



## 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 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....</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>7</b>
<b>4. GESTÃO DE CURSO.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Percepção dos alunos sobre a Gestão de Curso de Sistemas de Informação.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Percepção dos professores sobre a Gestão de Curso de Sistemas de Informação.....</b>	<b>10</b>
<b>5. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA.....</b>	<b>11</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>21</b>
<b>5.2.3 DIMENSÃO IMAGEM INSTITUCIONAL.....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente *Relatório da Autoavaliação 2013.02 do curso de Sistemas de Informação* 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 e a Comunicação Interna e Externa e 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 indicador referente a 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 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

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. 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 aos serviços do sistema online 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**

Sistemas de Informação							
Participação Discente							
Dimensões	Aptos	Voluntária		Condicionada		Total	
		Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
Aval. Docente	71	31	43,66%	29	40,85	60	84,51
Aval. Coord. De curso	71	27	38,03%	34	47,89	61	85,92
Aval. Comum. Interna	71	28	39,44%	33	46,48	61	85,92
Aval. Comum. Externa	71	28	39,44%	33	46,48	61	85,92

Fonte: CPA, 2013.

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

Participação Docente							
Dimensões	Aptos	Voluntária		Condicionada		Total	
		Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
Aval. Discente	15	10	66,66	5	33,34	15	100
Aval. Coord. De curso	15	10	66,66	5	33,34	15	100

Fonte: CPA, 2013.

Um dado bastante significativo diz respeito aos discentes, que ao longo dos sucessivos processos autoavaliativos vem se revelando cada vez mais estáveis na participação, migrando dos **57,65% (em 2010/01)** para **56,14% (em 2010/02)**, atingindo o patamar de **89%, em 2012/01**, mantendo-se em **2012.2** na faixa de **90%**. Neste ciclo, **2013.01**, a participação discente foi muito positiva atingindo um patamar de **93,33%**, recaindo para **85,92%** em 2013.2.

A participação voluntária dos alunos alcançou 43,66% dos alunos matriculados no curso e isto pode indicar que a divulgação nas turmas precisa ser intensificada. Ao comparar tal índice com a participação final que obteve 84,51% percebe-se uma variação de 93,56%, 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 66,66% de participação voluntária e de participação condicionada 33,34% alcançando total de 100% de participação final. Percebe-se que apesar do resultado ter sido expressivo, quando comparado com os de participação discente, ainda é necessário que os professores percebam o seu papel 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 Sistemas de Informação, em cada uma das 11 turmas (AD2NB, CC1DP,CC2TA, CC3TA, CC5TA, EP5NA, SI2NA, SI3DP, SI4NA , SI6NA e SI7NA). Os dados apresentados na Tabela 03 a seguir estão organizados nas cinco categorias, a saber: **Normas Institucionais; Competência Técnica dos Docentes; Aspectos Didático- Metodológicos; 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 Sistemas de Informação**

<b>SISTEMAS INFORMAÇÃO</b>											
AD2NB	CC1DP	CC2TA	CC3TA	CC5TA	EP5NA	SI2NA	SI3DP	SI4NA	SI6NA	SI7NA	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?											
5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,79	5,00	4,60	4,62	4,84	4,71
O (a) professor (a) acessa o sistema online para atualizar e postar materiais, bem como responder as demandas feitas via mensagem online?											
4,00	2,00	3,50	5,00	5,00	5,00	4,51	4,83	4,15	4,25	4,63	4,35
<b>COMPETÊNCIA DOCENTE</b>											
O tempo que o professor utiliza para transmitir os conhecimentos em cada aula foi suficiente para sua aprendizagem?											
5,00	5,00	3,75	3,67	4,50	5,00	4,60	5,00	4,41	4,41	4,75	4,52
O (a) professor (a) demonstra domínio dos conteúdos da disciplina?											
5,00	5,00	4,75	4,33	5,00	5,00	4,85	5,00	4,57	4,69	4,79	4,73
O (a) professor (a) explica os conteúdos com clareza?											
5,00	5,00	4,50	4,33	5,00	5,00	4,67	5,00	4,61	4,55	4,75	4,64
<b>ASPECTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS</b>											
O professor utiliza procedimentos/estratégias de ensino para transmissão de conhecimento que promovam a participação e contribuição dos alunos?											
5,00	5,00	4,50	3,67	5,00	5,00	4,62	5,00	4,35	4,37	4,80	4,52
O professor realiza a integração teoria e prática na disciplina, considerando as áreas de trabalho da profissão de seu curso?											
5,00	5,00	4,25	3,33	5,00	5,00	4,57	4,50	4,36	4,36	4,73	4,48
<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?											
5,00	5,00	4,75	4,67	5,00	5,00	4,78	4,83	4,52	4,50	4,80	4,65
O (a) professor (a) dá retorno em tempo hábil sobre as atividades avaliativas e esclarece as dúvidas?											
5,00	5,00	3,75	4,67	4,50	5,00	4,70	5,00	4,36	4,48	4,75	4,57
<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?											
4,00	4,67	4,75	5,00	5,00	5,00	4,62	5,00	4,62	4,47	4,75	4,61
<b>AUTOAVALIAÇÃO</b>											
Eu dediquei esforço e responsabilidade necessária para a minha aprendizagem na disciplina.											
4,00	5,00	4,00	4,33	5,00	4,00	4,46	5,00	4,39	4,34	4,77	4,46

