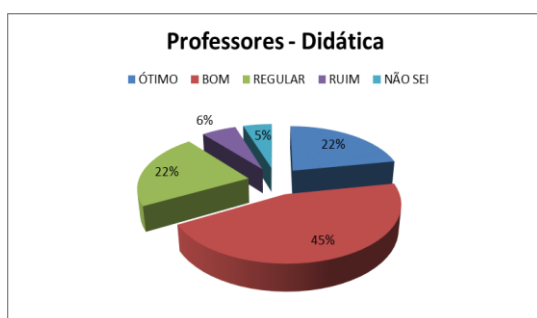
Posteriormente o alunado foi indagado acerca da qualidade das respostas fornecidas pelo Setor de Controle Acadêmico às solicitações, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo os dados do gráfico, metade dos alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1672) reconheceu a qualidade das respostas dadas pelo Setor de Controle Acadêmico às demandas do referido segmento institucional, aspecto muito salutar e benéfico à qualidade da formação dos discentes.

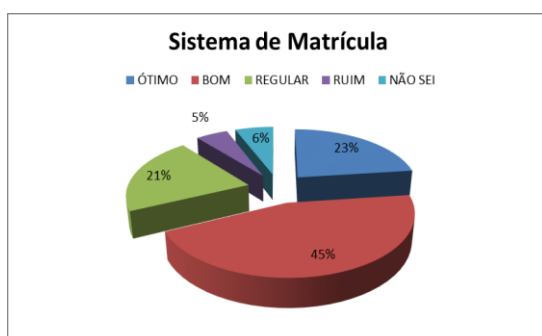
O alunado também foi sondado acerca da opinião sobre a qualidade da didática empregada pelos respectivos professores, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, com base nas informações do gráfico, que expressiva maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 2240 ou 67%) reconheceu a adequação da didática empregada pelos respectivos professores na abordagem dos conteúdos curriculares, aspecto muito salutar e benéfico para o alcance da almejada qualidade da formação dos discentes.

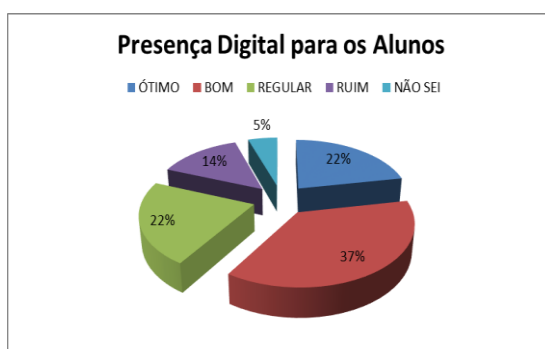
Posteriormente o alunado foi indagado acerca da qualidade do sistema de matrícula, cujos dados são apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir das informações do gráfico, observa-se que expressiva maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 2273 ou 68%) reconheceu a adequação da sistemática de matrícula empregada pela FGF, aspecto muito salutar e benéfico para alcançar-se a almejada qualidade nos processos voltados à formação dos discentes.

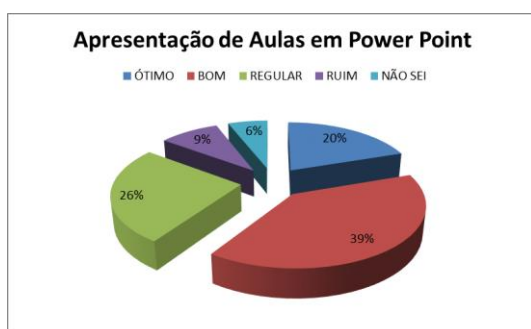
O alunado também foi indagado acerca da adequação da presença digital, cujos dados são apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme as informações do gráfico, observou-se que a maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1972 ou 59%) reconheceu a adequação da sistemática de presença digital empregada pela FGF, enquanto um aspecto muito salutar e benéfico para alcançar-se a almejada qualidade nos processos voltados à formação dos discentes.

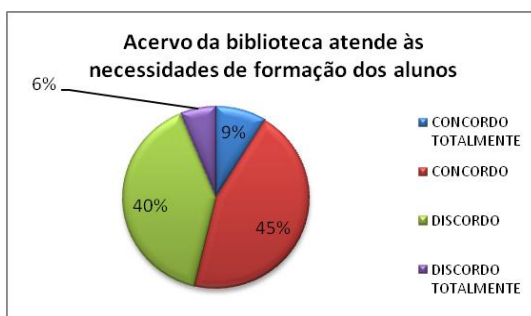
Posteriormente o alunado foi sondado acerca da qualidade da apresentação das aulas por intermédio do *power point*, cujos dados estão no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir das informações presentes no gráfico, observou-se que a maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1972 ou 59%) reconheceu a adequação da sistemática de garantir a apresentação prévia das aulas através do *power point* empregada pela FGF, enquanto um aspecto muito salutar e benéfico para alcançar-se a almejada qualidade nos processos de ensino voltados à formação dos discentes.

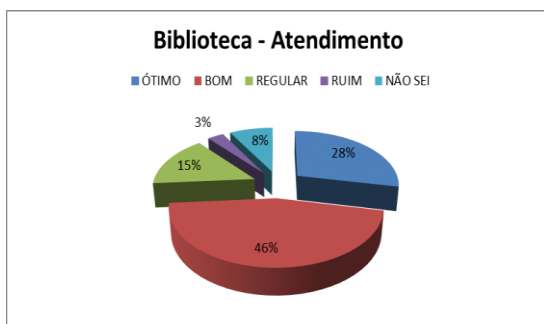
No que concerne ao atendimento das necessidades de formação do alunado por parte do acervo da biblioteca, os professores opinaram o que é demonstrado a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Expressiva maioria de professores (n = 73 ou 85%) demonstrou elevada satisfação acerca da capacidade de o acervo da biblioteca atender a contento as necessidades de formação do alunado, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

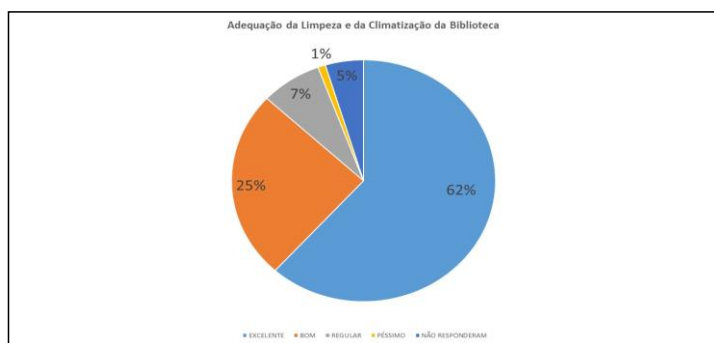
Acerca da qualidade do atendimento fornecido pelos funcionários da biblioteca aos alunos dos cursos de graduação, os resultados oriundos das opiniões dos usuários discentes são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Expressiva maioria de alunos de cursos presenciais de graduação (n = 2474 ou 74%) expressou sua elevada satisfação acerca do atendimento dispensado pelo pessoal do setor de biblioteca, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à manutenção da presença dos aprendizes nesse importante espaço voltado à formação acadêmica deste segmento institucional.

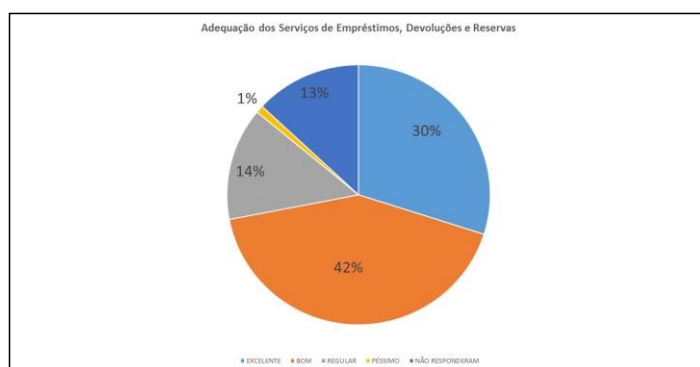
Em seguida os alunos opinaram acerca adequação da Limpeza e da Climatização da Biblioteca, conforme os resultados apresentados abaixo.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A expressiva maioria de alunos usuários dos serviços da Biblioteca (87% ou n = 2436) expressou sua elevada satisfação com a Limpeza e a Climatização da Biblioteca, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à manutenção da presença dos aprendizes nesse importante espaço voltado à formação acadêmica deste segmento institucional.

