

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2023**

**Santo André**

**Janeiro/ 2024**

**Nome/ Código da IES:** Centro Universitário Fundação Santo André – 2183

**Caracterização da IES:** Instituição pública de direitos privados

**Estado e Município:** São Paulo – Santo André

**Reitor**

Prof. Dr. Rodrigo Cutri

**Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação**

Prof. Dr. Roberto Sallai

**Pró-Reitor de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão**

Prof. Dra. Andréa Dias Quintão

**Pró-Reitor de Administração e Planejamento**

Prof. Dr. Vander Ferreira de Andrade

**Procuradora Institucional**

Patrícia Pucci Cavalheiro

## **Composição da Comissão Própria de Avaliação em 2023**

Prof.<sup>a</sup> Ana Paula Navarro Teixeira – Docente FAECO

Prof.<sup>a</sup> Edilaine Ferreira Reis Rodrigues – Docente FAECO

Prof.<sup>a</sup> Edith Marie Malateaux – Docente FAENG

Prof. Marcio de Cassio Juliano – Docente FAECO e Pós-graduação

Prof.<sup>a</sup> Marlene Bueno Zola – Docente FAFIL

Prof. Nivaldo Luiz Palmeri – Docente FAENG e Pós-graduação

Sr.<sup>a</sup> Cristina Stephano Lara – Corpo técnico-administrativo

Sr.<sup>a</sup> Patrícia Pucci Cavalheiro – Corpo técnico-administrativo

Sr.<sup>a</sup> Larissa Brunessa Destro – Corpo técnico-administrativo

Sr. Dante Lopes Costa – Discente FAENG

Sr. Marco Aurélio de Carvalho Júnior – Discente FAECO

Sr. Rodrigo Gonçalves – Discente FAFIL

Sr.<sup>a</sup> Janaina Teresinha Botini – Sociedade Civil Organizada – Conselho Municipal de Educação de Santo André

Prof.<sup>a</sup> Mariana Bonome de Souza Marques – Docente FAECO e Coordenadora da CPA

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACEX – Atividades Curriculares de Extensão

CONAES – Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

CONDIR – Conselho Diretor

CONSUN – Conselho Universitário

CPA – Comissão Própria de Avaliação

CUFSA – Centro Universitário Fundação Santo André

DAES – Diretoria de Avaliação da Educação Superior

DCN – Diretriz Curricular Nacional

DPO – *Data Protection Officer*

EAD – Ensino à Distância

ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

FAECO – Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas

FAENG – Faculdade de Engenharia Eng. Celso Daniel

FAFIL – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras

FSA – Fundação Santo André

IES – Instituição de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MEC – Ministério da Educação e Cultura

NEAD – Núcleo de Educação à Distância

NPS – *Net Promoter Score*

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PIEX – Programa Institucional de Extensão

PIIC – Programa Institucional de Iniciação Científica

PPC – Projeto Pedagógico do Curso

PROAP – Pró-Reitoria de Administração e Planejamento

PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação

PROPPEX – Pró-Reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão

SAPEX – Simpósio de Pesquisa e Extensão

SGA – Secretaria Geral de Atendimento

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação entre Dimensões Sinaes e eixos temáticos.....	19
Quadro 2 – Consultas a serem realizadas pela CPA no período 2022 a 2024.....	21
Quadro 3 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos discentes dos bacharelados e cursos tecnológicos, via TOTVS-RM.....	23
Quadro 4 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos docentes, via TOTVS-RM .....	24
Quadro 5 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos funcionários técnicos administrativos, via TOTVS-RM.....	25
Quadro 6 – Esclarecimentos sobre os indicadores obtidos a partir dos resultados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional aplicado pela CPA .....	29
Quadro 7 – Evolução da participação dos públicos respondentes dos instrumentos de pesquisa aplicados entre 2016 e 2023 .....	33
Quadro 8 – Totais de comentários registrados no instrumento de autoavaliação institucional .....	84
Quadro 9 – Evolução dos resultados operacionais entre 2020 e 2022.....	95
Quadro 10 – Status detalhado das ações oriundas dos resultados dos processos de autoavaliação institucional realizados entre 2015 e 2022.....	98
Quadro 11 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes I – A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, eixo temático 2.....	115
Quadro 12 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades, eixo temático 3 .....	115
Quadro 13 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural, eixo temático 2.....	117
Quadro 14 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes IV – A comunicação com a sociedade, eixo temático 3 ....	117
Quadro 15 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho, eixo temático 4 .....	118
Quadro 16 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VI – A organização e gestão da instituição. ....	119
Quadro 17 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VII – A infraestrutura física, eixo temático 5. ....	119
Quadro 18 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VIII – O planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, eixo temático 1 .....	122
Quadro 19 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes IX – As políticas de atendimento aos estudantes, eixo temático 4.....	122