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 2,00 a 5,00 no contexto geral do curso**. Há somente duas médias abaixo do padrão estabelecido, 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 4,50 a 5,00 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). O *acesso ao sistema online* para atualizar e postar materiais, bem como

responder as demandas feitas via mensagem online aparece com média geral 4,35; 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 (4,52), domínio dos conteúdos (4,73) e clareza nas explicações dos conteúdos (4,64) foram bem avaliados. Vale destacar 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 4,52 e 4,48; variando entre as medias 3,33 e 5,00. 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 e o retorno docente à turma sobre os resultados das avaliações, aparecem com médias iguais ou superiores a 3,75; próximas ao patamar de excelência (5,00), sendo que as turmas AD2NB, CC1DP, CC5TA, EP5NA e SI3DP alcançam à média 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.
- 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 obteve média de 4,61; 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 4,46, o que demonstra o empenho dos alunos no curso.

### 3. PERFIL DISCENTE NA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES

Nesta avaliação foi considerada a percepção dos professores a respeito dos alunos do curso de Sistemas de Informação ficaram próximas da média institucional, considerando a média final obtida dos valores atribuídos a cada um deles, em cada turma, destacadas na coluna da direita, na Tabela 04. 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**

<b>SISTEMAS INFORMAÇÃO</b>					
	SI2NA	SI4NA	SI6NA	SI7NA	Total
<b>NORMAS INSTITUCIONAIS</b>					
Os alunos são assíduos às aulas (frequência)?	4,00	4,00	3,88	<b>3,38</b>	3,80
Eles são pontuais no início e término das aulas?	4,00	4,14	<b>3,25</b>	3,63	3,73
<b>HABILIDADES</b>					
Os alunos apresentam escrita coesa, coerente e gramaticalmente correta nos trabalhos acadêmicos?	4,00	<b>3,43</b>	<b>3,38</b>	<b>3,25</b>	3,50
Apresentam as habilidades de interpretação, raciocínio lógico e análise nas atividades avaliativas?	3,71	3,57	3,75	3,50	3,63
Eles demonstram domínio de conhecimentos básicos para o desenvolvimento das atividades da disciplina?	3,57	3,86	<b>3,38</b>	3,63	3,60
<b>ATITUDES</b>					
Apresentam atitudes de respeito no relacionamento interpessoal com o professor?	4,57	5,00	4,50	4,50	4,63
Demonstram respeito e atenção durante as manifestações de esclarecimento e dúvidas dos colegas?	4,57	4,57	4,00	4,25	4,33
Os alunos interagem nas aulas apresentando novos dados, fazendo perguntas construtivas, dando exemplos, entre outros?	3,71	4,00	<b>3,25</b>	<b>3,25</b>	3,53
Os alunos apresentam atitudes de responsabilidade com as atividades acadêmicas?	4,29	3,86	3,88	<b>3,25</b>	3,80
<b>AUTOAVALIAÇÃO</b>					
Como você avalia o desempenho discente nas competências/conteúdos específicos da disciplina?	4,14	4,00	3,63	3,75	3,87

Fonte: CPA, 2013.

- a. **NORMAS INSTITUCIONAIS:** De um modo geral os alunos do curso são considerados próximos do aspecto bom, quanto à *assiduidade e pontualidade nas atividades do curso*, tendo em vista as **médias 3,80** (assiduidade) e **3,73** (pontualidade), para cada indicador 2013.2. Nas turmas SI6NA e SI7NA os valores alcançados estão abaixo da média mínima, sinalizando 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 (3,50); interpretação, raciocínio lógico e análise (3,63); e domínio dos conhecimentos básicos (3,60)* a percepção docente para o curso é observada muito próxima a média institucional, em 2013.2. A menor média encontra-se no item que avalia as habilidades da escrita apresentando 80% das turmas com medias abaixo da mínima, sinalizando a necessidade de métodos que desenvolvam essas habilidades para que esse percentual diminua nos semestres seguintes.
- c. **ATITUDES:** O indicador *as atitudes de respeito no relacionamento interpessoalmente com o professor (4,63)*, foi o melhor resultado obtido. Quanto a *demonstração de respeito e atenção durante as manifestações de esclarecimentos e dúvidas dos colegas (4,33)* as turmas apresentam resultado acima da faixa 4. A *interação dos alunos nas aulas (3,53)*, por sua vez, foi o menor desempenho dessa dimensão, estando abaixo da média mínima nas turmas SI6NA e SI7NA, essa fragilidade pode ser trabalhada pelo docente com atividades interativas que desperte a curiosidade do aluno levando-o a se posicionar, questionar e contribuir para uma aula dinâmica e produtiva e ao final fazer com que este perceba a importância de sua contribuição. No que concerne as *atitudes de responsabilidade com as atividades acadêmicas* a média é 3,80, apresentando fragilidade novamente na turma SI7NA. Propomos para melhoria dessa média a conscientização desse aluno quanto a importância de suas responsabilidades acadêmicas tanto para o bom andamento do curso quanto para o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.
- 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 3,87. As turmas SI6NA e SI7NA obtiveram a menor média com até 4 itens mal avaliados, sinalizando a necessidade de um acompanhamento mais próximo.