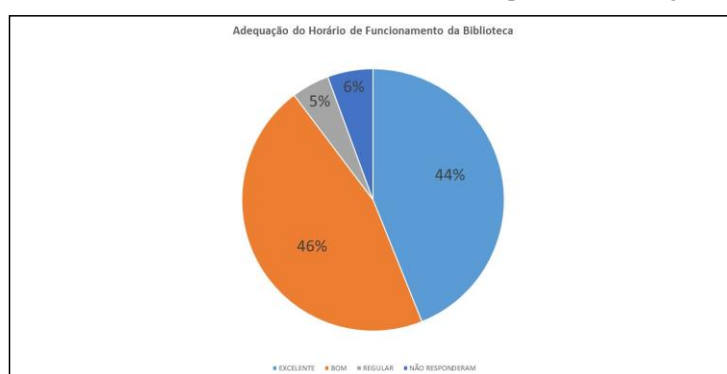
Posteriormente os alunos opinaram acerca da adequação dos serviços de empréstimos, devoluções e reservas ofertados pela Biblioteca.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Uma vez mais, a expressiva maioria de alunos usuários dos serviços da Biblioteca (72% ou n = 1016) expressou sua elevada satisfação com os serviços de empréstimos, devoluções e reservas ofertados pela Biblioteca, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à manutenção da presença dos aprendizes nesse importante espaço voltado à formação acadêmica.

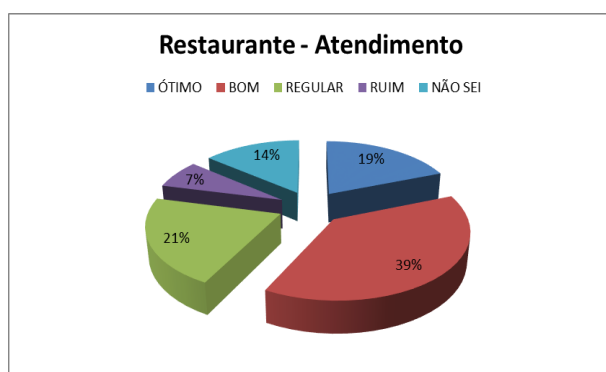
Finalmente, no que tange à Biblioteca, os alunos opinaram acerca da adequação dos Horários de Funcionamento, conforme os resultados apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que a expressiva maioria de alunos usuários dos serviços da Biblioteca (86% ou n = 2408) expressou sua elevada satisfação com os dos Horários de Funcionamento da Biblioteca, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à manutenção da presença dos aprendizes nesse importante espaço voltado à formação acadêmica.

No que diz respeito à qualidade do atendimento fornecido pelos funcionários do restaurante, os resultados oriundos das opiniões dos usuários discentes são apresentados a seguir.



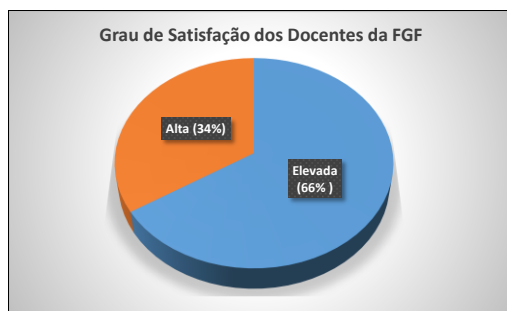
Fonte: CPA/FGF (2017).

A maioria de alunos de cursos presenciais de graduação (n = 1939 ou 58%) expressou sua elevada satisfação acerca do atendimento dispensado pelo pessoal do restaurante, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à manutenção da presença dos aprendizes no interior da FGF, contribuindo, assim, para aquilatar a satisfação destes usuários com as atividades institucionais desenvolvidas no âmbito da referida organização educacional.

Eixo 4 – Políticas de Gestão

Políticas de pessoal docente e técnico-administrativo (Dimensão 5)

A satisfação no trabalho resulta da avaliação que o profissional tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar, que gerará maior compromisso e engajamento dos indivíduos com a organização. Portanto, saber o grau de motivação do trabalhador reveste-se em uma informação vital para o gerenciamento dos recursos humanos de uma instituição. Assim, inicialmente os docentes foram sondados acerca do grau de satisfação em pertencerem à FGF, conforme atestam os resultados a seguir apresentados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, a partir das informações exibidas no gráfico, que a totalidade dos entrevistados atestou ter *Alto* ou *Elevado* grau de satisfação enquanto docente da FGF. Faz-se relevante comentar que manter funcionários engajados e satisfeitos significa mais do que apenas dar um bom salário e benefícios. A lista a seguir mostra alguns aspectos chaves da satisfação no trabalho:

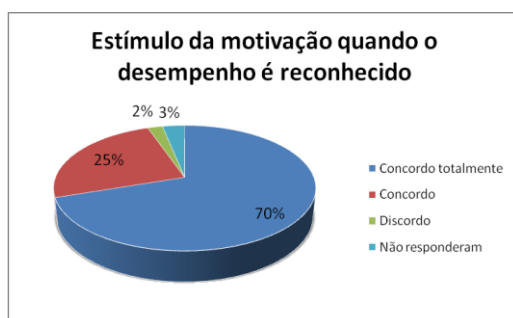
- ✓ **Respeito:** os funcionários avaliam o tratamento respeitoso de todos os membros da empresa como o fator mais importante na satisfação no trabalho.
- ✓ **Confiança:** talvez por causa da incerteza gerada no ambiente de trabalho nos anos após a recessão, os funcionários indicaram que a confiança entre eles e a alta gerência foi outro fator satisfação muito importante.
- ✓ **Segurança:** se você já teve que ir trabalhar se perguntando se o seu trabalho é estável, você sabe que isso pode causar uma grande dose de ansiedade.

Para amenizar essa situação, as organizações podem proporcionar uma sensação de segurança através de uma comunicação honesta e transparente sobre a saúde financeira e a viabilidade de crescimento da empresa a longo prazo.

- ✓ **Ambiente saudável:** os locais de trabalho que estão livres de estresse, problemas de moral, assédio e práticas discriminatórias podem criar um ambiente positivo e saudável para todos.
- ✓ **Plano de carreira:** ninguém quer um beco sem saída. Os funcionários são mais propensos a se destacar quando eles podem ver um caminho ascendente estabelecido, com a oportunidade de ganhar um salário mais alto e assumir maiores responsabilidades. A isso se chama *Reconhecimento de Mérito*.
- ✓ **Remuneração e benefícios:** bons salários não são a única razão pela qual os funcionários encontram satisfação em seus postos de trabalho, mas esse motivo normalmente está no topo da lista. Remuneração competitiva geralmente faz os funcionários se sentirem valorizados e lhes dá menos razões para procurar outro lugar para trabalhar.

Comentado [PAMR4]: melhor colocar em aspas “ ”

Posteriormente os professores foram sondados acerca do reconhecimento institucional baseado no desempenho funcional e o seu impacto sobre a motivação para o trabalho. A esse respeito, o gráfico a seguir apresenta dados relevantes.

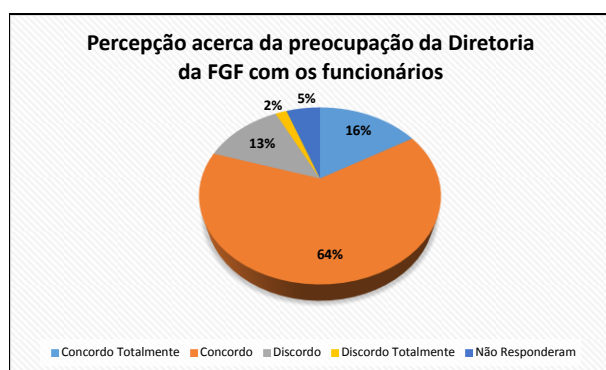


Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, a partir das informações exibidas no gráfico, que a contundente maioria de professores (n = 48 ou 95%) concordou que o estímulo para o trabalho docente é muito afetado quando há reconhecimento institucional baseado no desempenho individual. Portanto, consolidar os mecanismos institucionais de reconhecimento do mérito da atuação dos docentes, aprimorando-os, quando necessário,

é uma ação organizacional da maior envergadura e relevância, tendo que se revestir, assim, em uma rotina sistêmica que seja válida, justa, contundente e relevante aos olhos da comunidade docente.

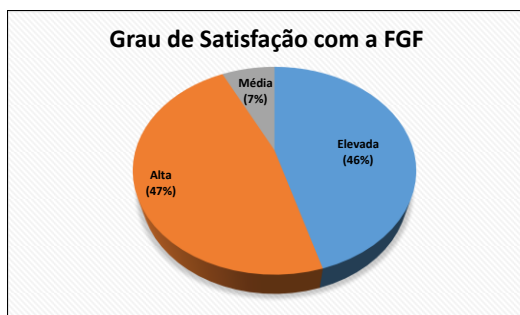
Nesse mesmo diapasão acerca da motivação e do reconhecimento de mérito, os técnicos-administrativos foram perguntados acerca da percepção que têm sobre a preocupação da Direção Geral da FGF com os funcionários, cujos resultados estão apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A expressiva maioria de técnicos-administrativos ($n = 44$ ou 80%) revelou a percepção de que a Direção Geral da FGF tem preocupação com os seus funcionários, em termos de proporcionar: (a) boas condições de trabalho; (b) clima institucional amistoso e colaborativo aos vários segmentos componentes da comunidade institucional; (c) satisfação salarial; (d) acolhimento e reconhecimento do desempenho organizacional. Estes aspectos permitem a construção de uma identidade institucional propícia ao trabalho rotineiro, em que existe satisfação no desempenho das funções individuais, bem como a cooperação entre os pares, destes com os seus subordinados e com os seus superiores. Este resultado significou incremento de 8% com respeito ao ano 2016 e pode estar a demonstrar que os funcionários percebem o zelo da Diretoria da FGF com manutenção das relações de trabalho atualmente em voga.

