



**RELATÓRIO PARCIAL DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2013/02**

**CATEGORIAS & DIMENSÕES AVALIADAS:**

✓ **Discentes:**

**Desempenho Docente, Coordenação de Curso e Comunicação Interna e Externa**

✓ **Docentes:**

**Desempenho Discente, Coordenação de Curso e Comunicação Interna e Externa**

**Fevereiro de 2014**

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>1. PARTICIPAÇÃO DO CURSO DE FISIOTERAPIA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DESEMPENHO DOCENTE NA PERCEPÇÃO DOS ALUNOS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. PERFIL DISCENTE NA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES.....</b>	<b>8</b>
<b>4. GESTÃO DE CURSO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Percepção dos alunos sobre a Gestão de Curso de Fisioterapia .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Percepção dos Professores sobre a Gestão de Curso de Fisioterapia.....</b>	<b>11</b>
<b>5. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1 Percepção dos Alunos .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1.1 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO INTERNA .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1.2 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO EXTERNA .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1.3 DIMENSÃO IMAGEM INSTITUCIONAL.....</b>	<b>15</b>
<b>5.2 Percepção dos Professores.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.1 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO INTERNA .....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.2 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO EXTERNA .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2.3 DIMENSÃO IMAGEM INSTITUCIONAL.....</b>	<b>22</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>23</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente *Relatório da Autoavaliação 2013.02 do Curso de Bacharelado em Fisioterapia* apresenta os resultados da coleta de dados realizada no segundo semestre do ano em curso, focalizando a **visão de docentes e discentes**. Às duas categorias coube avaliar o perfil e/ou desempenho recíprocos, a Comunicação Interna e Externa e a Coordenação de Curso do CESUPA.

As informações aparecem organizadas em textos e médias atribuídas pela análise estatística. Como de praxe, para efeito de análise dos dados, foi estabelecido o patamar mínimo de 40% de participação em cada categoria, a partir do qual foram consideradas como avaliações positivas aquelas obtidas com percentual igual ou superior a 70%, refletindo média igual ou superior a 3,5, na análise estatística.

Convém ressaltar que o indicador referente ao plano de ensino não está incluso nessa mesma perspectiva, pois a instituição adotou os mesmos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) para a composição do Conceito Preliminar de Curso (CPC), logo a média de corte é 5.

Na seleção dos indicadores avaliados, utilizou-se como referências: o Roteiro de Autoavaliação da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs) e os Relatórios de Avaliação Externa do CESUPA e dos diversos cursos.

A apresentação dos dados a seguir tem como finalidade dar conhecimento dos resultados obtidos, possibilitando, desta forma, reflexões críticas que possam subsidiar intervenções favoráveis e revisão de procedimentos que não tenham atendido aos critérios mínimos de qualidade desejados.

Assim, a descrição comentada dos dados coletados reflete criticamente sobre a forma como se apresentam e suas implicações na realidade institucional a fim de sugerir ações alternativas que possam contribuir para a melhoria das fragilidades e/ou destacando pontos favoráveis, que refletem a permanente busca da qualidade almejada.

## 1. PARTICIPAÇÃO DO CURSO DE FISIOTERAPIA

A participação no processo de autoavaliação no CESUPA tem evoluído e alcançado índices cada vez maiores, sobretudo a partir de 2011, quando a instituição adotou a metodologia de condicionar o acesso aos serviços do sistema *online* a participação na pesquisa semestral. A primeira semana de coleta de dados inicia com o acesso livre e somente quando passado esse tempo o sistema condiciona o acesso a participação na autoavaliação. Em 2013.02 a participação discente alcançou 91,08% dos alunos regularmente matriculados e 99,41% dos professores, considerando todos os cursos vigentes na instituição. Obteve-se 10% de participação voluntária.

Com o objetivo de identificar o envolvimento desses atores no processo de autoavaliação a coleta de dados deu-se em dois momentos: uma semana com acesso livre ao sistema de serviços *online* e uma semana com acesso condicionado a participação na pesquisa. Desse modo, torna-se relevante acompanhar a diferença nos índices de participação antes e depois desse condicionamento, expostas na Tabela 1 e 2, a fim de examinar a evolução da cultura de avaliação do CESUPA.

**TABELA 01 – Participação discente na autoavaliação 2013.02**

Fisioterapia							
Participação Discente							
Dimensões	Aptos	Voluntária		Condicionada		Total	
		Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
Avaliação Docente	205	41	20	168	71,71	188	91,71
Avaliação Coord. de Curso	205	37	18,04	150	73,18	187	91,22
Avaliação Comunicação Interna	205	38	18,53	149	72,69	187	91,22
Avaliação Comunicação Externa	205	37	18,04	150	73,18	187	91,22

Fonte: CPA, 2013.

**TABELA 02 - Participação docente na autoavaliação 2013.02**

Participação Docente							
Dimensões	Aptos	Voluntária		Condicionada		Total	
		Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
Avaliação Discente	22	12	54,54%	10	40,91	21	95,45
Avaliação Coord. de Curso	22	12	54,54%	10	40,91	21	95,45

Fonte: CPA, 2013.

Em **2010.1** a **participação discente** alcançou **82,31%**, tendo uma redução discreta em **2010.2** para **80,89%** e atingindo o patamar de **90,91%**, em **2011.1**. Entretanto, no período seguinte, em **2011.2**, ocorreu uma nova redução na participação discente (**82,19%**) e que continuou em **2012.1** (**75%**), em **2012.2** migrou para a faixa de 80%, com **86,13%**. Neste ciclo a participação discente foi positiva, aumentando para o patamar de 90%, em **2013.1**, com **94,32%** e em **2013.2** reduziu para **91,71%**.

A **participação voluntária** dos alunos em **2013.2** alcançou **20%** dos matriculados no curso e isto pode indicar que a divulgação para a participação voluntária nas turmas precisa ser intensificada, pois também se observa uma discreta redução em relação ao período anterior (2013.1) em que a mesma foi de 24,02%. Ao comparar o índice de 2013.2 com a participação final, no mesmo período, que obteve 91,71% percebe-se uma variação de 71,71%, o que representa que os alunos estão distanciados de uma cultura avaliativa e possivelmente desconhecedores da relevância do processo.

No que diz respeito aos **docentes** do curso obteve-se **54,54%** de **participação voluntária** e **40,91%** na **condicionada**, alcançando o total de **95,45%** de **participação final**. Observa-se que apesar do resultado ter sido positivo ainda é necessário que os professores percebam o seu papel na autoavaliação institucional, assim como, de agentes catalizadores para estimular a adesão voluntária da comunidade.

## 2. DESEMPENHO DOCENTE NA PERCEPÇÃO DOS ALUNOS

Nesta avaliação foi considerada a percepção dos alunos a respeito do Corpo Docente do Curso de Fisioterapia, em cada uma das 08 (oito) turmas regulares. Os dados apresentados na Tabela 03 a seguir estão organizados nas cinco categorias, a saber: **Normas Institucionais; Competência Técnica dos Docentes; Aspectos Didático-Methodológicos; Aspectos da Avaliação da Aprendizagem; e Relacionamento Interpessoal**, além da **Autoavaliação da Aprendizagem Discente**.

A Tabela 03 condensa os dados de avaliação do corpo docente do curso indicando o valor médio obtido em todos os indicadores a partir dos resultados dos professores em cada. A coluna da direita focaliza os valores médios obtidos para cada item avaliado, sendo esta, a média do curso.