#### 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 às 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 Sistema de Informação

Os alunos do curso de Sistema de Informação avaliaram a coordenação de curso com a média geral de 4,37. Os indicadores com as menores médias foram relacionados ao acompanhamento das turmas através de visitas periódicas (4,16), com valores muito próximos a média institucional nas turmas SI5NA e SI6NA. Os melhores resultados centraram-se nos itens: Como você avalia o envolvimento do (a) coordenador (a) na divulgação interna do processo DE COLETA E DIVULGAÇÃO DE DADOS da autoavaliação institucional? (4,46) e O (a) coordenador (a) tem disponibilidade para atendimento aos alunos (4,44), conforme exposto na Tabela 05.

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

SISTEMAS INFORMAÇÃO						
SI2NA	SI4NA	SI5NA	SI6NA	SI7NA	Total	
O (a) coordenador (a) acompanha as turmas através de visitas periódicas em sala?						
4,69	4,75	3,50	3,60	3,81	4,16	
O (a) coordenador (a) tem disponibilidade para atendimento aos alunos?						
4,50	4,67	5,00	4,33	4,25	4,44	
O (a) coordenador (a) faz intervenções acadêmicas a partir dos acompanhamentos em sala e dos comunicados na ouvidoria?						
4,56	4,42	5,00	4,27	4,19	4,38	
O coordenador dá retorno em tempo hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria?						
4,50	4,58	5,00	4,27	4,25	4,41	
Como você avalia o envolvimento do (a) coordenador (a) na divulgação interna do processo DE COLETA E DIVULGAÇÃO DE DADOS da autoavaliação institucional?						
4,63	4,67	5,00	4,27	4,25	4,46	

Fonte: CPA - 2013.2

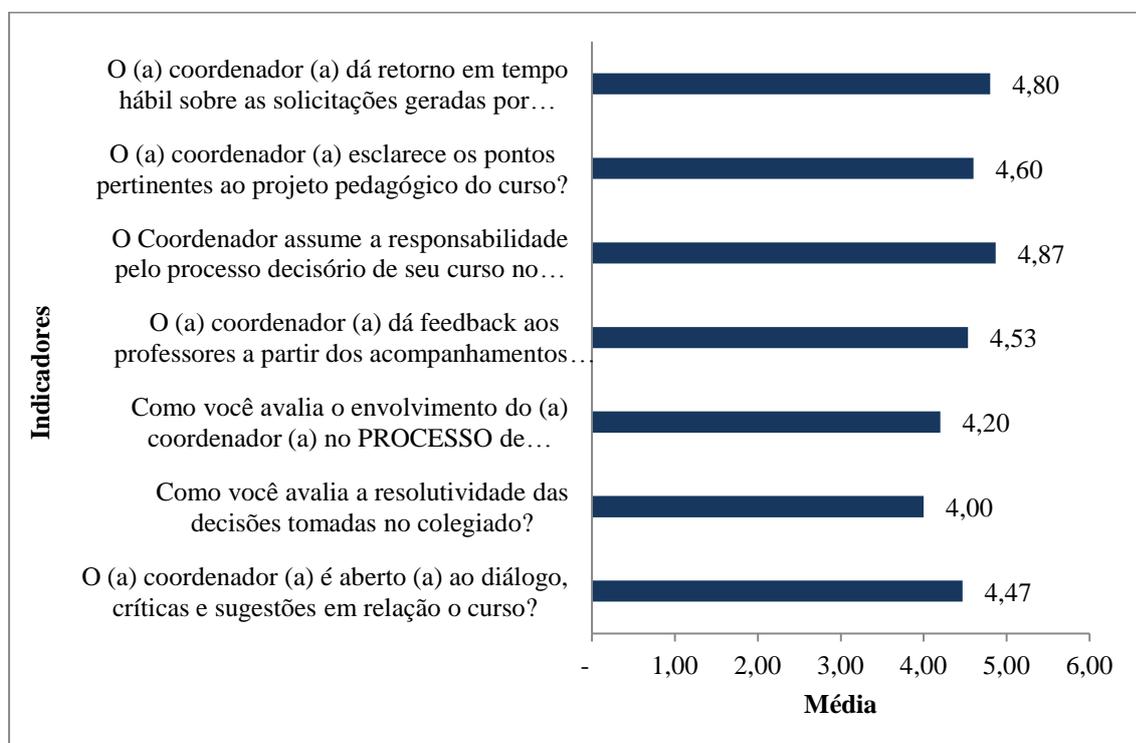
#### 4.2 Percepção dos professores sobre a Gestão de Curso de Sistemas de Informação

A percepção dos professores do curso de Sistemas de Informação sobre a atuação dos gestores nos cursos é plenamente positiva, uma vez que a média geral foi de 4,49; com valores médios variando de 4,00 a 4,87. Mesmo sendo uma avaliação que corresponde aos padrões de qualidade, um olhar mais aguçado revela que os coordenadores de cursos, ainda têm pontos que merecem melhor investimento na sua prática gestora.

O indicador com a maior média diz respeito se o coordenador assume a responsabilidade pelo processo decisório de seu curso no âmbito administrativo e pedagógico de acordo com as orientações institucionais? **4,87**. E as demais foram: O (a) coordenador (a) dá retorno em tempo

hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria? **4,80**; O (a) coordenador (a) esclarece os pontos pertinentes ao projeto pedagógico do curso? **4,60**; O (a) coordenador (a) dá feedback aos professores a partir dos acompanhamentos feitos em sala de aula e resultados da avaliação docente ? **4,53**; O (a) coordenador (a) é aberto (a) ao diálogo, críticas e sugestões em relação o curso? **4,47**; Como você avalia o envolvimento do (a) coordenador (a) no PROCESSO de COLETA E DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DA AUTO-AVALIAÇÃO institucional? **4,20**; Como você avalia a resolutividade das decisões tomadas no colegiado? **4,00**. demonstram que os professores do curso percebem a gestão do curso de maneira muito positiva.