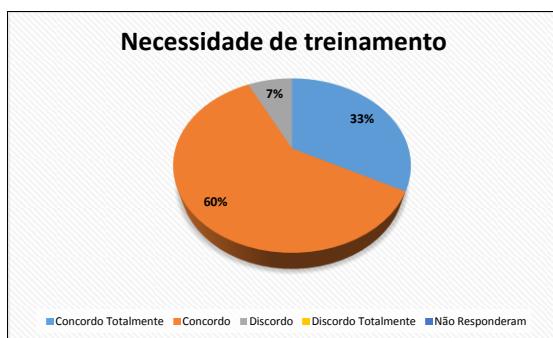
De fato, quando os técnicos-administrativos foram indagados acerca da satisfação em trabalhar no atual setor de lotação, as informações foram muito positivas, conforme expressa o gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme se pode observar, todos os técnicos-administrativos demonstraram estar satisfeitos em exercer sua função no atual setor de lotação, aspecto este que reforça a construção da identidade institucional propícia ao trabalho rotineiro e adequado ao desempenho funcional, proporcionando bem estar organizacional e, ademais, induzindo a cooperação entre os pares, destes com os seus subordinados, bem como com os seus superiores. Neste aspecto, os resultados de 2017 foram 4% superiores aos de 2016.

Não obstante a estas boas informações acerca do ambiente de trabalho na FGF, bem como das relações entre os profissionais, há necessidades visíveis e patentes de treinamento, conforme expressou o corpo técnico-administrativo.

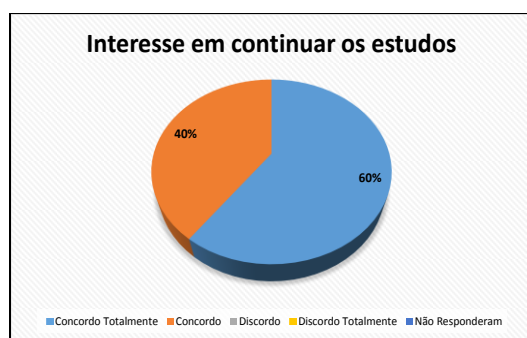


Fonte: CPA/FGF (2017).

Com base nas informações coletadas, se pode observar, claramente, que a significativa maioria de técnicos-administrativos (n = 52 ou 93%) asseverou possuir necessidade de aprimorar o desempenho funcional, necessitando, para isso, submeter-se a ações de treinamento. A consciência de limitação no desempenho funcional desse

segmento organizacional é algo muito salutar ao desenvolvimento institucional, posto que se baseia na auto-percepção dos indivíduos de que se pode aprimorar o desempenho individual através de formação técnica e focada. Portanto, suprir esta necessidade é algo positivo sobre dois ângulos: (a) do ponto de vista dos indivíduos, ao possibilitá-los ter contato com as novidades de suas respectiva área funcional; (b) do ponto de vista da organização, ao proporcionar o atendimento de uma demanda funcional e, assim, comunicar aos seus componentes a preocupação da Direção Geral com o progresso funcional e com o bem estar dos seus profissionais, pautando as ações de treinamento e de formação com o desenvolvimento da FGF. Esse resultado é 7% maior que o obtido em 2016, demonstrado maior proporção de funcionários com a percepção de que pode melhor desempenhar suas atuais funções, caso seja submetido a algum treinamento.

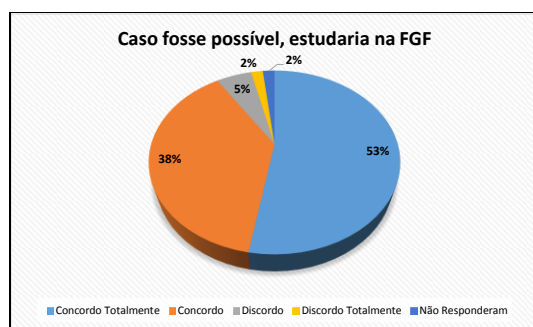
Outra necessidade identificada revelou-se no interesse dos técnicos-administrativos em prosseguir a sua respectiva escolarização, conforme atesta o gráfico a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, claramente, que todos os técnicos-administrativos asseveraram possuir interesse em continuar os seus estudos, de modo a aumentar a sua escolaridade. Esse aspecto é vital para o crescimento individual, que se coaduna à necessidade de aprimorar o desempenho funcional, já referido anteriormente. Atender a esta demanda deverá resultar em bons dividendos para a FGF, no que tange ao aumento de satisfação destes profissionais, ao aumento de produtividade, além de contribuir para o fortalecimento de uma identidade institucional preocupada com o bem-estar dos seus trabalhadores. Esse resultado é 7% superior ao obtido em 2016.

Posteriormente, indagou-se ao corpo técnico-administrativo acerca do desejo de prosseguir os seus estudos na própria FGF, cujos resultados encontram-se no gráfico a seguir.



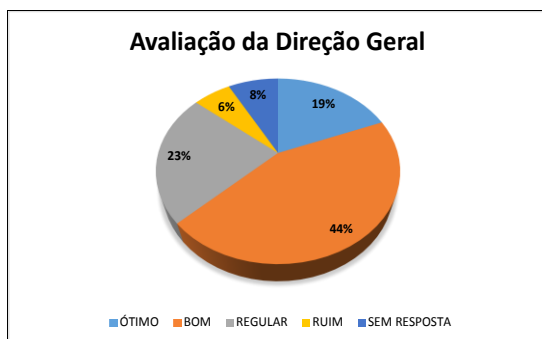
Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que a contundente maioria de técnicos-administrativos ($n = 30$ ou 91%) asseverou possuir o desejo de estudar na Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), de modo a incrementar o seu nível de escolaridade. Sabendo-se que há 20% desses profissionais com o ensino médio incompleto ($n = 19$) e que há 14% com o nível superior incompleto ($n = 12$), há um contingente significativo que pode vir a ser atendido por ações institucionais. Poder-se-á planejar, por exemplo, a organização de uma turma de técnicos-administrativos que sejam formadas através de ações voluntárias de alunos dos cursos de graduação da FGF (as Atividades Complementares podem vir a ser empregadas, nesse caso), de modo a que concluam o ensino médio. Esses resultados são muito similares aos obtidos em 2016.

Por outro lado, a FGF poderia intentar auxiliar os seus técnicos-administrativos que estão a relizar cursos superiores, através de um diagnóstico das necessidades de formação, para que, quando seja possível, atendê-las através dos seus próprios cursos superiores. O atendimento destas demandas é vital para o crescimento individual, que se alinha à necessidade de aprimorar o desempenho funcional, já referido anteriormente.

Organização e Gestão da Instituição (Dimensão 6)

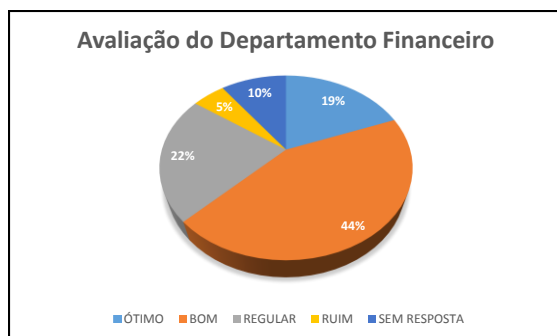
No que tange à percepção da qualidade da gestão da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), inicialmente indagou-se ao alunado regularmente matriculado acerca da qualidade da Direção Geral, conforme expressam os resultados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, parcela majoritária dentre os 2973 alunos regularmente matriculados partícipes da pesquisa (n = 1873 ou 63%) atesta a qualidade da Direção Geral da FGF, posto que a considerou como sendo *Ótima* ou *Boa*, implicando, assim, no reconhecimento do empenho da gestão superior em possibilitar a excelência no que tange aos espaços de formação, bem como no que diz respeito aos processos e às diversas atividades voltadas aos aprendizes, com impactos diretos sobre o nível de satisfação, de aprendizado, de desempenho e de inserção laboral do alunado da FGF.