**TABELA 03 – Desempenho docente na visão dos alunos de Fisioterapia**

FISIOTERAPIA								
FI1DB	FI2DA	FI3DB	FI4DA	FI5DB	FI6DA	FI7DB	FI8DA	Total
<b>NORMAS INSTITUCIONAIS</b>								
O (a) professor (a) apresenta o Plano de Ensino da disciplina, destacando os seguintes aspectos: ementa, objetivos, conteúdos, metodologias de ensino, instrumentos e critérios de avaliação e bibliografia da disciplina?								
4,86	4,83	4,92	4,90	4,95	4,86	5,00	5,00	4,89
O (a) professor (a) acessa o sistema online para atualizar e postar materiais, bem como responder as demandas feitas via mensagem online?								
4,67	4,51	4,74	4,59	4,46	4,39	4,17	4,52	4,57
<b>COMPETÊNCIA TÉCNICA DOCENTE</b>								
O tempo que o professor utiliza para transmitir os conhecimentos em cada aula foi suficiente para sua aprendizagem?								
4,77	4,71	4,80	4,71	4,75	4,73	4,94	4,88	4,76
O (a) professor (a) demonstra domínio dos conteúdos da disciplina?								
4,89	4,85	4,92	4,90	4,92	4,88	5,00	4,92	4,90
O (a) professor (a) explica os conteúdos com clareza?								
4,81	4,76	4,84	4,75	4,81	4,80	5,00	4,96	4,80
<b>ASPECTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS</b>								
O professor utiliza procedimentos/estratégias de ensino para transmissão de conhecimento que promovam a participação e contribuição dos alunos?								
4,74	4,78	4,82	4,69	4,72	4,77	4,94	4,88	4,77
O professor realiza a integração teoria e prática na disciplina, considerando as áreas de trabalho da profissão de seu curso?								
4,78	4,82	4,86	4,77	4,77	4,84	4,89	4,92	4,81
<b>ASPECTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM</b>								
O (A) professor (a) deixa claro, os instrumentos (ex: provas, trabalhos, seminário, relatórios e outros) e os critérios de avaliação das disciplinas?								
4,83	4,80	4,90	4,78	4,76	4,81	5,00	4,92	4,83
O (a) professor (a) dá retorno em tempo hábil sobre as atividades avaliativas e esclarece as dúvidas?								
4,84	4,73	4,87	4,76	4,62	4,63	5,00	4,92	4,77
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>								
O (a) professor (a) institui e mantém normas de convivência em sala de aula com os alunos promovendo um espaço de atitudes positivas e cordiais?								
4,79	4,76	4,90	4,83	4,72	4,78	4,89	4,92	4,81
<b>AUTOAVALIAÇÃO</b>								
Eu dediquei esforço e responsabilidade necessária para a minha aprendizagem na disciplina.								
4,40	4,47	4,57	4,48	4,63	4,55	4,67	4,76	4,51

Fonte: CPA, 2013.

De um modo geral o trabalho pedagógico desenvolvido pelos docentes aparece muito bem avaliado em 100% dos itens, com médias variando de **4,51 a 4,90 no contexto geral do curso**. Não há médias abaixo da estabelecida 3,5 considerando as médias atribuídas aos docentes pelas turmas. A análise de cada uma dessas dimensões será apresentada a seguir.

- a. NORMAS INSTITUCIONAIS:** O item referente à *apresentação do plano de ensino das disciplinas* aparece avaliado no patamar positivo, com médias das turmas variando de 4,83 a 5,0 sinalizando que o corpo docente vem incorporando gradativamente na sua rotina, o cumprimento das normas técnico-administrativas estabelecidas pela IES e órgãos de controle (INEP/MEC). Nas turmas FI7 e FI8 as médias atingem o patamar de excelência (5,0)

e as demais turmas com médias muito próximas a esse valor. O *acesso ao sistema online* para atualizar e postar materiais, bem como responder as demandas feitas via mensagem online aparece com média geral 4,57, o que indica que os docentes utilizam os serviços online para facilitar a aprendizagem dos alunos.

- b. **COMPETÊNCIA TÉCNICA DOS DOCENTES:** *o tempo que o professor utiliza para transmitir os conhecimentos nas aulas (4,76), domínio dos conteúdos (4,90) e clareza nas explicações dos conteúdos (4,80)* foram bem avaliados. Destaca-se que a maior média é para o item “**domínio dos conteúdos das disciplinas**”, o que sugere que os alunos reconhecem nos seus docentes esta competência com facilidade.
- c. **ASPECTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS:** No tocante aos *procedimentos/estratégias de ensino utilizadas e integração da teoria com a prática*, as médias por turma ocorrem em torno de **4 (variando de 4,69 a 4,94)** e **as médias do curso localizam-se entre os patamares 4,77 e 4,81, respectivamente**. As médias na faixa **4** credita-se ao permanente estímulo institucional à capacitação pedagógica do corpo docente.
- d. **ASPECTOS DA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM:** No processo avaliativo, *a clareza quanto aos instrumentos e aos critérios avaliativos* aparecem com médias que variam de 4,76 e 5,0 e o *retorno docente à turma sobre os resultados das avaliações* com médias entre 4,62 a 5,0. Os dados apontam para o exercício salutar de um pacto estabelecido entre docentes e discentes no início das atividades semestrais, pautado na transparência das ações e critérios avaliativos, de ambos os lados. Destaca-se que a turma FI7 alcançou nos dois indicadores o patamar de excelência (5,0).
- e. **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:** *as normas de convivência em sala de aula com os alunos para a promoção de um espaço de atitudes positivas e cordiais* aparecem com médias que variam de **4,72 a 4,92**, reforçando os dados do item anterior que enfatizam a abertura respeitosa e a troca permanente, em via de mão dupla, entre docentes e discentes.
- f. **AUTOAVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM DISCENTE:** A média geral da percepção dos alunos sobre a *autoaprendizagem* é **da ordem de 4,51**, o que demonstra o empenho dos alunos do curso. Percebe-se que este resultado é coerente com a avaliação docente nos demais aspectos desta dimensão.

### 3. PERFIL DISCENTE NA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES

Nesta avaliação foi considerada a percepção dos professores a respeito dos alunos do Curso de Fisioterapia. Em linhas gerais os docentes traçam um perfil razoável dos discentes, pois 50% dos itens foram avaliados na faixa 4, considerando a média final obtida dos valores atribuídos a cada um deles, em cada turma, destacadas na coluna da direita, na Tabela 04. Exceção ao indicador *interação nas aulas* que aparece com média geral abaixo do mínimo esperado (3,5). Observa-se também que as turmas FI1 e FI7 apresentam muitos resultados abaixo da média. As reflexões sobre os resultados são organizadas nas seguintes dimensões: **Normas Institucionais; Relacionamento Interpessoal; Habilidades; Atitudes e Desempenho Discente** sobre as médias do curso no semestre.

**TABELA 04 – Perfil dos discentes do curso na percepção dos professores**

FISIOTERAPIA								
FI1DB	FI2DA	FI3DB	FI4DA	FI5DB	FI6DA	FI7DB	FI8DA	Total
<b>NORMAS INSTITUCIONAIS</b>								
Os alunos são assíduos às aulas (frequência)?								
3,89	3,90	4,18	4,00	4,00	4,17	4,00	4,20	4,03
Eles são pontuais no início e término das aulas?								
3,89	4,00	4,18	4,00	3,75	4,17	5,00	4,60	4,11
<b>HABILIDADES</b>								
Os alunos apresentam escrita coesa, coerente e gramaticalmente correta nos trabalhos acadêmicos?								
<b>3,44</b>	3,80	4,00	3,88	4,00	3,83	<b>2,75</b>	4,00	3,77
Apresentam as habilidades de interpretação, raciocínio lógico e análise nas atividades avaliativas?								
<b>3,22</b>	3,60	3,91	3,75	3,75	4,00	<b>2,75</b>	4,20	3,67
Eles demonstram domínio de conhecimentos básicos para o desenvolvimento das atividades da disciplina?								
<b>3,44</b>	3,80	4,00	3,50	<b>3,38</b>	3,83	<b>2,75</b>	4,40	3,67
<b>ATITUDES</b>								
Apresentam atitudes de respeito no relacionamento interpessoal com o professor?								
4,56	4,50	4,91	4,75	4,88	4,83	5,00	4,80	4,75
Demonstram respeito e atenção durante as manifestações de esclarecimento e dúvidas dos colegas?								
4,33	4,40	4,45	4,50	4,38	4,50	4,50	4,80	4,46
Os alunos interagem nas aulas apresentando novos dados, fazendo perguntas construtivas, dando exemplos, entre outros?								
<b>3,22</b>	3,60	<b>3,36</b>	<b>3,25</b>	3,50	4,00	<b>2,75</b>	4,00	<b>3,46</b>
Os alunos apresentam atitudes de responsabilidade com as atividades acadêmicas?								
3,67	4,00	4,36	4,13	4,00	4,17	4,25	4,60	4,11
<b>AUTOAVALIAÇÃO</b>								
Como você avalia o desempenho discente nas competências/conteúdos específicos da disciplina?								
3,67	3,70	4,09	3,75	3,63	4,17	<b>3,25</b>	4,40	3,84

Fonte: CPA, 2013.