Quadro 20 – Resultados da votação Selo CPA em 2023 .....	125
--	-----

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Síntese dos resultados aferidos junto aos discentes.....	15
Figura 2 – Síntese dos resultados aferidos junto aos docentes .....	16
Figura 3 – Síntese dos resultados aferidos junto ao corpo técnico-administrativo.....	17
Figura 4 – Escala aplicada para o instrumento de autoavaliação institucional .....	27
Figura 5 – Equiparação entre escalas anteriores e a atual escala adotada no instrumento de autoavaliação institucional.....	28
Figura 6 – Modelo de apresentação gráfica dos resultados .....	28
Figura 7 – Categorização dos dados qualitativos coletados pelos instrumentos de autoavaliação institucional.....	30
Figura 8 – Participação dos públicos respondentes do instrumento anual, entre 2016 e 2023 .....	35
Figura 9 – Interpretação dos resultados quantitativos .....	36
Figura 10 – Interpretação dos resultados do indicador NPS.....	36
Figura 11 – Interpretação dos resultados do indicador Taxa de Retenção.....	36
Figura 12 – Interpretação dos resultados do indicador Taxa de Neutro .....	36
Figura 13 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre o quanto recomendam a FSA e o curso que frequentam .....	37
Figura 14 – Afirmativa “Eu recomendo a FSA para amigos e familiares”, aplicada aos Docentes e ao Corpo técnico-administrativo.....	38
Figura 15 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre o PDI .....	39
Figura 16 – Afirmativa “A FSA me prepara para o mercado de trabalho”, aplicada aos Discentes.....	40
Figura 17 – Afirmativa “A FSA me prepara para obter um desempenho satisfatório no Enade”, aplicada aos Discentes. ....	41
Figura 18 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Conheço o PPC - Projeto Pedagógico do Curso que leciono” .....	42
Figura 19 – Afirmativas sobre a contribuição da disciplina para a formação do Discente .....	43
Figura 20 – Afirmativas abrangendo o domínio do conteúdo e a qualidade do conteúdo apresentado pelos Docentes, na visão dos Discentes.....	44
Figura 21 – Afirmativas sobre a assiduidade dos Docentes, na visão dos Discentes.....	45
Figura 22 – Afirmativas relacionadas ao plano de ensino, didática e metodologias de ensino aplicadas pelos Docentes, na visão dos Discentes .....	46
Figura 23 – Afirmativas sobre a relação entre Docentes e Discentes, e Tutores e Discentes, na visão dos Discentes .....	47
Figura 24 – Afirmativas sobre uso de TICs para acesso e manuseio dos conteúdos, indicação de referências bibliográficas pelos Docentes, e uso da Biblioteca, todas na visão dos Discentes.....	48
Figura 25 – Afirmativas relacionadas ao incentivo à produção de artigos científicos .....	49
Figura 26 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA oferece atividades de extensão (seminários, semanas de curso, atividades que envolvam a comunidade) e pós-graduação atualizados e compatíveis com as exigências do mercado de trabalho” .....	50
Figura 27 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre contribuições das atividades de extensão .....	51