Posteriormente, indagou-se aos aprendizes acerca da qualidade do Departamento Financeiro da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), com os principais resultados apresentados a seguir.

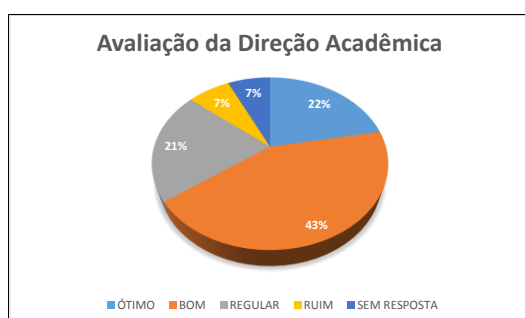


Fonte: CPA/FGF (2017).

Para grupo majoritário dentre os 2973 respondentes (n = 1873 ou 63%), a qualidade do Departamento Financeiro da FGF foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, assim, no reconhecimento do empenho da gestão financeira em garantir

atendimento de excelência aos usuários, o que ocasiona impacto direto sobre a satisfação discente.

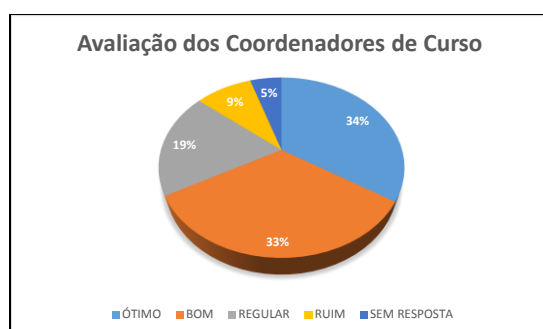
Solicitou-se, ainda, que os alunos opinassem acerca da qualidade da Direção Acadêmica da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), com os principais resultados apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, para subconjunto significativo dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1933 ou 65%), a qualidade da Direção Acadêmica da FGF foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, assim, no reconhecimento do gestor da referida unidade em proporcionar atendimento de excelência aos usuários, o que contribui de modo direto para a motivação do alunado, para a qualidade do aprendizado e para o desempenho discente em sistemáticas avaliativas internas e externas (como é o caso do ENADE).

Em seguida, solicitou-se que os alunos opinassem acerca da qualidade da atuação do Coordenador de Curso, conforme os resultados apresentados a seguir.

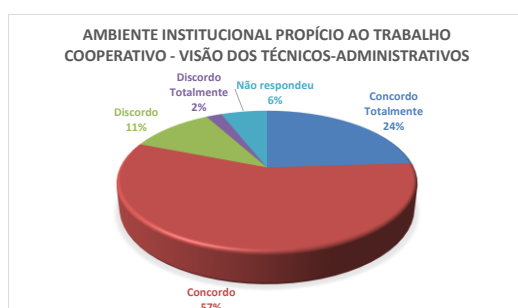


Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante às informações, para subconjunto significativo dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1992 ou 67%), a qualidade da atuação do Coordenador de Curso foi

considerada *Ótima* ou *Boa*, significando, assim, o reconhecimento do gestor acadêmico do curso em proporcionar atendimento de excelência aos usuários, o que contribui de modo direto para a motivação do alunado, para a qualidade do aprendizado e para o desempenho discente em sistemáticas avaliativas internas e externas (como é o caso do ENADE). O mais importante é que esse resultado significou incremento de 6% em comparação com os valores obtidos em 2016.

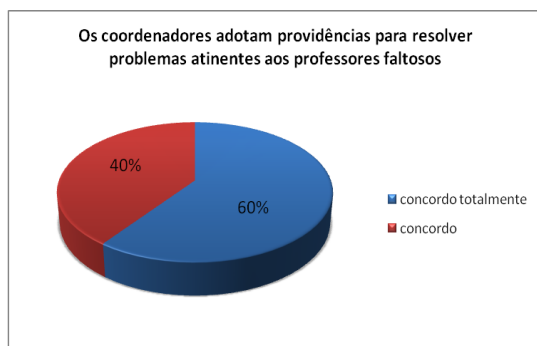
Indagado acerca da organização institucional e de sua contribuição para o trabalho cooperativo, o pessoal técnico-administrativo respondeu o que segue.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações, a expressiva maioria de técnicos-administrativos ($n = 75$ ou 81%) asseverou conhecer que o clima organizacional é muito propício ao trabalho cooperativo, aspecto extremamente benéfico para garantir o pleno desempenho organizacional destes profissionais e para contribuir com o pleno desenvolvimento institucional.

Ainda no que tange à gestão da FGF, indagou-se aos professores se os coordenadores adotam medidas para resolver os problemas oriundos da falta de professores às atividades de docência, conforme atestam os dados a seguir.



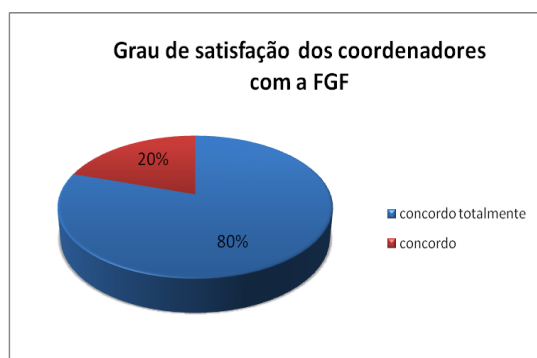
Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, a totalidade de professores atestou que o seu respectivo coordenador adota estratégias para resolver problemas oriundos da falta de professores às atividades de sala de aula, denotando a preocupação da gestão acadêmica quanto à qualidade do processo de formação dos alunos da FGF.

Posteriormente, os coordenadores foram indagados acerca da satisfatoriedade das respectivas condições de trabalho, conforme os dados a seguir apresentados.

Observa-se que a significativa maioria de coordenadores (n = 10 ou 90%) asseverou que as condições de trabalho são muito satisfatórias, permitindo vislumbrar, assim, o adequado exercício funcional do gestor acadêmico dos cursos presenciais de graduação da FGF.

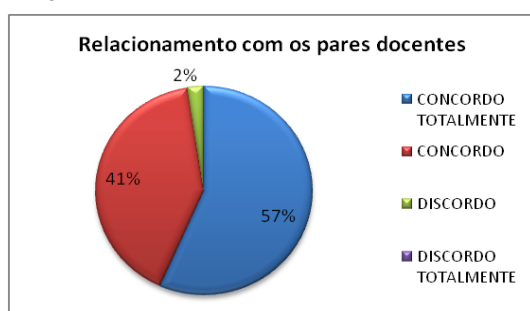
Em seguida sondou-se o grau de satisfação dos coordenadores com a FGF, conforme expressam as informações a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados obtidos, a significativa maioria de coordenadores (n = 9 ou 80%) asseverou estar muito satisfeita com a Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), fato este que deve repercutir muito positivamente no cotidiano organizacional destes profissionais.

Ainda no que tange à organização interna da FGF e sua repercussão sobre o clima institucional e sobre a qualidade das relações interpessoais, os professores foram solicitados a opinar acerca das suas relações com os colegas docentes, cujos resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme as informações, a expressiva maioria de professores (n = 84 ou 98%) expressou elevada satisfação acerca do relacionamento institucional com os demais colegas docentes, algo extremamente salutar e benéfico ao adequado exercício profissional, ao processo de formação dos alunos e, sobretudo, ao clima organizacional e educacional da FGF.

No que tange ao relacionamento com os superiores hierárquicos, os professores opinaram o que segue.

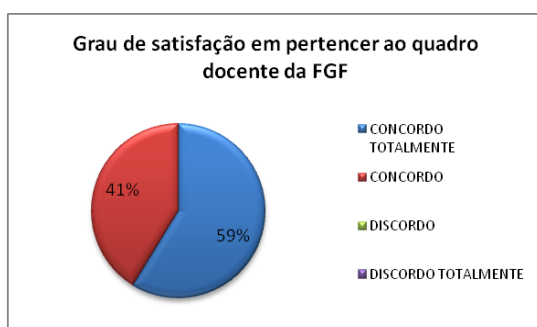


Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que a expressiva maioria de professores (n = 77 ou 90%) demonstrou elevada satisfação acerca do relacionamento com os superiores hierárquicos, algo

extremamente salutar e benéfico ao adequado exercício profissional, ao processo de formação dos alunos e, sobretudo, ao clima na organizacional e educacional, bem como ao respeito às hierarquias existentes e previstas no organograma da FGF.

A seguir são apresentadas informações acerca do grau de satisfação dos professores em pertencer ao quadro de docentes da FGF.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se que a totalidade de professores entrevistados ($n = 50$) expressou elevada satisfação em pertencer ao quadro de docentes da Faculdade Integrada da Grande Fortaleza (FGF), aspecto particularmente salutar e benéfico para a organização educacional, para o adequado exercio profissional, bem como para garantir a elevada qualidade na formação dos alunos e sua plena aderncia à missão e aos objetivos institucionais.