- a. **NORMAS INSTITUCIONAIS:** De um modo geral os alunos do curso são considerados bons quanto à *assiduidade e pontualidade nas atividades do curso*, tendo em vista as **médias gerais do curso 4,03** (assiduidade) e **4,11** (pontualidade), na faixa 4, para cada indicador. Na turma FI1 esses valores foram inferiores a 4 nos dois indicadores. Isto sinaliza a necessidade de trabalhar mais fortemente esses aspectos ao longo do processo formativo dos alunos.
- b. **HABILIDADES:** No que se refere as *habilidades de escrita (3,77); interpretação, raciocínio lógico e análise (3,67); e domínio dos conhecimentos básicos (3,67)* a percepção docente para o curso recai na faixa 3, em 2013.2. As turmas FI1 e FI7 ficaram abaixo da média (3,5) em todos os indicadores e FI5 em relação ao *domínio dos conhecimentos básicos*, o que demonstra que essas turmas precisam de intervenções, de um olhar mais próximo dos docentes e de ações continuadas para o desenvolvimento das habilidades dos seus alunos.
- c. **ATITUDES:** O indicador *atitudes de respeito no relacionamento interpessoal com o professor (4,75)* foi o melhor resultado obtido. Quanto a *demonstração de respeito e atenção durante as manifestações de esclarecimentos e dúvidas dos colegas (4,46)* as turmas apresentam resultado na faixa 4. A *interação dos alunos nas aulas (3,46)*, por sua vez, foi o menor desempenho dessa dimensão, com média geral abaixo da média mínima e com a maioria das turmas (FI1, FI3 FI4 e FI7) apresentando os piores desempenhos na percepção dos docentes. No que concerne as *atitudes de responsabilidade com as atividades acadêmicas* a média é 4,11. A turma FI8 obteve os melhores resultados, com todos os indicadores na faixa 4.
- d. **DESEMPENHO DISCENTE:** Na avaliação do grupo de professores, o *desempenho dos alunos nas competências específicas da disciplina* aparece como positivo na maioria das turmas com média geral de 3,84, apenas com média abaixo do esperado na turma FI7. É interessante observar que a análise dos mesmos 10 itens em cada turma, individualmente, revela que o **desempenho abaixo do mínimo desejável (3,5)** é maior nas turmas FI7, **com até 05 (cinco) itens mal avaliados (50%)** e FI4, **com 04 (quatro) (40%)**. No entanto, como ressaltado anteriormente, a turma que obteve os melhores resultados em todos os indicadores foi a FI8, o que indica que os alunos desenvolvem habilidades, competências e atitudes ao longo de sua formação no curso.

## 4. GESTÃO DE CURSO

A dimensão gestão de curso foi avaliada por professores e alunos do CESUPA, sendo que os docentes responderam sete questões e os alunos cinco, todas referentes à gestão acadêmica dos coordenadores de cursos. Em 2012 foram avaliadas seis e quatro questões, respectivamente. Na organização dos itens apenas dois são comuns entre os sujeitos (tempo hábil de resposta as solicitações e envolvimento com o processo de coleta e divulgação de resultados da autoavaliação), os demais atendem as especificidades do corpo docente e discente.

### 4.1 Percepção dos alunos sobre a Gestão de Curso de Fisioterapia

Os alunos do Curso de Fisioterapia avaliaram a coordenação de curso com a média geral de 3,48 a 4,19. O indicador com a menor média geral, abaixo do mínimo esperado (3,5) foi relacionado ao *acompanhamento das turmas através de visitas periódicas* (3,48), com médias desfavoráveis nas turmas FI1, FI3, FI4, FI5 e FI6. Outros valores negativos aparecem nas turmas FI5 (3,33) e FI6 (3,13) em relação *intervenções acadêmicas a partir dos acompanhamentos em sala e dos comunicados na ouvidoria* e na turma FI6 para a *divulgação interna do processo de coleta e divulgação de dados da autoavaliação institucional* (3,17). O melhor resultado centra-se no *retorno em tempo hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria* (4,19), conforme exposto na Tabela 05.

**TABELA 05 – Avaliação Gestão de Curso na percepção dos alunos do curso**

FISIOTERAPIA								
FI1DB	FI2DA	FI3DB	FI4DA	FI5DB	FI6DA	FI7DB	FI8DA	Total
O (a) coordenador (a) acompanha as turmas através de visitas periódicas em sala?								
3,46	3,94	3,32	3,05	3,11	3,17	3,94	3,64	3,48
O (a) coordenador (a) tem disponibilidade para atendimento aos alunos?								
4,21	4,26	4,04	3,63	4,00	3,57	4,11	3,96	3,99
O (a) coordenador (a) faz intervenções acadêmicas a partir dos acompanhamentos em sala e dos comunicados na ouvidoria?								
4,11	4,26	3,76	3,63	3,33	3,13	4,17	3,76	3,80
O coordenador dá retorno em tempo hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria?								
4,46	4,58	3,88	4,16	3,89	4,00	4,22	4,08	4,19
Como você avalia o envolvimento do (a) coordenador (a) na divulgação interna do processo DE COLETA E DIVULGAÇÃO DE DADOS da autoavaliação institucional?								
4,14	4,23	3,64	3,95	3,61	3,17	3,56	4,24	3,86

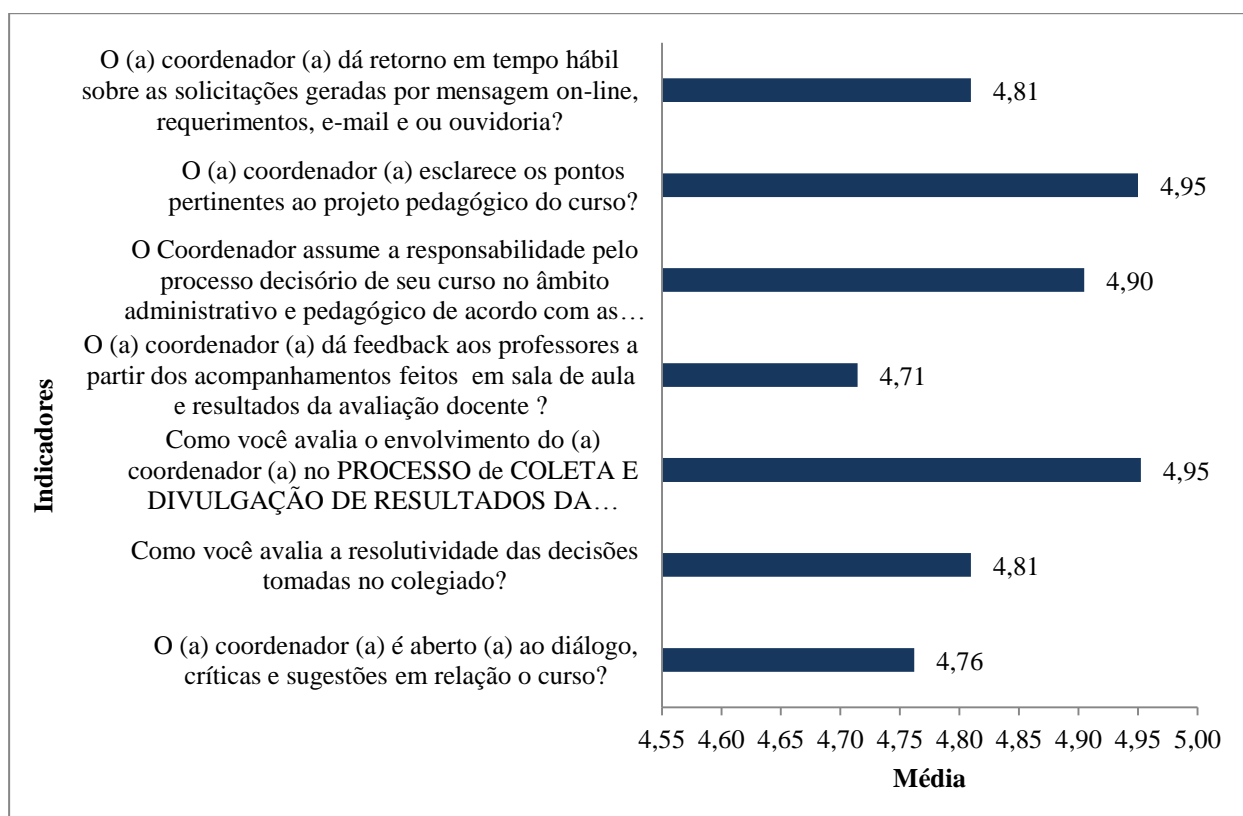
Fonte: CPA - 2013.2

## 4.2 Percepção dos Professores sobre a Gestão de Curso de Fisioterapia

A percepção dos professores do Curso de Fisioterapia sobre a atuação dos gestores nos cursos é plenamente positiva, uma vez que as médias atribuídas se encontram no patamar 4, variando de 4,71 a 4,95. Mesmo sendo uma avaliação que corresponde aos padrões de qualidade, muito próximas ao patamar de excelência (5,0) na avaliação da gestão do Curso de Fisioterapia pelos docentes, um olhar mais aguçado revela que os coordenadores de cursos, ainda têm pontos que merecem melhor investimento na sua prática gestora.