**FIGURA 01 - Percepção dos professores sobre a Gestão de Sistema de Informação**



Fonte: CPA, 2013.

## 5. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A percepção sobre a dimensão Comunicação Interna e Externa revela-se por meio das médias atribuídas. 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 dos alunos do curso, enquanto a percepção dos professores retrata a visão geral dos docentes 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 professores será apresentada em três seções: comunicação interna, comunicação externa e imagem institucional.

### **5.1.1 Dimensão Comunicação interna**

A percepção dos alunos do curso de Sistema de Informação quanto à Comunicação Interna focalizou aspectos quanto divulgação das informações referente ao CESUPA para a comunicação 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 na Dimensão Imagem do CESUPA avaliou-se a imagem do CESUPA na sociedade, o modo como o CESUPA é reconhecido na sociedade e o slogan da 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.

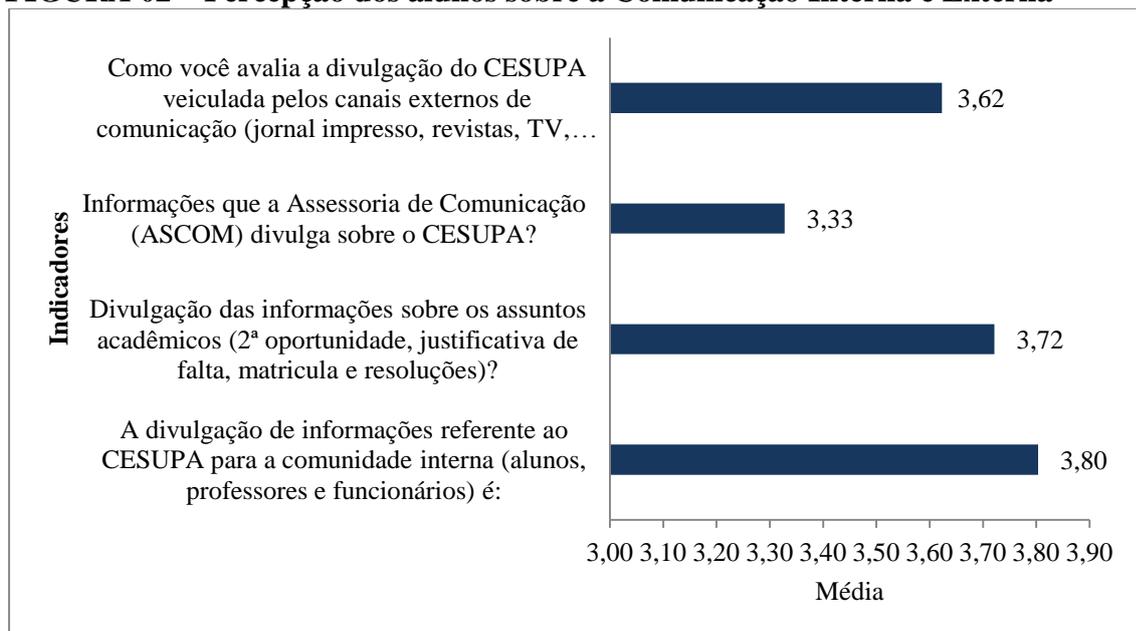
A percepção que os alunos do curso têm sobre a Comunicação Interna é exposta na Figura 02, a média geral alcançada é de 3,61.

As informações que a ASCOM divulga sobre o CESUPA aparece com a menor média (3,33). De acordo com relato de aluno da SI4NA diz: Nunca percebi esta comunicação, sinalizando a necessidade de maior divulgação das atividades exercidas pela assessoria de comunicação do CESUPA entre o corpo discente.

No que tange a divulgação referente ao CESUPA para a comunidade interna (3,80). Quanto a divulgação das informações sobre assuntos acadêmicos (3,72) é possível destacar os seguintes excertos:

“Poderia ser melhor, ainda peca na divulgação de eventos acadêmicos como congressos, workshops”. (Relato de aluno da SI4NA).

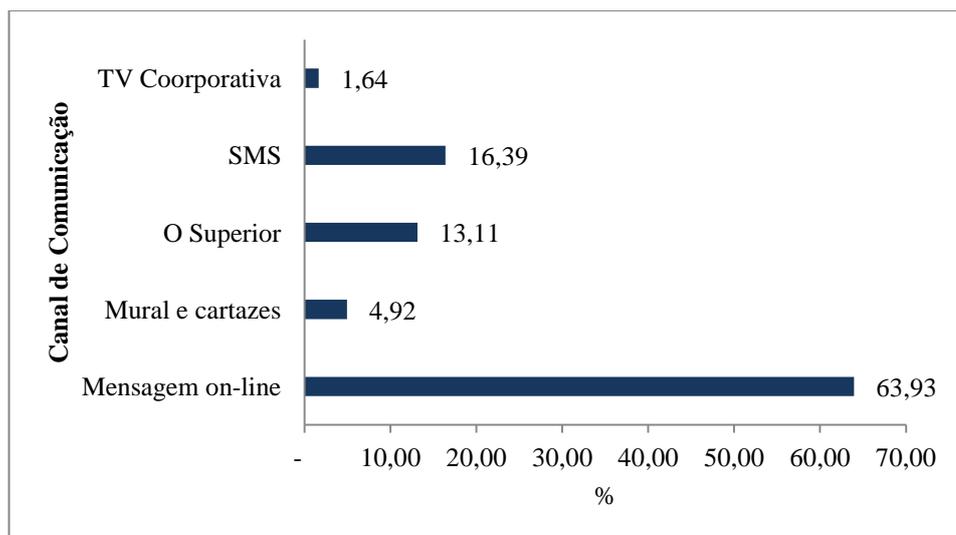
**FIGURA 02 – Percepção dos alunos sobre a Comunicação Interna e Externa**