Figura 28 – Afirmativa aplicada aos Discentes “Conheço os editais de apoio (Políticas Afirmativas) da FSA para apoio às atividades de extensão” .....	52
Figura 29 – Afirmativa aplicada aos Discentes “Conheço as regras de atividades complementares e estágio de meu curso” .....	53
Figura 30 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA facilita o ingresso de alunos por meio de bolsas e incentivos de estudo” .....	54
Figura 31 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Elaboro e encaminho aos alunos o plano de ensino, com todo o conteúdo e bibliografia que serão utilizados e abordados nas disciplinas” .....	55
Figura 32 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Conheço as possibilidades de atuação como docente em cursos de extensão e pós-graduação oferecidos pela FSA.”.....	56
Figura 33 – Afirmativa aplicada a todos os públicos sobre “A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social” .....	57
Figura 34 – Afirmativa aplicada a todos os públicos sobre “Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade. ” .....	58
Figura 35 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre capacidade de reflexão e argumentação.....	59
Figura 36 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre promoção de diversidade.....	60
Figura 37 – Afirmativas sobre a Ouvidoria .....	61
Figura 38 – Afirmativa “A frequência, relevância e qualidade das informações enviadas pela FSA em seus comunicados aos alunos é satisfatória”. .....	62
Figura 39 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre os meios de comunicação utilizados pela FSA .....	63
Seguem positivos os resultados relativos aos meios de comunicação empregados pelo CUFGSA, sendo pertinente realizar análise de causas e ações em prol da superação dos resultados “não sei responder/ não se aplica” verificados no corpo técnico-administrativo.	
Figura 40 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre o processo de comunicação praticado pela FSA.....	63
Figura 41 – Afirmativa “A FSA oferece cursos e treinamentos adequados para minha formação e capacitação profissional” .....	65
Figura 42 – Afirmativa “A FSA possui um Plano de Carreira claro que apoia meu crescimento pessoal e profissional” .....	66
Figura 43 – Afirmativa “Eu recomendo a FSA como local de trabalho para amigos e familiares” .....	67
Figura 44 – Afirmativas sobre a disponibilidade de gestores/ coordenadores .....	68
Figura 45 – Afirmativas sobre o relacionamento com gestores e coordenadores .....	69
Figura 46 – Afirmativa “São claras as expectativas da FSA em relação ao cargo que exerço” .....	70
Figura 47 – Afirmativas sobre melhoria de processos e competitividade, na visão de docentes e corpo técnico-administrativo.....	71
Entre os integrantes do corpo técnico-administrativo, houve redução nos percentuais “concordo totalmente” e aumento no “concordo parcialmente” em comparação com o ano anterior. Neste sentido, cabem ações sobre o tema para que não cresçam os resultados detratores. Figura 48 – Afirmativa aplicada aos Docentes “O colegiado do curso reúne-se periodicamente para avaliar e decidir sobre ajustes ou melhorias para o curso, para o desempenho do colegiado e suas práticas de gestão” .....	71

Figura 49 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA oferece oportunidades para que os alunos atuem como representantes em órgãos colegiados” .....	73
Figura 50 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA promove melhorias em sua infraestrutura” .....	74
Figura 51 – Afirmativas sobre acesso à Internet .....	75
Figura 52 – Afirmativa aplicada aos docentes e corpo técnico-administrativo “Consigo utilizar com facilidade os sistemas disponibilizados pela FSA para desempenhar minhas atividades” .....	76
Figura 53 – Afirmativa aplicada aos docentes e corpo técnico-administrativo “Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados” .....	77
Figura 54 – Afirmativa aplicada aos discentes e aos docentes “O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos” .....	78
Figura 55 – Afirmativas sobre laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas .....	79
Mesmo com a predominância de resultados positivos, cabem análises de causa específicas para compreender as motivações relativas à persistência dos resultados detratores e do aumento de resultados indiferentes verificados na aplicação do presente instrumento de autoavaliação institucional.	
Figura 56 – Afirmativa aplicada aos docentes “As salas de aula têm mobília e equipamentos adequados” .....	79
Figura 57 – Afirmativas sobre conhecimento dos públicos sobre a CPA .....	81
Figura 58 – Afirmativas sobre percepção de mudanças a partir das participações nas pesquisas CPA .....	83
Figura 59 – Categorização das manifestações dos discentes registradas nos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023 - opinião sobre disciplinas e docentes .....	86
Figura 60 – Categorização das manifestações dos discentes registradas nos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023 - opinião sobre aspectos gerais da FSA .....	87
Figura 61 – Categorização das manifestações dos docentes respondentes .....	89
Figura 62 – Categorização das manifestações dos respondentes do corpo técnico-administrativo .....	91
Figura 63 – Selos CPA .....	124

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. SÍNTESE GERAL .....	14
3. METODOLOGIA.....	18
3.1. Definição.....	20
3.2. Elaboração e preparação.....	25
3.3. Sensibilização e execução da coleta .....	26
3.4. Análise .....	26
3.5. Discussão e divulgação dos resultados.....	31
3.6. Acompanhamento .....	31
4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	32
4.1. Participação dos públicos .....	32
4.2. Resultados das pesquisas aplicadas em 2023 aos cursos de graduação .....	36
4.2.1. Afirmativas relacionadas à Dimensão I - A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional. ....	37
4.2.2. Afirmativa relacionada à Dimensão I. A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e à Dimensão II. A política para o ensino (...) .....	42
4.2.3. Afirmativas relacionadas à Dimensão II. A política para o ensino (...) .....	43
4.2.4. Afirmativas relacionadas à Dimensão II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades e à Dimensão e IV. A comunicação com a sociedade .	56
4.2.5. Afirmativas relacionadas à Dimensão III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.....	57
4.2.6. Afirmativas relacionadas à Dimensão IV. A comunicação com a sociedade ....	61
4.2.7. Afirmativas relacionadas à Dimensão IV. A comunicação com a sociedade e à Dimensão IX. Políticas de atendimento aos estudantes .....	63
4.2.8. Afirmativas relacionadas à Dimensão V. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.....	65
4.2.9. Afirmativas relacionadas à Dimensão VI. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios .....	71