Os indicadores com a maior média dizem respeito ao *esclarecimento dos pontos pertinentes ao projeto pedagógico* (4,95) e *envolvimento do coordenador quanto a coleta e divulgação dos resultados da autoavaliação* (4,95). Os demais indicadores, *retorno em tempo hábil* (4,81); *assume responsabilidades* (4,90); *dá feedback aos professores* (4,71); *resolutividade das decisões tomadas no colegiado* (4,81); e *abertura ao diálogo* (4,76) demonstram que os professores do curso percebem a gestão do curso de maneira muito positiva.

**FIGURA 01 - Percepção dos professores sobre a Gestão de Fisioterapia**



Fonte: CPA, 2013.

## 5. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A percepção sobre a dimensão **Comunicação Interna e Externa** revela-se por meio das médias atribuídas pelos alunos e docentes e estão expressas nas Figuras 02-07, 09 e 10. Ao todo foram 3 dimensões avaliadas, sendo que os alunos avaliaram 13 indicadores e os professores 14, tendo questões semelhantes entre os sujeitos da pesquisa. As dimensões avaliadas foram: **Comunicação Interna, Comunicação Externa e Imagem Institucional**.

É importante observar que a percepção dos alunos aqui apresentada corresponde apenas as do corpo discente e do curso, enquanto a percepção dos professores retrata a visão geral do corpo docente da instituição, uma vez que há professores que ministram aula em mais de um curso, o que exclui a possibilidade de isolamento da análise.

### 5.1 Percepção dos Alunos

A visão dos alunos será apresentada a seguir em três seções: Comunicação Interna, Comunicação Externa e Imagem Institucional.

#### 5.1.1 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO INTERNA

A percepção dos alunos do Curso de Fisioterapia quanto à **Comunicação Interna** focalizou aspectos sobre a *divulgação das informações referente ao CESUPA para a comunidade interna; canal e comunicação e Assessoria de Comunicação (ASCOM)*. Quanto a **Comunicação Externa** envolveu *divulgação do CESUPA nos canais externos, o site, atualização das informações do CESUPA nas redes sociais*. Enquanto em relação a **Imagem do CESUPA** avaliou-se a *imagem do CESUPA na sociedade, o modo como o CESUPA é reconhecido na sociedade e o slogan institucional*. Cada um desses aspectos constituiu uma dimensão, que foram avaliadas por indicadores selecionados e discutidos pelos membros da CPA e coordenadores dos cursos de graduação.

A percepção que os alunos do curso têm sobre a Comunicação Interna, como exposta na Figura 02, revela que todos os três indicadores aparecem com média positiva. O indicador *as informações que a ASCOM divulga sobre o CESUPA* aparece com a menor média (3,68).

Quanto a *divulgação das informações sobre assuntos acadêmicos* (3,95) há relato considerando que “A comunicação interna ainda comete falhas com os alunos, não esclarecendo como essas informações podem ser direcionadas” (Relato de aluno da FI5), enquanto aluno da FI2 afirma que “tem suprido minhas necessidades”.

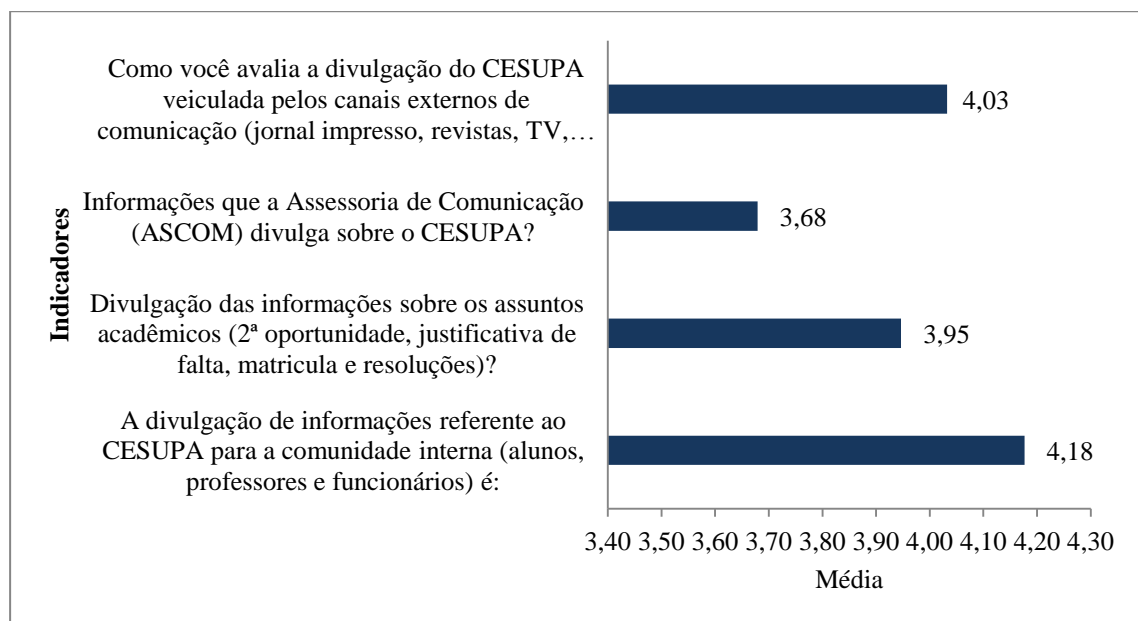
No que tange a *divulgação referente ao CESUPA para a comunidade interna* (4,18) é possível destacar os seguintes comentários:

Deveria Atualizar mais as unidades com cartazes de informações acerca de cursos, e informações da própria IES (Relato de aluno da FI4).

Não tive contato com nenhum informativo impresso. Mural e cartazes são úteis mas devem ser melhores distribuídos (Relato de aluno da FI5).

Quando os cartazes são colocados no mural, os alunos que visualizaram a informação muita das vezes acabam rasgando o aviso, e isso impede de outros alunos de visualizar (Relato de aluno da FI5).

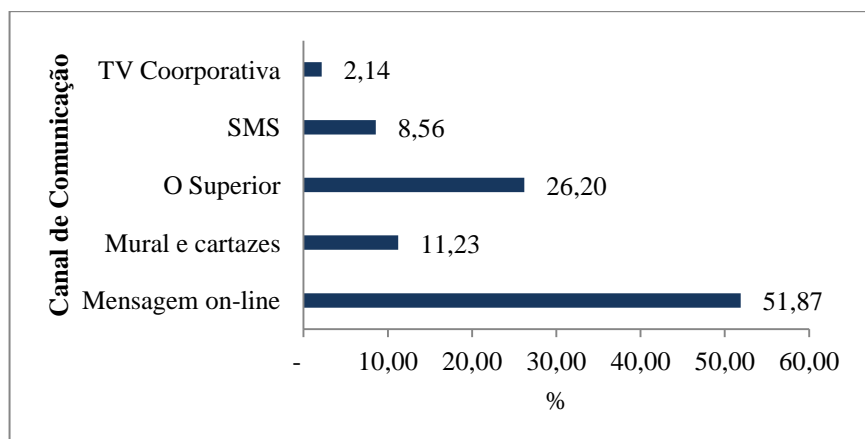
**FIGURA 02 – Percepção dos alunos sobre a Comunicação Interna e Externa**



Fonte: CPA, 2013.

Quando os alunos do curso foram questionados sobre em qual *canal de comunicação interna preferem receber as informações pertinentes ao CESUPA*, como demonstrado na Figura 03, os mesmos optaram por mensagem online (51,87%).