Sustentabilidade Financeira (Dimensão 10)

A concessão por parte da FGF de bolsas de estudo e descontos nas mensalidades alcançou, em 2017, o contingente de quase 1500 alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação, o que correspondeu a aproximadamente 50% deste segmento.

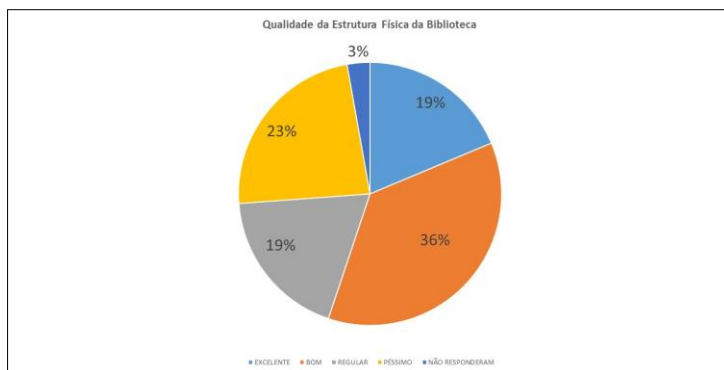
Esta informação institucional permite que se aplique raciocínio dedutivo de que a FGF conta com pujança e solidez financeira. Para fortalecer esse argumento, convém salientar, por oportuno, que, dentre os alunos com este tipo de auxílio institucional, há aprendizes que custeiam integralmente a sua formação através de bolsas (PROUNI), de financiamento (FIES) ou de alguma outra modalidade adotada internamente pela FGF (convênios específicos).

Eixo 5 – Infraestrutura Física

Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos (Dimensão 7)

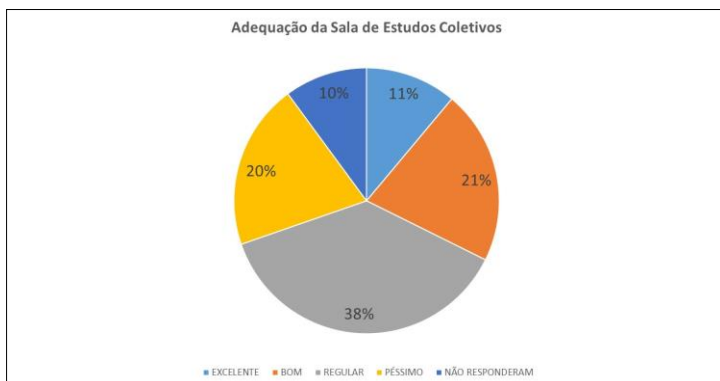
Em uma IES, a Biblioteca possui um papel primordial, qual seja: dar o suporte ao ensino, assim como às atividades de pesquisa e de extensão. Além disso, com um bom acervo de livros, periódicos e publicações dos mais variados assuntos, assim como a presença de espaços físicos acolhedores, que promovam a interação entre os frequentadores, a simples existência da biblioteca dentro de uma IES já funciona como um grande incentivo ao hábito da leitura.

Por isso, é importante que as Bibliotecas sejam valorizadas e preservadas, e que os professores da IES incentivem a utilização desse espaço de saber em seus alunos, indicando bibliografias e livros presentes no acervo. Sob esta ótica, o espaço físico da Biblioteca de uma IES deve proporcionar aconchego e atmosfera favorável ao estudo individual e coletivo. O Gráfico a seguir apresenta informações acerca da qualidade da estrutura física da Biblioteca da FGF, segundo os usuários pesquisados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

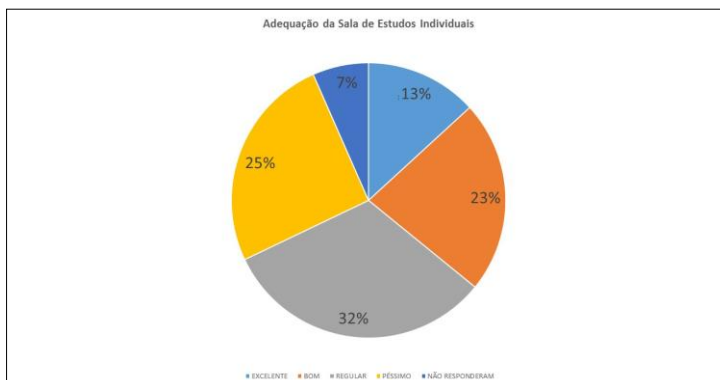
Observa-se que a maioria dos usuários (55% ou n = 92) considerou a estrutura física da Biblioteca *Excelente* ou *Muito Boa*, resultando numa percepção positiva acerca do espaço ser salutar para os estudos individualizados e coletivos. O Gráfico seguinte apresenta informações acerca da adequação da sala de estudos coletivos da Biblioteca da FGF, segundo os usuários pesquisados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com a maioria dos usuários (58% ou $n = 97$), a sala de estudos coletivos da Biblioteca foi considerada *Regular* ou *Péssima*, resultando numa percepção negativa acerca da qualidade desse espaço físico voltado à formação do alunado. O Gráfico seguinte apresenta informações acerca da adequação da sala de estudos coletivos da Biblioteca da FGF, segundo os usuários pesquisados.

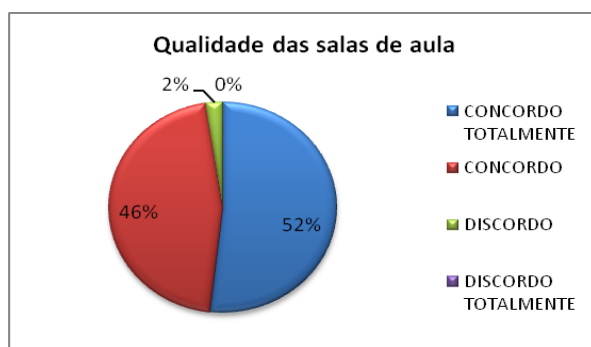
O Gráfico seguinte apresenta informações acerca da adequação da sala de estudos individuais da Biblioteca da FGF, segundo os usuários pesquisados.



Fonte: CPA/FGF (2018).

Conforme a opinião da maioria dos usuários (57% ou $n = 96$), a sala de estudos individuais da Biblioteca foi considerada *Regular* ou *Péssima*, resultando numa percepção negativa acerca da qualidade desse importante espaço físico voltado à formação do alunado.

A seguir são apresentadas informações oriundas das opiniões do professorado acerca da qualidade das salas de aula empregadas na formação do alunado de cursos presenciais de graduação.



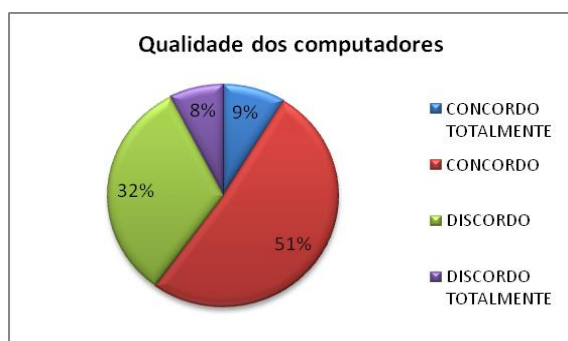
Observa-se que a significativa maioria de professores ($n = 84$ ou 98%) demonstrou elevada satisfação com a qualidade das salas de aula, aspecto salutar e benéfico ao adequado exercício profissional, bem como à formação dos alunos.

A esse respeito os 11 coordenadores de cursos presenciais de graduação asseveraram o que está explicitado no gráfico a seguir.



A expressiva maioria de coordenadores ($n = 8$ ou 70%) expressou a opinião de que as salas de aula destinadas às atividades de ensino são espaçosas, iluminadas e ventiladas, corroborando a valoração anteriormente apresentada dos professores, acerca da qualidade das salas de aula. Trata-se, portanto, de aspecto físico muito relevante, salutar e benéfico ao processo de formação dos alunos.

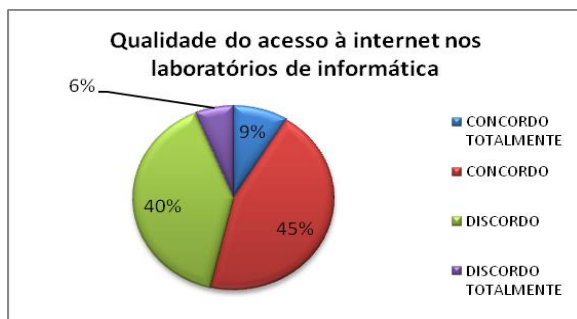
Posteriormente os professores foram sondados acerca da qualidade dos computadores empregados nos laboratórios de informática, conforme os dados apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Significativa maioria de professores (n = 71 ou 83%) demonstrou elevada satisfação acerca da qualidade dos computadores existentes no âmbito dos laboratórios de informática, aspecto também muito importante ao processo de formação dos alunos.