4.2.10. Afirmativas relacionadas à Dimensão VII. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação .....	74
4.2.11. Afirmativas relacionadas à Dimensão VIII. Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.....	81
4.3. Análise qualitativa: categorização das manifestações por extenso dos respondentes do instrumento anual 2023 .....	84
Público discente.....	85
4.4. Análise sobre o atendimento do CUFSA às Dimensões SINAES VI e X.....	92
5. STATUS DOS PLANOS DE MELHORIAS ELABORADOS A PARTIR DOS RESULTADOS DE ANOS ANTERIORES .....	97
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	115

## 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados das pesquisas realizadas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) junto aos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo do Centro Universitário Fundação Santo André (CUFSA) em 2023.

Estes resultados foram obtidos a partir da aplicação dos instrumentos de autoavaliação institucional e avaliação de docentes e disciplinas por parte dos discentes, os quais foram desenvolvidos pela CPA do CUFSA. Em relação aos instrumentos dirigidos aos discentes, a aplicação em 2023 ocorreu via sistema TOTVS-RM em duas oportunidades: entre 2 de maio e 3 de junho no primeiro semestre e entre os dias 2 de outubro e 3 de novembro. Em relação aos instrumentos dirigidos aos docentes e funcionários do corpo técnico-administrativo, sua aplicação também ocorreu via sistema TOTVS-RM. Para os docentes, a aplicação ocorreu entre 31 de janeiro e 17 de fevereiro; já para os funcionários técnico-administrativos, ocorreu entre 7 e 31 de agosto.

A estrutura deste relatório inicia-se com a apresentação da síntese geral dos resultados obtidos via TOTVS-RM. A seguir, é detalhada a metodologia utilizada para o planejamento e a condução da aplicação dos instrumentos por parte da CPA. É relatada, na sequência, a análise e a discussão dos resultados obtidos neste ano. Por fim, são descritas as proposições da CPA para o CUFSA, derivadas da referida análise e discussão dos resultados. Tais proposições são direcionadas às coordenações de cada curso, à PROGRAD, à PROPPEX, à PROAP e à Reitoria do CUFSA e são voltadas à melhoria contínua da gestão e da realização dos propósitos previstos no PDI do CUFSA. Ademais, estas proposições serão acompanhadas pela CPA quanto à sua aceitação, implantação e resultados consequentes desta implantação.

## 2. SÍNTESE GERAL

Considerando os conceitos explanados no capítulo “Metodologia”, as Figuras 1 a 3 expostas a seguir sintetizam as potencialidades e as fragilidades identificadas nos resultados aferidos pelos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados pela CPA entre 2019 e 2023.