**FIGURA 03 – Preferência dos alunos pelos Canais de comunicação internos**



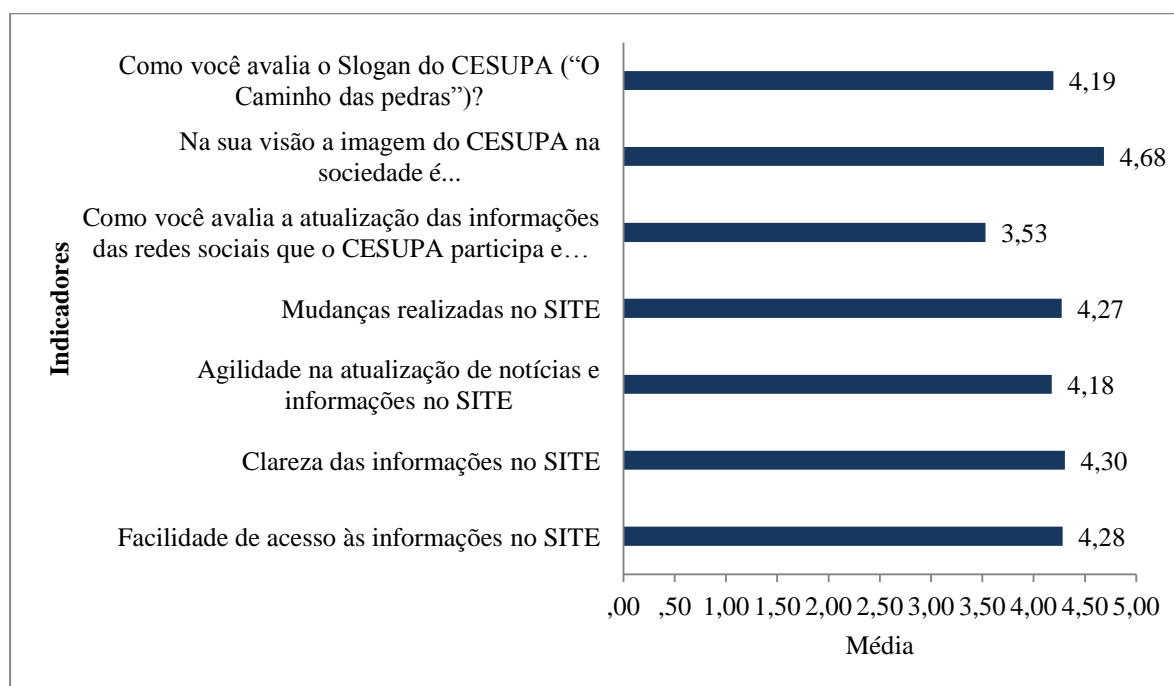
Fonte: CPA, 2013.

De acordo com os alunos, em relação a *sugestões para a melhoria da comunicação do CESUPA com a comunidade interna* a instituição “deveria atualizar mais as unidades com cartazes de informações acerca de cursos e informações da própria IES” (Relato de aluno da FI4) e que “deveria haver uma interação melhor para que todos possam receber a informação ao mesmo tempo ou em tempo hábil, pois muitas vezes assuntos importantes só chegam quando já não se pode fazer mais nada sobre o assunto” (Relato de aluno da FI5).

### 5.1.2 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO EXTERNA

A percepção que os alunos do curso têm sobre a Comunicação Externa é exposta nas Figuras 03 e 04. A Figura 03 apresenta apenas um indicador - *comunicação do CESUPA veiculada pelos canais externos*, com média 4,03. Os demais indicadores como *a atualização das informações nas redes sociais* (3,53); *mudanças realizadas no site* (4,27); *agilidade na atualização de notícias no site* (4,18); *clareza das informações no site* (4,30) e *facilidade de acesso às informações no site* (4,28) estão na Figura 04, abaixo, com a maioria dos indicadores na faixa 4.

**FIGURA 04 – Percepção dos alunos sobre a Comunicação Externa**



Fonte: CPA, 2013.

A avaliação das quatro questões referentes ao site indica que mesmo as médias na faixa 4 mínima ainda há necessidade de aperfeiçoamento, pois segundo relato de aluno da FI5 “em algumas postagens deve conter mais detalhes”, no entanto, o aluno da FI2 afirma que é “super di-

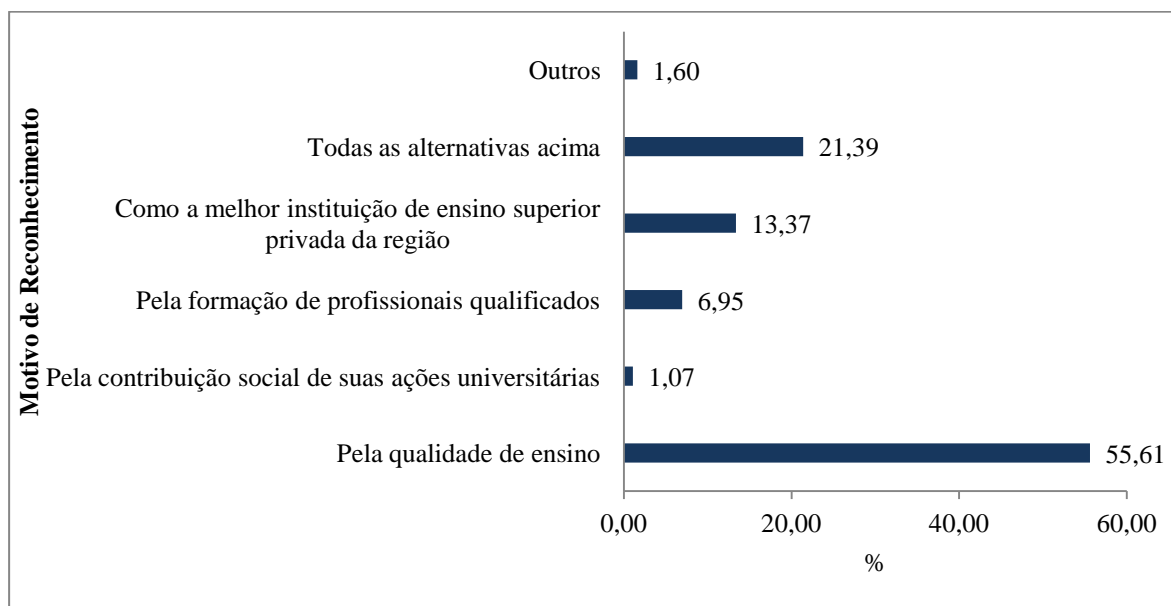
nâmico gostei”. A *atualização das informações nas redes sociais* aparece com o menor resultado (3,53), sendo que na avaliação qualitativa há dois relatos positivos de alunos da FI2 (“boa”).

### 5.1.3 DIMENSÃO IMAGEM INSTITUCIONAL

A imagem institucional é formada pelos indicadores: *slogan* (4,19); *imagem na sociedade* (4,68) e *como a instituição é reconhecida na sociedade* (pela qualidade de ensino, que atingiu 55,61%). Quando os discentes foram inquiridos sobre *como a instituição é reconhecida* na sociedade destacou-se, conforme demonstrado na Figura 05, a qualidade de ensino (55,61%), seguida pela opção *todas as alternativas acima* (21,39%). Juntas essas duas alternativas demonstram que os discentes do curso têm uma percepção positiva da IES. É possível destacar o seguinte relatos:

A imagem do Cesupa não está somente pela melhor qualidade de ensino, mais também por ser considerada a melhor instituição de ensino superior privada da região, e por ser também muito reconhecida pelos projetos de empreendedorismo (Relato de aluno da FI5).

**FIGURA 05 – Percepção dos alunos sobre como a IES é reconhecida na sociedade**



Fonte: CPA, 2013.

Dos 13 indicadores avaliados 76,92% estão acima da faixa 4 e os outros 23,08% estão abaixo deste patamar, mas ainda demonstram uma percepção positiva da IES. Observa-se que as médias com resultados abaixo do desejado exigem ações para reversão desse quadro. De um modo geral a percepção dos alunos sobre a Comunicação do CESUPA mostrou-se satisfatória pela média atribuída.

As sugestões dos alunos para a melhoria da comunicação no CESUPA concentram-se em:

- “Mudar o slogan, pois só expõe a realidade do universitário, não o desejo do mesmo, e não é atrativo para a sociedade” (Relato de aluno da FI5).
- “Informações para a comunidade a respeito dos frutos da qualidade de ensino da instituição, como dados do INEP a respeito do bom desempenho dos alunos e reconhecimento da instituição em diferentes aspectos. As pessoas avaliam por esses resultados.” (Relato de aluno da FI3);

Destaca-se que em 2011 foram avaliados 10 indicadores e neste ano 13, pois houve um ajuste do questionário com a inclusão de questões para avaliar a percepção da comunidade sobre o slogan do CESUPA, desdobramentos sobre os serviços disponibilizados no site, e sobre qual canal de comunicação preferem; enquanto foi eliminada a questão sobre a eficiência do serviço da ouvidoria, pois a mesma poderá ser avaliada pelos usuários no final do atendimento das de suas demandas.