Fonte: CPA, 2013.

Quando os alunos do curso foram questionados sobre em qual canal de comunicação interna preferem receber as informações pertinentes ao CESUPA, demonstrado na Figura 03, os mesmos optaram por mensagem online (63,93%), contudo, de acordo com os alunos uma sugestão de melhoria seria “Concentrar as informações no aluno online, num sistema similar a um fórum ou um mural de mensagens de forma simples e visível e não poluída como a página inicial do Cesupa”. (Relato de aluno da SI6NA).

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



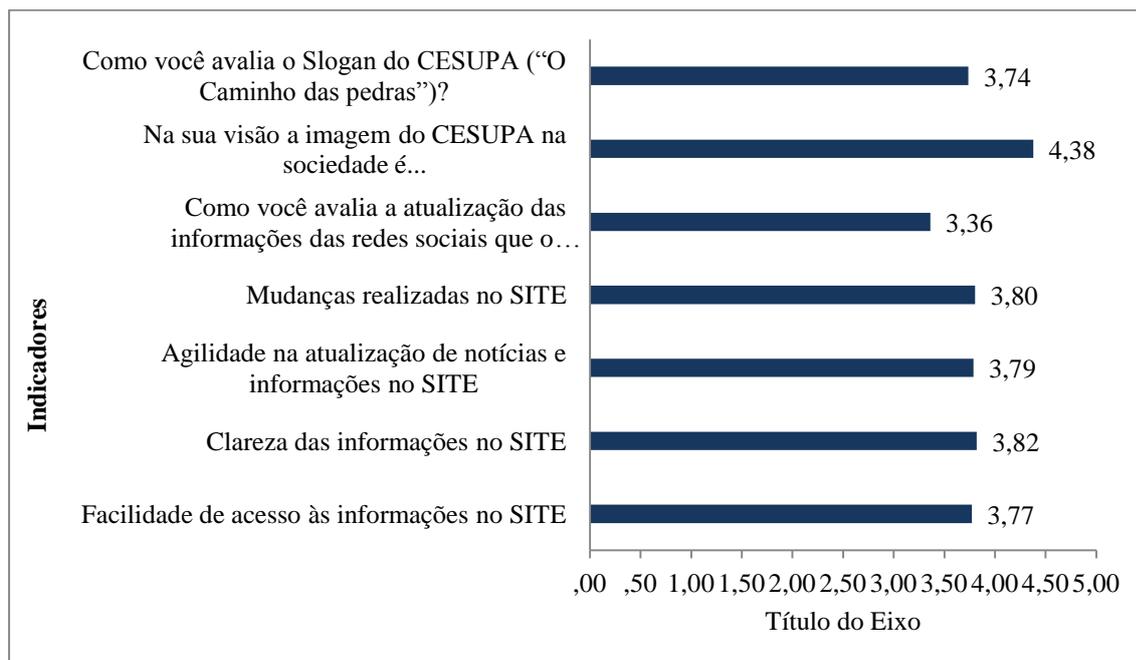
Fonte: CPA, 2013.

### 5.1.2 Dimensão Comunicação Externa

A percepção que os alunos do curso têm sobre a Comunicação Externa é exposta na Figura 04, e apenas um indicador na Figura 03 (comunicação do CESUPA veiculada aos canais externos, com média 3,62). Os indicadores que obtiveram maior média estão localizados nas mudanças realizadas no site (3,80), seguido da clareza das informações no site (3,82), os alunos relatam que: “O site ficou mais leve, mas a mudança de layout e estrutura organizacional sem aviso prévio fez com que nós, usuários, tivéssemos que nos habituar” (relato de aluno da turma SI4NA). Nos itens que avaliam a facilidade de acesso às informações no site (3,77) e agilidade na atualização de notícias no site (3,79), os alunos observam que “pode ser melhorada em alguns aspectos” (relato de aluno da turma SI2NA), como exemplo o aluno da turma SI6NA sugere que “falta mexer um pouco na estrutura do aluno-online”.

Quanto à atualização das informações nas redes sociais (3,36) obteve a menor média, estando abaixo da média mínima estabelecida 3,5. Percebemos no relato dos alunos que: “(...) poderiam ser postadas informações mais relevantes sobre os cursos”. (relato de aluno da turma SI6NA), outros justificam que “nem acompanham” como é o caso da fala de aluno da turma SI6NA, indicando a necessidade de intensificar a “ampliação da divulgação”, como sugere aluno da turma SI2NA, para que toda a comunidade acadêmica acompanhe as informações transmitidas através desse meio de comunicação. As médias dessa categoria podem ser visualizadas na Figura 04.