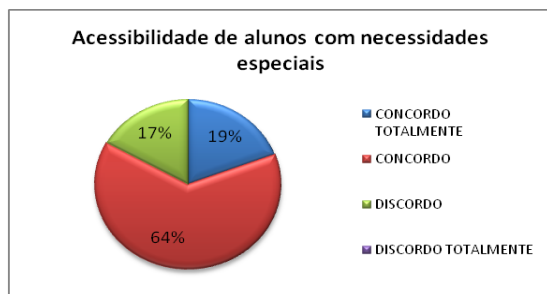
Em seguida os professores foram sondados acerca da qualidade do acesso à internet nos laboratórios de informática, cujos dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Consoante os dados, a expressiva maioria de professores (n = 73 ou 85%) demonstrou elevada satisfação acerca da qualidade do acesso à internet nos laboratórios de informática, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

Em seguida os professores foram sondados acerca da qualidade da acessibilidade proporcionada pela FGF aos alunos com necessidades especiais, conforme as informações apresentadas a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A maioria de professores (n = 36 ou 72%) concordou que a FGF garante a acessibilidade de alunos com necessidades especiais aos espaços de formação (salas de aula, biblioteca, laboratórios, auditórios, banheiros, espaços de convivência, etc.), aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

No que concerne à qualidade da limpeza de **toiletas** da FGF, os professores opinaram o que segue.

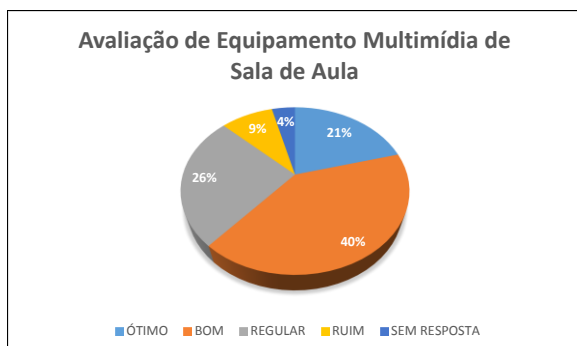
Comentado [PAMR5]: colocar em itálico



Fonte: CPA/FGF (2017).

Expressiva maioria de professores (n = 70 ou 81%) concordou que a qualidade da limpeza dos *toiletas* é muito elevada, implicando em reconhecer a qualidade do trabalho da equipe responsável por esta rotina institucional.

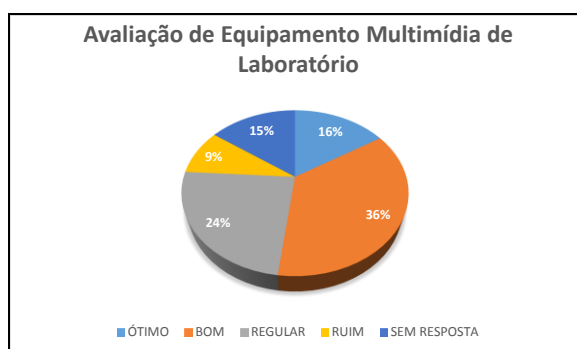
Posteriormente, indagou-se ao alunado acerca da qualidade dos equipamentos multimídias presentes nas salas de aula dos cursos de graduação, com os principais resultados a seguir apresentados.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, a expressiva maioria de alunos matriculados (n = 1933 ou 65%) avaliou muito positivamente os equipamentos multimídia de sala de aula, considerando-os *Ótimos* ou *Muito Bons*, implicando em um incremento de 4% em comparação com os resultados de 2016.

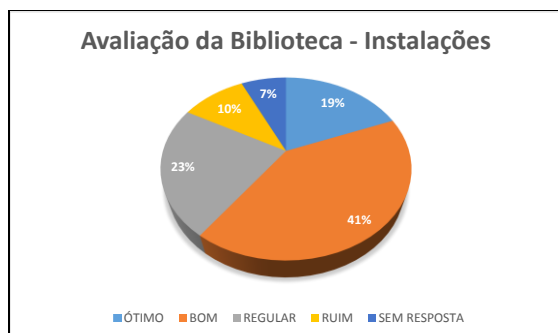
No que tange aos equipamentos de multimídia nos laboratórios, os resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com os dados, a maioria de alunos matriculados (n = 1933 ou 52%) avaliou muito positivamente os equipamentos multimídia dos laboratórios, considerando-os *Ótimos* ou *Muito Bons*, implicando em incremento de 5% em comparação com os resultados de 2016.

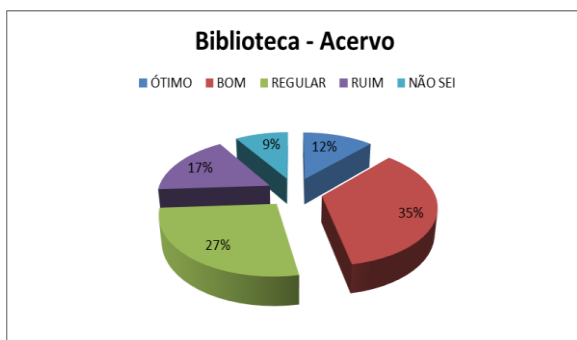
Com respeito à qualidade das instalações físicas da biblioteca, os resultados da avaliação dos 2973 alunos matriculados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme os dados, a maioria de alunos matriculados (n = 1933 ou 60%) avaliou muito positivamente as instalações da Biblioteca, considerando-as *Ótimas* ou *Muito Boas*, implicando em incremento de 5% em comparação com os resultados de 2016.

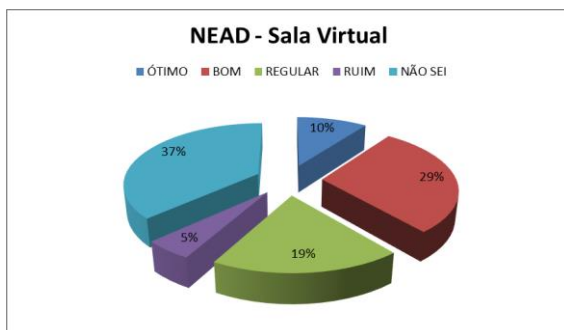
Com respeito à qualidade do acervo da biblioteca (livros físicos), os resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir dos dados obtidos, pode-se constatar que, para grupo expressivo dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1398 ou 47%), a qualidade do acervo da biblioteca (livros físicos) foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância do acervo de livros físicos para as várias atividades acadêmicas, de ensino e de pesquisa, que compõem a formação discente.

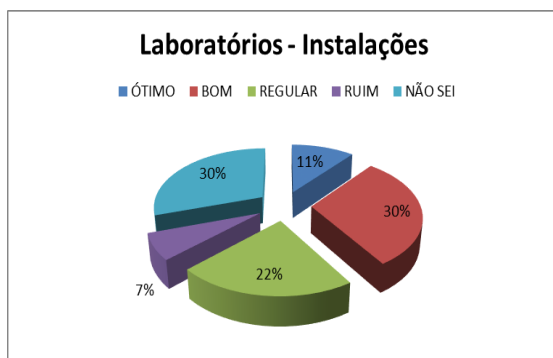
No que tange à qualidade da sala virtual do NEAD, os resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Baseado nas informações obtidas foi possível se constatar que para grupo expressivo dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1160$ ou 39%), a qualidade da sala virtual do NEAD foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância desta para a execução das várias atividades acadêmicas, de ensino e de pesquisa, que compõem a formação discente.

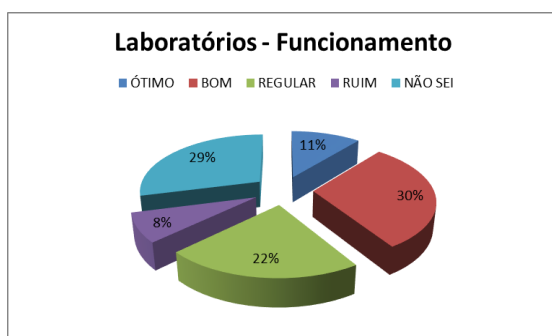
Acerca da qualidade das instalações dos laboratórios, os principais resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir das informações obtidas, pode-se constatar que para grupo expressivo dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1219$ ou 41%), a qualidade das instalações dos laboratórios foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância destas para a execução das várias atividades acadêmicas componentes da formação do alunado.