## 5.2 Percepção dos Professores

A visão dos professores será apresentada em três seções: Comunicação Interna, Comunicação Externa e Imagem Institucional.

### 5.2.1 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO INTERNA

A percepção dos professores sobre a Comunicação Interna, condensada na Figura 06, revela-se boa, uma vez que todos os indicadores obtiveram média acima do valor mínimo estabelecido (3,5), o que permitiu o alcance de media geral dos quatro indicadores de 4,02. Destaca-se que dois indicadores alcançaram a faixa 4. Tratam-se da *contribuição dos serviços web (sistema online) para a comunicação interna* (4,24) e *as informações divulgadas pela ASCOM* (4,02), que de acordo com os professores desenvolve “um bom trabalho, com comunicações por e-mail frequentes e pertinentes” e “é o canal que vejo divulgar mais sobre o CESUPA (Relatos de professor, 2013). Apesar disso afirmam que “precisa atuar mais próximo das coordenações de cursos”, pois “existem notícias que não são divulgadas”. Outros relatos destacam que:

“Ressalto a necessidade de divulgar eventos de outras instituições que sejam de interesse dos alunos do Cesupa, principalmente os eventos oficiais, que lhes podem atribuir horas de atividades complementares. Nem todos os cartazes de eventos de instituições externas entregues na Ascom foram afixados nos murais”.

Quanto aos *serviços web* os professores afirmam que “atendem as demandas, a dificuldade apresentada é exclusivamente quando não conseguimos abrir a página do Cesupa ou quando não grava o que foi digitado, e este evento não é frequente”. Percebe-se que a “qualidade dos



serviços web melhorou recentemente, mas já foi bastante insatisfatória. Aparentemente, começaram a investir” (Relatos de professores, 2013). Desse modo, cabe destacar a fala de um professor: “Parabéns pelas melhorias constantes no professor online, principalmente no mensagem online”.

Ainda sobre o sistema online os docentes argumentam que não é um hábito dos alunos acessar o sistema, o que dificulta a fluidez de informações entre professor-aluno por meio do sistema institucional. No entanto, ainda é possível implementar melhorias a partir das principais dificuldades apontadas a seguir:

- “As vezes o sistema falha e pelo excesso de atividades profissionais ficamos desmotivados para realizar registros”.
- “Tem pouca capacidade para documentos e ainda ocorrem problemas no sistema”;
- “O espaço para mensagens online e material de aula é pequeno, muitas vezes temos que deletar mensagens importantes ou material para poder inserir outras”.

Diante disso, as sugestões dos docentes para o aperfeiçoamento do sistema podem ser melhor observadas a partir das falas que identificaram sete categorias, conforme demonstra o Quadro 01.

**QUADRO 01 - Sugestões dos professores para o sistema *online***

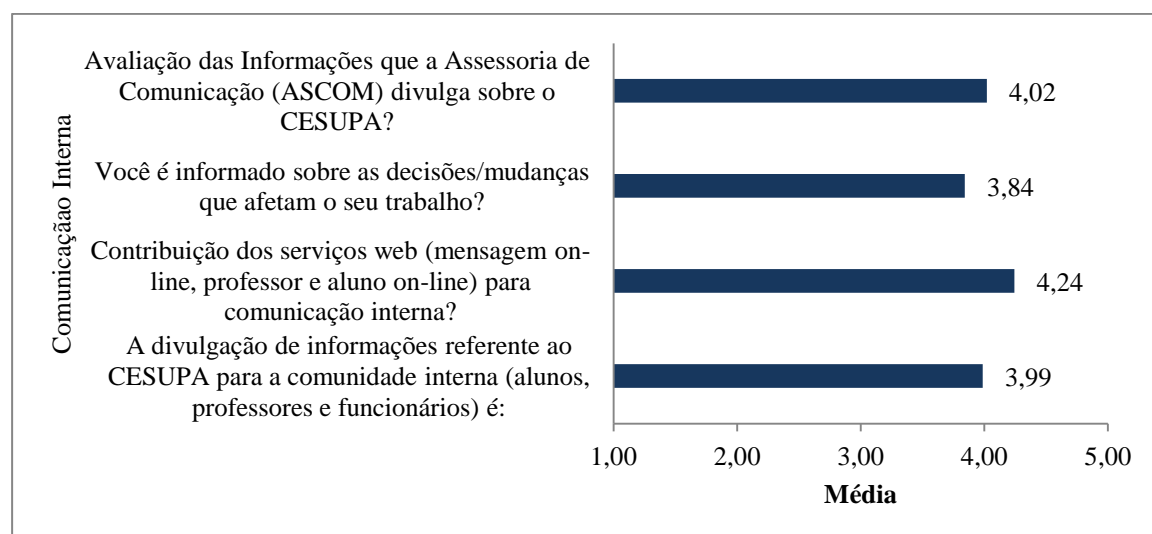
SÍNTESE	RELATOS
<b>Solicitar sugestões aos professores</b>	“Há funcionalidades que poderiam ser incluídas, mas não é possível descrevê-las aqui. Que tal pedir sugestões aos professores da instituição por e-mail?”
	“Os professores deveriam ser escutados no desenvolvimento e teste de protótipos referente a sistemas acadêmicos que influenciam no seu dia a dia”.
<b>Informar as modificações no sistema</b>	“Que as modificações possam ser implantadas antes de iniciar o semestre, evitando mudanças durante o semestre”.
	“As mudanças no sistema deveriam ser informadas ao usuário com antecedência para que transtornos fossem evitados”.
<b>Adequar o sistema para novas tecnologias</b>	“Gostaria de sugerir adequação para novas tecnologias, como aplicativos para andróid (ex. whatsapp), onde o aluno receba um aviso instantâneo ao chegar uma mensagem ou um lançamento de nota, material de aula etc... Muitas vezes a informação fica defasada quando acessam o sistema”.
	“Vincular o sistema do CESUPA ao android ou iphone com o envio de mensagem ao chegar informação, como requerimentos e etc”.
	“Poderia ser desbloqueado para acesso nos smartphones, pois seria extremamente útil, atenderíamos em tempo real, como o que ocorre com outras contas de e-mail”.
<b>Melhorar interface do diário de classe</b>	“A interface de alguns serviços (como diário de classe) poderia ser melhorada (menos digitações)”.
<b>Permitir reordenamento do material de aula</b>	“Área de Material da Aula não tem ordenamento amigável (não há como reordenar)”.
<b>Aumentar as funcionalidades do mensagem online</b>	“Permitir que o professor possa se comunicar com qualquer aluno do curso”.
	“Mensagem online poderia permitir encaminhar para outra pessoa a mesma mensagem”.
	“Acho o sistema de qualidade. Gostaria, entretanto, de saber se não é possível na Mensagem

	gem <i>online</i> , aparecer a data também na folha de Mensagem Recebida/Resposta. Ela ficaria mais a vista e, no caso de uma impressão documental, já estaria este registro na própria mensagem e não só na página inicial”.
<b>Gerar acompanhamento de atividades de avaliação continuada</b>	“No sistema do professor on-line sinto falta da possibilidade de acompanhamento das atividades de avaliação continuada (tal qual o relatório de atividades), de forma que tem se uma limitação”.

FONTE: CPA, 2013.

Quando foram inquiridos sobre a *divulgação de informações referente ao CESUPA para a comunidade interna* a média alcançada foi de 3,99, exposta na Figura 06, o que se considera o um resultado positivo, mas alguns professores destacam que: “Não sabemos o que acontece no CESUPA”; “Muitas coisas acontecem nos cursos e não são de conhecimento da instituição”; “Ainda falta mais divulgação interna”; “[a comunicação interna] só ocorre por meio eletrônico” [grifo nosso]. Uma sugestão foi a implantação de uma política de endomarketing.

**FIGURA 06– Percepção dos docentes sobre a Comunicação Interna**



Fonte: CPA, 2013.