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



Fonte: CPA, 2013.

As avaliações das quatro questões referentes ao site indicam a média geral de 3,79; mesmo acima da média mínima ainda há necessidade de aperfeiçoamento, como observa o aluno da SI4NA:

Verifico que a instituição aumenta sua divulgação em períodos de inscrições do vestibular. No entanto, acho que a instituição deveria manter uma divulgação anual, frisando as participações do CESUPA em projetos, eventos, premiações que a mesma ganha (NACIONAL E INTERNACIONAL).

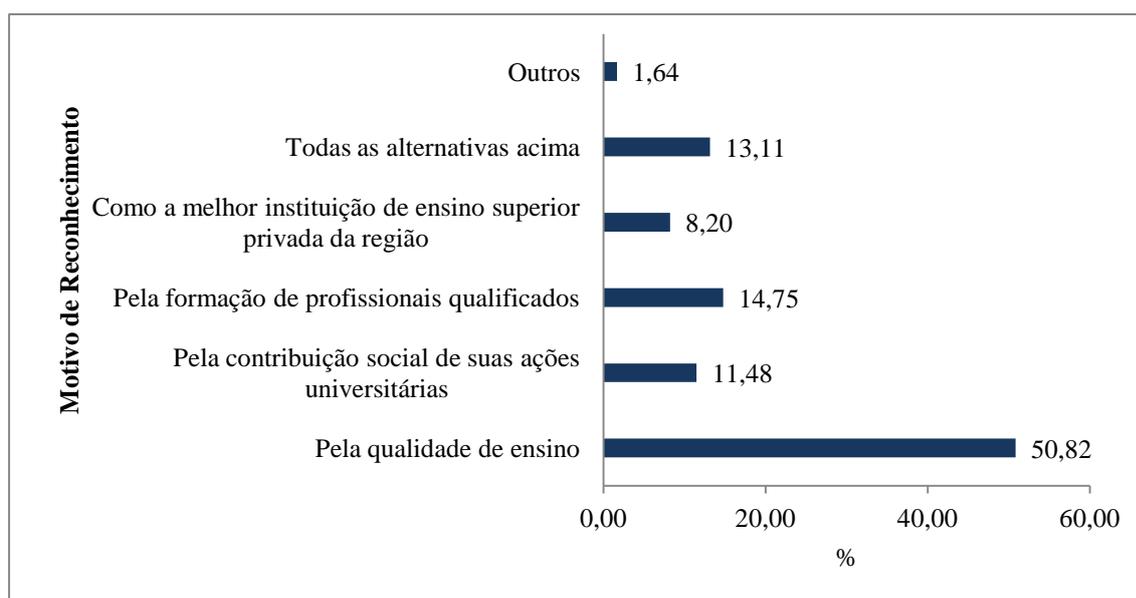
A atualização das informações nas redes sociais aparece com o menor resultado, sendo que a fala do aluno retrata que:

(...) existem pessoas que moram em Belém e nem sabem o que é o cesupa, acho que precisa de mais divulgação em vista que hoje em dia existem muitas faculdades particulares em Belém. (Relato de aluno da SI6NA)

### 5.1.3 Dimensão Imagem Institucional

A imagem institucional é formada pelos indicadores: slogan (3,74); imagem na sociedade (4,38). Quando os discentes foram inquiridos sobre como a instituição é reconhecida na sociedade destacou-se, conforme demonstra Figura 05, a qualidade de ensino (50,82%), seguida pela opção “pela formação de profissionais qualificados” (14,75%). Juntas essas duas alternativas demonstram que os discentes do curso têm uma percepção positiva da IES. É possível destacar os seguintes relatos: “O Cesupa é visto como uma IES de porte, performance e qualidade na região. Isso é um grato retorno para nós, alunos, que nos esforçamos arduamente”. (relato do aluno da turma SI4NA).

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



Fonte: CPA, 2013.

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 frágeis pela média atribuída na faixa 3.

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

- “Programa de relacionamento com as escolas visando incentivo aos jovens para acesso às faculdades” (Relato do aluno da turma SI7NA);
- “Acredito que para alunos que não procuram entender, ou coisa do gênero, pode ter alguma dificuldade. Também pelo slogan nota-se que há a afirmação das qualidades corroboradas na questão oito deste formulário” (Relato do aluno da turma SI4NA);
- “Falta mais comunicação com a comunidade, esclarecer o que nós, como alunos, temos orgulho de conhecer: que o Cesupa provém uma das melhores educações da região” (Relato do aluno da turma SI4NA);
- “Acho que um horário na TV, como a exemplo de alguns cursinhos pré-vestibulares, iria ajudar”. (Relato do aluno da turma SI2NA).

Vale destacar 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. Vale destacar 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 com frequência o sistema, o que dificulta a fluidez de informações professor-aluno por meio. 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 on line 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 pode ser melhor observada a partir das falas que identificaram sete categorias, conforme demonstra o Quadro 01.