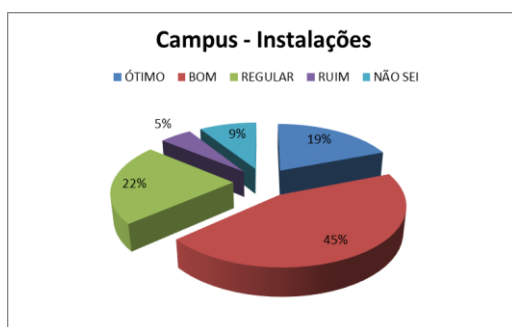
A adequação do funcionamento dos laboratórios às necessidades de formação do alunado também foi alvo de indagação, cujos principais resultados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

A partir das informações obtidas, pode-se constatar que para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1546$ ou 52%) a adequação do funcionamento dos laboratórios às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos positivos sobre a qualidade da formação do alunado.

Posteriormente os alunos foram sondados acerca da adequação das instalações físicas do Campus da FGF às necessidades de formação, cujos principais resultados são apresentados a seguir.

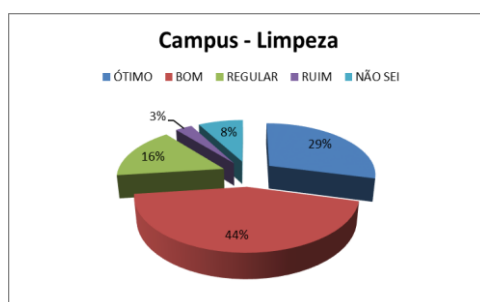


Fonte: CPA/FGF (2017).

Observa-se, com base nos dados obtidos, que para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1903$ ou 64%) a adequação das instalações físicas do Campus da FGF às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada

Ótima ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos positivos deste aspecto sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

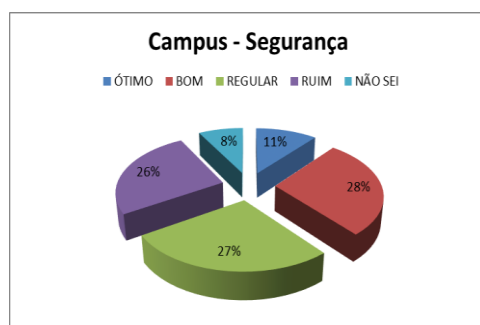
Em seguida os alunos foram sondados acerca da adequação da limpeza do Campus da FGF às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Com base nos dados obtidos, verifica-se que para expressivo grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 2171$ ou 73%) a adequação das instalações físicas do Campus da FGF às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos também foram sondados acerca da adequação da segurança do Campus da FGF às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.

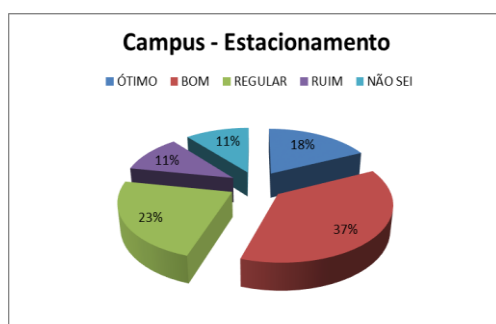


Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações obtidas, verifica-se que para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1636$ ou 55%) a adequação da segurança do

Campus da FGF às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

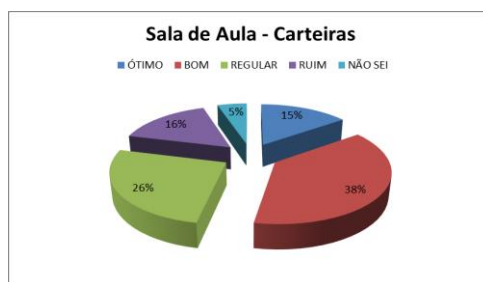
Mais adiante os alunos também foram sondados acerca da adequação do estacionamento do Campus da FGF às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações obtidas, verifica-se que para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1636$ ou 55%) a adequação do estacionamento do Campus da FGF às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos também foram sondados acerca da qualidade das carteiras de estudo disponibilizadas nas salas de aula, cujos principais dados são apresentados a seguir.

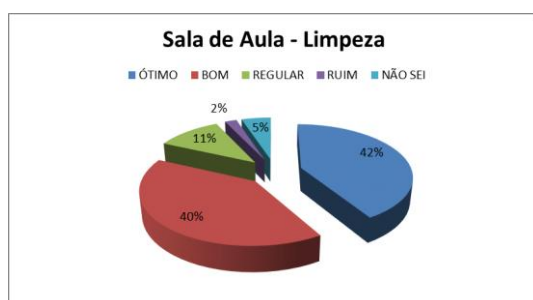


Fonte: CPA/FGF (2017).

Em conformidade com as informações obtidas, observa-se que para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1576$ ou 53%) a qualidade das carteiras de estudo disponibilizadas nas salas de aula foi considerada pelo referido

segmento acadêmico como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

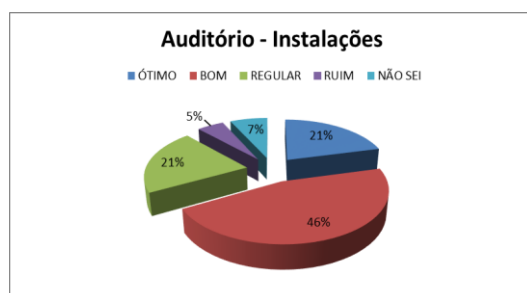
Posteriormente, os alunos também foram sondados acerca da limpeza das salas de aula, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo as informações obtidas, observa-se que para expressivo grupo dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 2438$ ou 82%) a qualidade da limpeza das salas de aula foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

O alunado também foi sondado acerca da qualidade das instalações do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.

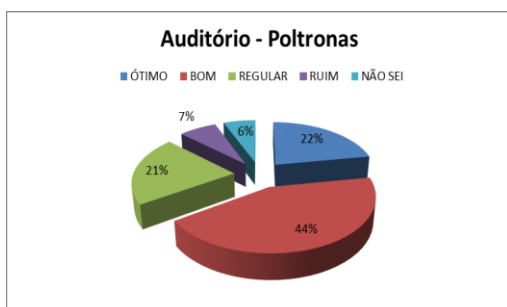


Fonte: CPA/FGF (2017).

Baseado nas informações coletadas verificou-se que para expressivo grupo dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 1992$ ou 67%) a qualidade das instalações do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os

impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Em seguida o alunado foi indagado acerca da qualidade das poltronas do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

As informações coletadas revelam que para expressivo grupo dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1963 ou 66%) a qualidade das poltronas do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

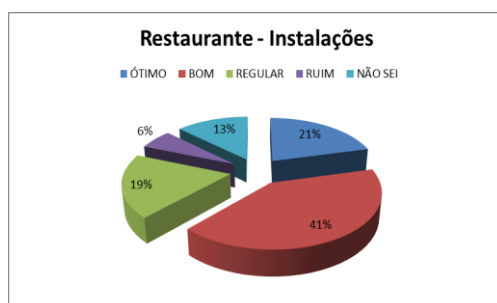
Os alunos foram indagados ainda acerca da qualidade da limpeza do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Conforme as informações coletadas, para expressivo grupo dentre os 2973 alunos respondentes (n = 2436 ou 81%) a qualidade da limpeza do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

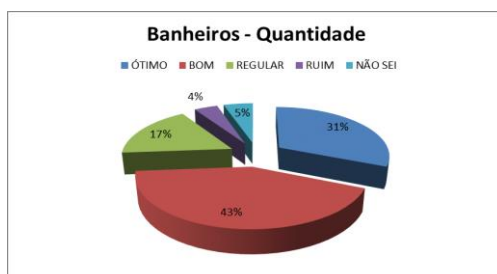
Os alunos foram sondados ainda acerca da qualidade das instalações físicas do restaurante, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo as informações coletadas, para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1844 ou 62%) a qualidade das instalações físicas do restaurante foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

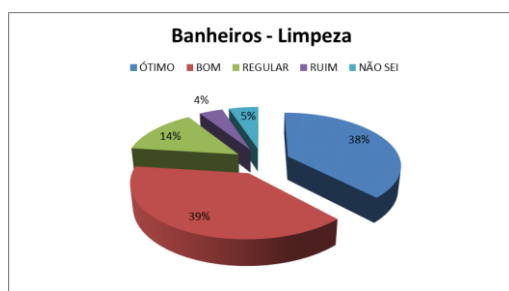
Os alunos foram sondados ainda acerca da adequação da quantidade de banheiros disponibilizados à comunidade interna da FGF, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

Segundo as informações coletadas, para grupo majoritário dentre os 2973 alunos respondentes (n = 1844 ou 62%) a qualidade das instalações físicas do restaurante foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos também foram solicitados a opinar acerca da adequação da limpeza dos banheiros disponibilizados à comunidade interna da FGF, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Fonte: CPA/FGF (2017).

De acordo com as informações coletadas, para grupo expressivo dentre os 2973 alunos respondentes ($n = 2290$ ou 77%) a qualidade da limpeza dos banheiros disponibilizados à comunidade interna da FGF foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica.