Quando inquiridos se eram *informados sobre as decisões/mudanças que afetam o seu trabalho* a média obtida foi de 3,84, a menor média referente a dimensão comunicação interna. Apesar disso, os professores afirmaram que ocorrem “sempre a tempo e a hora”; “sempre recebo comunicação sobre as decisões” e “as comunicações das decisões e mudanças são sempre imediatas, favorecendo o acompanhamento do trabalho institucional”. “Isso normalmente é feito de forma verbal através do Coordenador. Porém, considero que deveria haver um meio mais formal, sistemático e com interface amigável” (Relatos de professores, 2013).

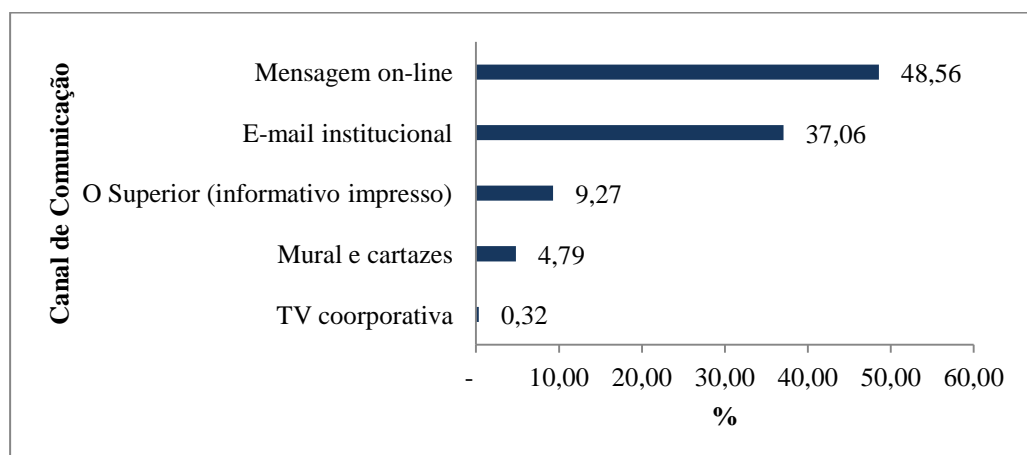
De um total de 25 falas sobre esse indicador, 25% delas foram críticas, tais como:

- “Nem sempre há esclarecimentos sobre as mudanças de regras e sua aplicabilidade”

- “Sobre os controles do estacionamento, só descobri quando fiquei parado um bom tempo e ninguém abriu. Essa informação é importante e não chegou a mim, assim como a outros professores”.
- “A única pendência foi a falta de informações sobre a mudança o estacionamento e os critérios para saber qual utilizar”.
- “Mudanças nos procedimentos de lançamentos de notas e frequências e prazos institucionais não são feitas de forma clara e eficiente”.
- “Saídas ou troca de funcionários não são informadas, somente detectadas, após a saída do mesmo. Previsão de funcionamento da instituição em dias facultativos como o Recírio não constam em calendário e somente são confirmados próximo da data”.

Para melhorar a efetividade da comunicação interna junto aos professores perguntou-se aos mesmos a *preferência pelos canais de comunicação*, conforme os resultados apresentados na Figura 07. Em primeiro lugar com 48,56% aparece a mensagem online; seguida pelo e-mail institucional com 37,06%. No entanto, ao somarem-se as demais alternativas obtém-se 51,44%, o que significa que apesar de ocupar o primeiro lugar a mensagem online não alcança a maioria dos professores, mas por uma diferença pequena, o que a coloca fundamentalmente como um canal importante para divulgação de informações, juntamente com o e-mail institucional.

**FIGURA 07 – Preferência dos docentes pelos canais de comunicação interna**



Fonte: CPA, 2013.

Destaca-se que em 2013, para dar agilidade e ampliar a confiabilidade da comunicação institucional, a Coordenação de Processamento de Dados (CPD) passou a encaminhar para o e-mail dos professores um comunicado informando a quantidade de requerimentos, mensagens e plano de ensino que necessitam de resolutividade por parte do corpo docente, o que aliou os dois canais para melhorar a fluidez de comunicação. Um professor achou “desnecessário o envio de mensagem pedindo para que o professor leia o professor on-line. Ele está ciente de suas obrigações”. A ideia foi propiciar ao professor um mecanismo de controle do *status* das movimentações no sistema online, o que efetivamente agilizou as respostas.

## FIGURA 08 – Mensagem automática para controle das demandas no sistema *online*

<p>Prezado(a) Professor(a), Com o objetivo de dar agilidade e ampliar a confiabilidade de nossa comunicação institucional, solicitamos que acesse seu Professor On-Line para que as demandas abaixo que necessitam de sua análise possam ter o devido encaminhamento. <b>Requerimentos</b> Para Despachar: 0 Para Tomar Conhecimento: 0 <b>Mensagens não lidas:</b> 09 <b>Plano de Ensino</b> Para Revisar: 0 Para preencher: 0</p> <p>Esta é uma mensagem automática enviada diariamente. Não é necessário respondê-la. Atenciosamente, CESUPA.</p>
--

FONTE: CPD, 2013.

## QUADRO 02 – Sugestões dos professores para melhoria da comunicação interna

SÍNTESE	RELATOS
<b>Criar novos canais e serviços</b>	“O curso de comunicação poderia administrar uma rádio interna do CESUPA”.
	“Criar um mural eletrônico”.
	“Deveriam abrir canais nos quais os alunos pudessem apresentar suas críticas publicamente e receber uma resposta oficial. Algo como um SAC”.
<b>Classificar tipos de informações par cada canal</b>	“(…) a comunicação via celular [sms] seja mais eficaz do ponto de vista da urgência de um evento”.
<b>Dar celeridade a divulgação e atualização das informações</b>	“Os banners de avisos do professor/aluno online deveriam ter mais destaque e ser usados e alterados com mais frequência. Quando se tem o mesmo banner lá constantemente, ele deixa de chamar a atenção”.
	“distribuição do impresso mais universalizada e célere, com dados atuais”.
<b>Melhorar interface da comunicação eletrônica</b>	“Tornando-a mais amigável e atraente (em outras palavras, ser muito fácil de usar, ter informações relevantes e ser agradável de consultar)”.

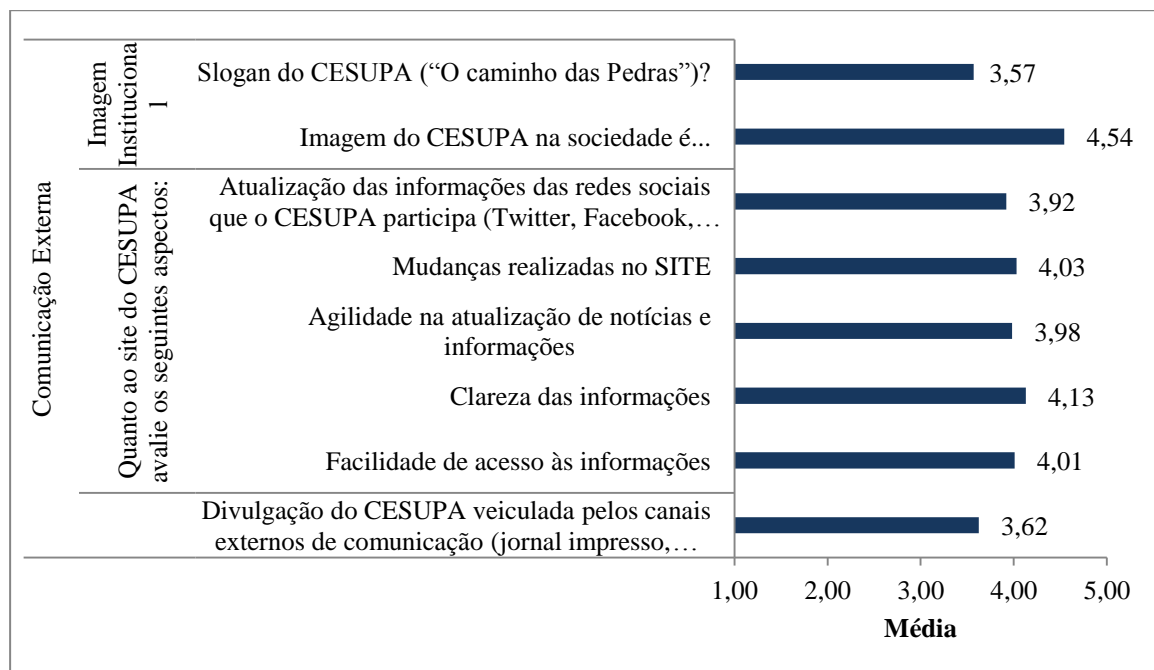
FONTE: CPA, 2013.