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

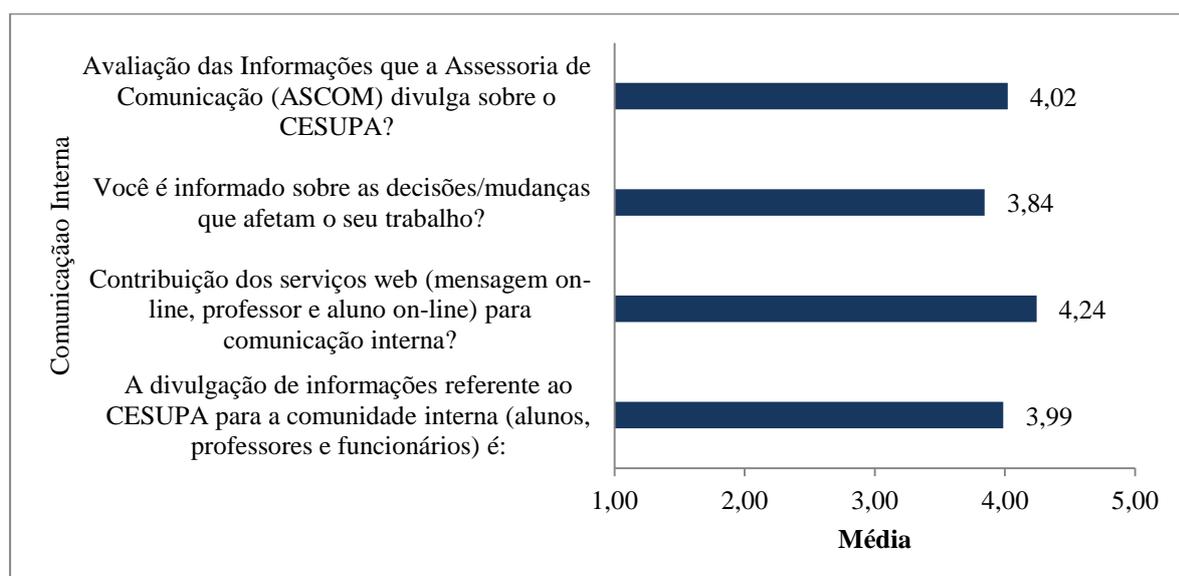
SÍNTESE	RELATOS
<b>Solicitar sugestões aos professores</b>	“Há funcionalidades que poderiam ser incluídas, mas não é possível descrevê-las aqui. Que tal pedir sugestões aos professores da instituição por e-mail?”
	“Os professores deveriam ser escutados no desenvolvimento e teste de protótipos referente 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 da 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 <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).

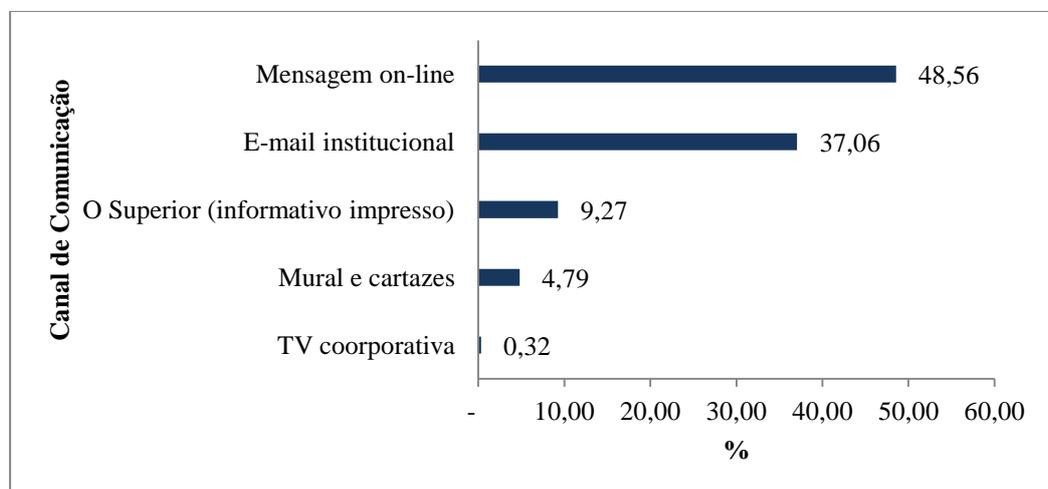
De um total de 25 falas sobre esse indicador, 25% delas foram críticas, tais como:

- “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 Recício 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 resultados 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 fundamental para divulgação de informações, juntamente com o e-mail institucional.

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



Fonte: CPA, 2013.

Vale destacar 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 e-mail informando as 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**

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.  
**Requerimentos**  
Para Despachar: 0  
Para Tomar Conhecimento: 0  
**Mensagens não lidas:** 09  
**Plano de Ensino**  
Para Revisar: 0  
Para preencher: 0

Esta é uma mensagem automática enviada diariamente. Não é necessário respondê-la.  
Atenciosamente,  
CESUPA.

FONTE: CPD, 2013.