Parte 3: Síntese Avaliativa dos Resultados das 10 Dimensões

Dimensão 1 - Missão e plano de desenvolvimento institucional: duas constatações foram efetivadas. A primeira delas é que há conhecimento da missão institucional por parte da comunidade interna. A segunda constatação está no fato de que a comunidade interna reconheceu que o aluno deve estar no foco e no centro de toda e qualquer ação institucional.

Dimensão 2 - Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão: sete tendências foram identificadas. A primeira delas referiu-se à percepção de que o alunado possui perfil adequado ao que se deseja de um aprendiz de curso superior. A segunda teve a ver com a qualidade dos trabalhos que são executados pelos alunos. A terceira ressaltou a elevada motivação do alunado para as atividades acadêmicas. A quarta referiu a existência de bons relacionamentos entre os docentes e os discentes. A quinta pôs em relevo a percepção da comunidade interna de que a Direção Geral tem preocupação com o alunado. A sexta enfatizou a existência de estratégias de combate à evasão e à repetência do alunado. A sétima e última destas tendências realçou a percepção do professorado acerca do reconhecimento da liderança e da qualidade acadêmica dos coordenadores de cursos.

Dimensão 3 – Responsabilidade social: três grandes ações institucionais foram postas de relevo pela comunidade interna. A primeira delas revelou a existência de ações de responsabilidade social voltadas às comunidades do entorno da FGF. A segunda ressaltou a existência de ações para promoção da mobilidade de alunos através de um serviço de transporte com os ônibus da instituição. A terceira ação revelou-se pela elevada proporção de alunos que faz uso das estratégias institucionais implementadas pela FGF (bolsas de estudo e redução do valor das mensalidades, por exemplo), com o intuito de garantir a permanência destes durante toda a formação em nível de graduação.

Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade: duas grandes ações institucionais foram postas de relevo pela comunidade. A primeira delas ressaltou a existência de número expressivo de veículos de comunicação social (TV, *web radio*, revista, periódicos, *web*

Comentado [PAMR6]: em tópicos seria melhor entendido os pontos

page, call center, marketing, ouvidoria institucional) a transmitir informações à sociedade, acerca das atividades executadas no seio da FGF. A segunda delas realçou o importante papel da Ouvidoria da FGF, enquanto mediador entre as demandas das comunidades (interna e externa) e a Direção Geral da FGF, com um visível aumento na eficiência institucional para resolver os problemas levados à Ouvidoria.

Dimensão 5 - Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo): quatro grandes aspectos institucionais foram postos de relevo pela comunidade interna. O primeiro deles plasmou-se na elevada satisfação dos docentes e dos técnicos-administrativos em trabalhar na FGF. O segundo aspecto fez referência à necessidade de treinamento e de aumento de escolaridade por parte dos técnicos-administrativos, bem como da titulação dos docentes (em nível de pós-graduação *strictu sensu*). O terceiro aspecto direcionou-se ao reconhecimento dos discentes acerca da qualidade dos docentes e dos coordenadores de cursos. O quinto dirigiu-se à opinião de que a motivação para o trabalho se eleva quando a excelência de desempenho individual é reconhecida institucionalmente.

Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição: três aspectos foram reconhecidos pela comunidade interna. O primeiro fez referência ao bom relacionamento interno entre os profissionais (entre os pares, destes com os seus subordinados e os seus superiores). O segundo direcionou-se ao reconhecimento por parte dos profissionais de que há boas condições de trabalho. O terceiro mencionou a preocupação da Direção Geral da FGF com respeito ao bem-estar dos profissionais.

Dimensão 7 – Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos: três tendências institucionais foram identificadas. A primeira fez menção à qualidade dos espaços destinados à formação do alunado (salas de aula, auditório, laboratórios, biblioteca). A segunda deu ênfase à qualidade das instalações físicas da FGF, sobretudo no que se refere aos espaços de convivência (lanchonetes, restaurante, pátios), à segurança interna e à acessibilidade. A terceira referiu-se à qualidade dos equipamentos tecnológicos e de informática.

Dimensão 8 – Avaliação e planejamento: duas constatações foram efetivadas. A importância de se institucionalizar o acompanhamento de egressos, dada a importância deste segmento para proporcionar *feedbacks* acerca da qualidade da formação recebida,

da relevância do currículo, da qualidade do professorado e dos gestores de cursos e, por fim, para que se obtenham indícios acerca da eficácia da formação, mensurada pelas taxas de inserção no mercado de trabalho. A segunda constatação de que se necessita fidelizar o alunado através da oferta de cursos em níveis de pós-graduação (*lato e strictu senso*), posto que este público demonstrou interesse em aprofundar a formação recebida, bem como elevada motivação para continuar seus estudos na FGF.

Dimensão 9 - Política de atendimento aos estudantes: quatro constatações foram obtidas. A primeira delas diz respeito ao reconhecimento tácito por parte do alunado acerca da qualidade de setores (Direção Acadêmica, coordenações de cursos, Biblioteca, laboratórios) e dos processos institucionais voltados à formação (atuação do professorado, gestão de cursos, preocupação institucional com o alunado). A segunda constatação expôs a qualidade da atuação dos docentes e dos coordenadores de cursos.

Dimensão 10 – Sustentabilidade financeira: duas tendências foram identificadas. A primeira delas referiu-se à elevada proporção do alunado que conta com alguma modalidade de auxílio financeiro (bolsas de estudo e redução no valor das mensalidades) para garantir a permanência e a conclusão exitosa da sua formação. A segunda constatação assentou-se sobre a saúde e a pujança financeira da FGF.

Parte 4: Propostas de Ações de Aprimoramento

Dimensão 1 - Missão e plano de desenvolvimento institucional: consolidar o conhecimento da missão institucional no seio da comunidade de docentes, de gestores e de técnicos-administrativos, colocando, por exemplo, em todo setor e espaço de formação, de modo visível, a missão da FGF e o princípio de que o aluno deve estar no foco de toda e qualquer ação institucional; elaborar um Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para os próximos dez anos, com objetivos e metas estabelecidas, a partir de um Planejamento Estratégico Institucional (PEI).

Dimensão 2 - Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão: fortalecer a pesquisa científica através da consolidação da Iniciação Científica (IC) e do incentivo à produção intelectual de docentes e a veiculação nos periódicos institucionais; impulsionar o uso do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) na oferta de cursos de extensão, que servirão, inclusive, como Atividades Complementares (AC).

Dimensão 3 – Responsabilidade social: induzir maior participação de alunos nas atividades de responsabilidade social, dado a relevância da FGF no entorno onde se localiza.

Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade: criar programas institucionais voltados aos alunos de graduação, com foco nas possibilidades de aprofundamento da formação e da inserção no mercado de trabalho; criar uma associação de egressos para informá-los de oportunidades de novos cursos (*lato e strictu sensu*) e de inserção no mercado laboral.

Dimensão 5 - Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo): aprimorar a política interna de reconhecimento de mérito docente e discente; criar políticas internas para o reconhecimento do mérito dos técnicos-administrativos, segundo a natureza funcional (acadêmica ou administrativa).

Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição: criar políticas internas para o reconhecimento do mérito dos coordenadores de cursos, com base na opinião dos discentes e no emprego de indicadores de desempenho de cursos; criar um módulo

informatizado voltado ao acompanhamento dos alunos nas Atividades Complementares (AC).

Dimensão 7 – **Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos:** ampliar o acervo físico e digital da biblioteca.

Dimensão 8 – **Avaliação e planejamento:** institucionalizar o planejamento estratégico da FGF; consolidar o acompanhamento de egressos, como rotina voltada à autoavaliação institucional e à gestão acadêmica; aprimorar a sistemática de autoavaliação institucional, através da criação de módulos para os gestores institucionais, para os coordenadores, para os alunos egressos e para os professores; aprimorar o formulário *online* destinado aos alunos de graduação; criar um formulário *online* destinado aos alunos de graduação de cursos na modalidade EaD.

Dimensão 9 - **Política de atendimento aos estudantes:** prever no calendário acadêmico atividades voltadas a proporcionar *feedback* da comunidade, a partir dos principais resultados da autoavaliação institucional; planejar estratégias para a orientação dos discentes para o mercado de trabalho; induzir a participação dos alunos nas atividades de Iniciação Científica (IC); orientar os alunos a participar das Atividades Complementares (AC).

Dimensão 10 – **Sustentabilidade financeira:** manter os auxílios financeiros (bolsas de estudo e redução no valor das mensalidades) voltados ao alunado, de modo a garantir a permanência e a conclusão exitosa deste segmento acadêmico; fidelizar os alunos egressos dos cursos de graduação, através da oferta de novas atividades de formação em nível de pós-graduação (*lato e stricto sensu*); planejar a internacionalização de ações voltadas à pesquisa e à formação em nível de pós-graduação (*lato e stricto sensu*).