### 5.2.2 DIMENSÃO COMUNICAÇÃO EXTERNA

A dimensão Comunicação Externa obteve média geral de 3,94 e foi avaliada por meio de 6 indicadores, apresentados na Figura 09. A *divulgação do CESUPA veiculada nas mídias externas (jornal impresso, revistas, TV, rádio, internet e outros)* ficou com o menor resultado (3,57) na escala de um a cinco. Na percepção dos professores o “Cesupa não divulga com destaque adequado suas conquistas”; é “necessário que seja mais agressiva”; deve-se “Mostrar os resultados conquistados pela IES, bem como o que cada curso proporciona”; “é preciso ser mais direto e aberto no que tange aos itens que de fato geram nossos diferenciais com a qualidade de ensino, quadro docente e avaliações do MEC”, e “Algumas conquistas recentes do Direito do CESUPA precisam ter divulgação mais imediata no âmbito externo, como os resultados no Exame da O-

AB”. Em resumo, o consenso é que a divulgação é “modesta e episódica”, e entendem que a “divulgação é o alicerce do empreendimento. Se não tem divulgação com compromisso e que atinja de forma correta a população, não há sucesso” (Relatos dos professores, 2013).

**FIGURA 09 – Percepção dos docentes sobre a Comunicação Externa e Imagem**



Fonte: CPA, 2013.

Os resultados alcançados quanto em relação as mudanças realizadas no site (4,03); agilidade na atualização de notícias (3,98); clareza das informações (4,13); e facilidade de acesso às informações (4,01) demonstram a satisfação dos professores. Eles acreditam que “o site é a porta de entrada na instituição, e o do Cesupa é bem organizado, atualizado e cumpre sua função”; “as melhorias só vieram a ajudar, parabéns”, mas há “excesso de comunicação textual e ausência de imagens” (Relato dos professores, 2013).

**QUADRO 02 – Sugestões dos professores para melhoria do site**

SÍNTESE	RELATOS
<b>Melhorar a navegabilidade com cores, fotos e vídeos</b>	É “necessário mais navegabilidade e interatividade. Fotos dos cursos, laboratórios, aulas práticas e etc”.
	“O site vem melhorando, mas o esquema de cores ainda é monótono. Manter a identidade visual não implica em que tudo seja azul, cinza e branco. Com o tempo, a navegação fica cansativa”.
	“Para ser mais eficaz, acredito que falta a comunicação em vídeo na página do CESUPA”.
<b>Página própria para cada curso</b>	“Sugiro que cada Curso do CESUPA tenha seu ambiente próprio no site, para que ali estejam reunidas TODAS as informações pertinentes à área (notícias, Cursos, palestras, avisos etc)”.

<b>Criar mecanismo de busca</b>	“tive que acessar informações sobre normas institucionais (como resolução sobre TC's), mas não foi muito fácil. Para esse tipo de situação, deveria haver um bom mecanismo de busca”.
---------------------------------	---

FONTE: CPA, 2013.

A atualização das informações nas redes sociais que participa obteve média de 3,92. Alguns docentes destacaram que “os canais informais têm mais seguidores. É preciso potencializar a utilização das redes com uma cara mais jovem” e que “falta mais participação. Seria bem mais eficiente se cada área tivesse seus próprios perfis das principais redes: facebook, instagram, youtube e twitter” (Relato dos professores, 2013).

### 5.2.3 DIMENSÃO IMAGEM INSTITUCIONAL

A imagem institucional é formada pelos indicadores: *slogan* (3,57); *imagem na sociedade* (4,54); e *como a instituição é reconhecida na sociedade* (pela qualidade de ensino com 69,09%). A percepção dos docentes quanto a imagem institucional é muito positiva, constituindo-se no indicador que mais se aproximou de 5. Os depoimentos dos docentes convergem para esse resultado, como se pode notar a seguir:

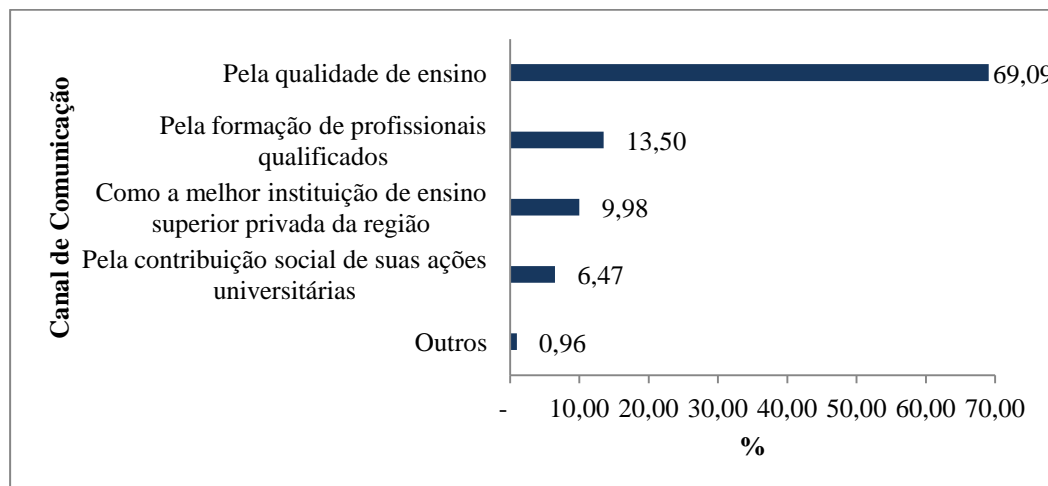
“Acho que ao longo dos anos o CESUPA foi formando uma identidade forte, coesa, sinônimo de qualidade que visa a melhoria do ensino, preparando alunos compromissados com o saber e aptos a desenvolver suas tarefas com destreza em qualquer sociedade” (Relato de professor, 2013).

“O CESUPA é instituição de ensino superior de alta qualidade” (Relato de professor, 2013).

“Creio que a imagem do cesupa é de uma instituição séria, organizada, e que passa confiança para as pessoas, como instituição de boa qualidade”.

“O Cesupa diante das pessoas que conheço é considerada uma das melhores universidades do estado” (Relato de professor, 2013).

**FIGURA 10 – Percepção dos docentes sobre como a IES é reconhecida na sociedade**



Fonte: CPA, 2013.

Diante do exposto, pode-se observar que do total de 3 dimensões avaliadas por 14 indicadores, todos os itens apresentam médias positivas variando entre 3,57 a 4,54, concentradas nas questões *slogan e imagem na sociedade*, respectivamente. Nenhum item recebeu média abaixo do desejável. Por fim, convém ressaltar que apenas 2 das 38 falas espontâneas dos docentes divergem das demais que solicitam que a IES invista mais em propaganda e estimule a publicidade de suas conquistas e diferenciais, sobretudo com o apelo mais jovem e com um slogan que retrate que o CESUPA é fundamental para uma jornada de sucesso.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de autoavaliação vem se consolidando gradualmente no âmbito das categorias funcionais do *Curso de Fisioterapia*. Aos poucos as barreiras e resistências iniciais impostas vêm sendo vencidas, na medida em que a comunidade é convidada a conhecer o processo em todas as suas instâncias e passa a vislumbrar a importância vital da sua participação para a promoção das tão desejadas mudanças.

Ao manifestarem suas opiniões e identificarem suas contribuições na modificação dos cenários institucionais ao longo do tempo, docentes e discentes têm aderido mais favoravelmente aos momentos de coleta de dados promovidos pela Comissão Própria de Avaliação do CESUPA.

Na coleta de dados 2013.2, a participação entre 91% e 95% das categorias corroboram com a linha de pensamento que assume que o tornar-se íntimo das facilidades e dificuldades da totalidade do processo avaliativo, tende a provocar, no público-alvo, a expressão mais espontânea, verdadeira e tranquila de que seus pontos de vista resultam em dados mais confiáveis e representativos sobre a realidade, os quais poderão subsidiar as almejadas mudanças.

A CPA/CESUPA espera continuar contando com a expressiva e sincera participação das diversas categorias, sempre que forem convidadas com tal finalidade, pois a Instituição se faz a partir dos diversos olhares e opiniões que poderão ser refletidas no dia-a-dia do CESUPA!

**Belém, 08 de fevereiro de 2014.**

**Comissão Própria de Avaliação/CESUPA**