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

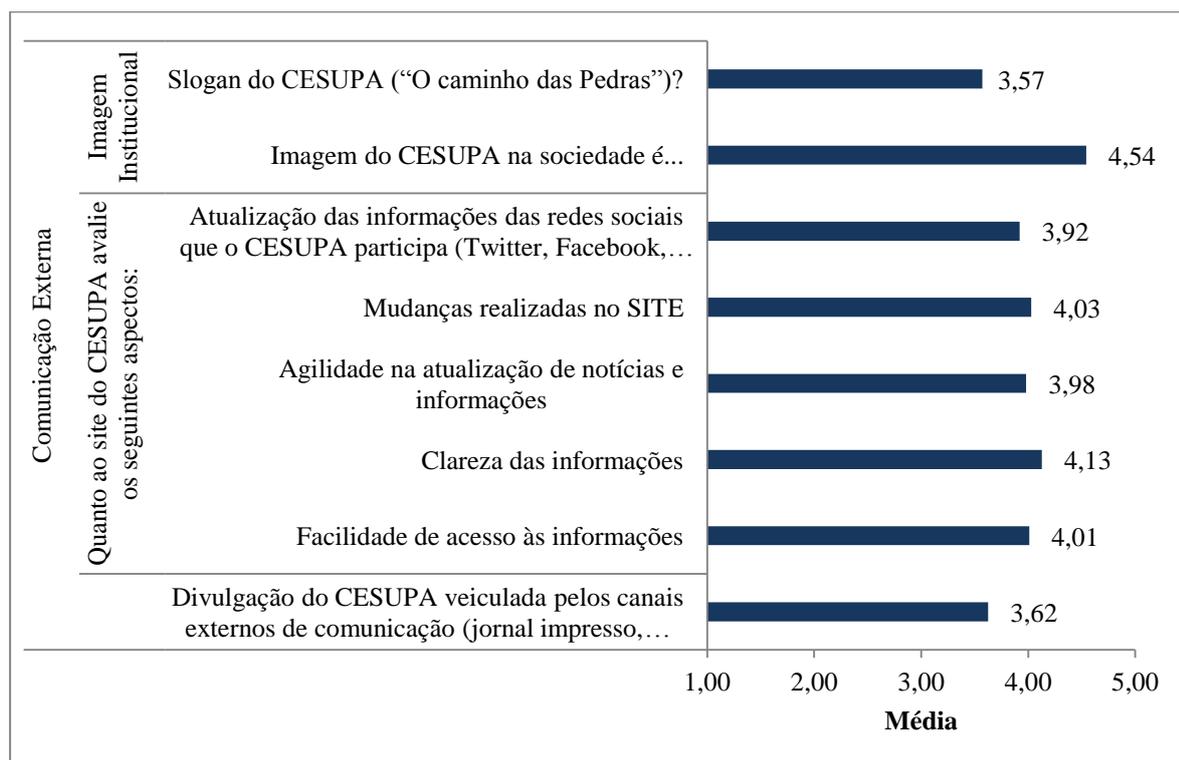
SÍNTESE	RELATOS
<b>Criar novos canais e serviços</b>	“O curso de comunicação poderia administrar uma rádio interna do CESUPA”.
	“Criar um mural eletrônico”
	“Deveriam abrir canais nos quais os alunos pudessem apresentar suas críticas publicamente e receber uma resposta oficial. Algo como um SAC”.
<b>Classificar 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. 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”; “Algumas conquistas recentes do Direito do CESUPA precisam ter divulgação mais imediata no âmbito externo, como os resultados no Exame da OAB”. Em resumo o consenso é que a 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 03 – Sugestões dos professores para melhoria do site

SÍNTESE	RELATOS
<b>Melhorar navegabilidade com cores e fotos e videos</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:

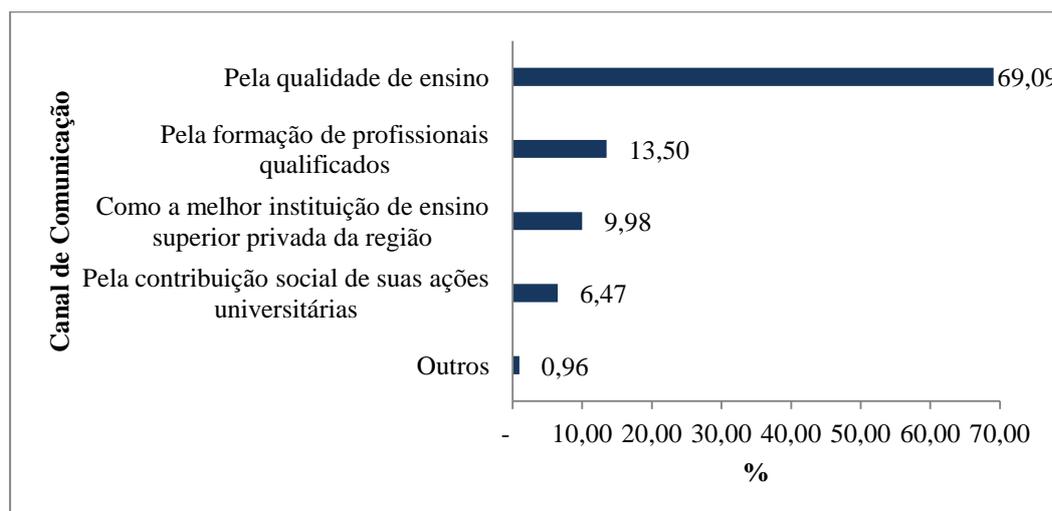
“Acho que ao longo dos anos o CESUPA foi formando uma identidade forte, coesa, sinônimo de qualidade que visa a melhoria do ensino, preparando alunos compromissados com o saber e aptos a desenvolver suas tarefas com destreza em qualquer sociedade” (Relato de professor, 2013).

“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 nas 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 indicam 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.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo autoavaliação vem se consolidando gradualmente no âmbito das categorias funcionais do *Curso de Sistemas de Informação*. 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 84,51% e 100% 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 espontâ-

nea, 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**