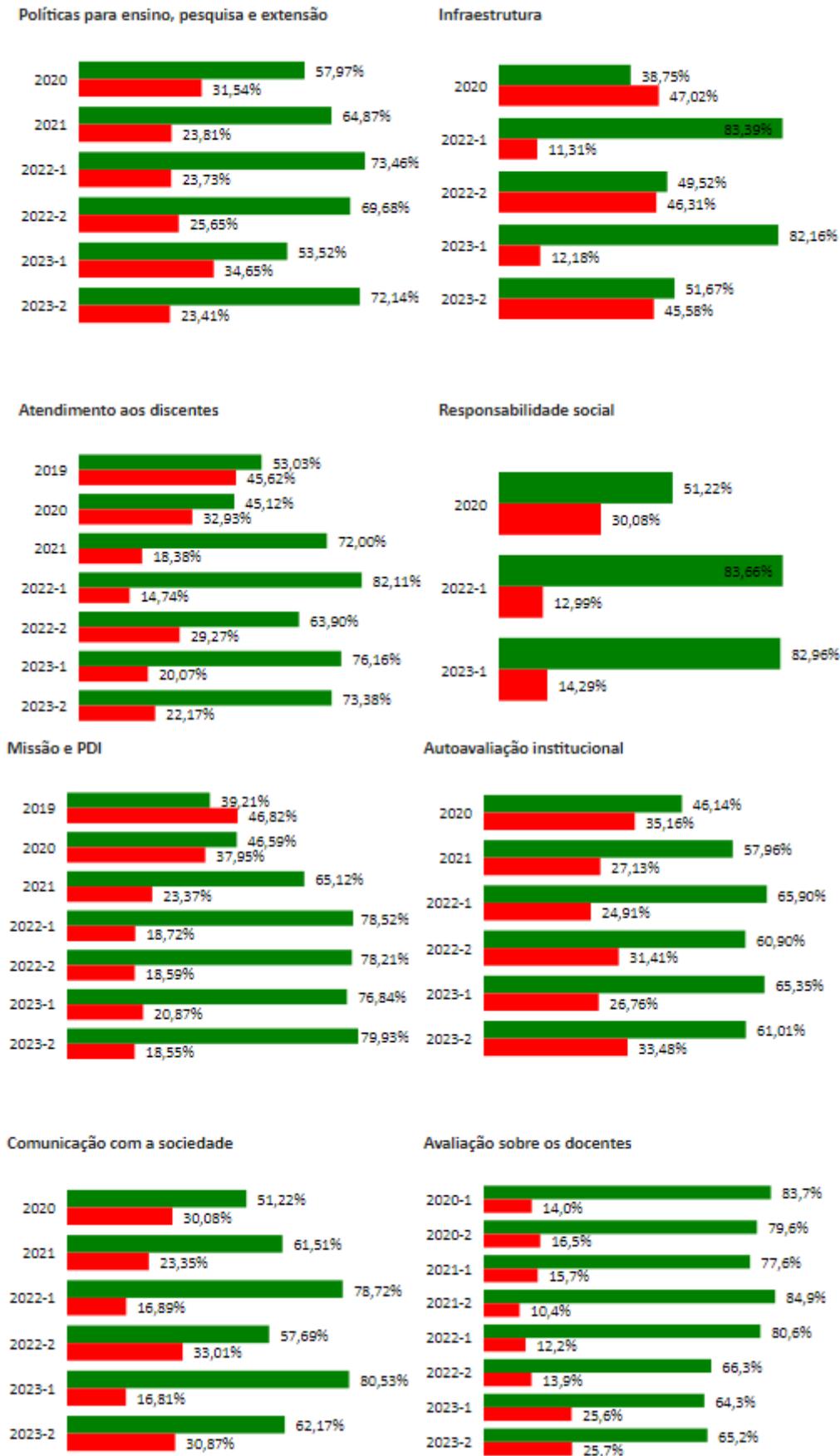
Os temas compreendidos como “potencialidades” tiveram uma maioria de respostas promotoras (“concordo parcialmente” e “concordo totalmente”) e estão sinalizadas na cor verde. Já os temas compreendidos como “fragilidades” tiveram uma maioria de respostas detratoras ou neutras (“discordo totalmente”, “discordo parcialmente”, “não concordo, nem discordo”), sendo sinalizadas na cor vermelha.

Cabe destacar as principais fragilidades e potencialidades observadas nos resultados qualitativos coletados pelos instrumentos de autoavaliação vigentes:

<b>Público e tema</b>	<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Discentes, sobre disciplinas e professores	Metodologia de ensino (291 comentários), Postura dos docentes (78 comentários) e Matriz curricular (64 comentários)	Relação com docente (77 comentários), Metodologia de ensino (76 comentários) e Domínio do conteúdo (59 comentários)
Discentes, sobre aspectos gerais da FSA	Infraestrutura (126 comentários), Ensino e aprendizagem (90 comentários) e Comunicação com os discentes (40 comentários)	Ensino e aprendizagem (20 comentários), Coordenador de curso (5 comentários) e imagem da FSA (4 comentários)
Docentes, sobre aspectos gerais da FSA	Plano de carreira (10 comentários), Infraestrutura física (8 comentários) e Falha de wi-fi no campus (7 comentários)	Imagem da instituição (2 comentários); Inclusão e tratamento igualitário, consultas internas, mudanças a partir das pesquisas CPA e meios de comunicação (um comentário para cada assunto)
Corpo técnico-administrativo, sobre aspectos gerais da FSA	Plano de carreira (14 comentários), Infraestrutura (7 comentários) e Meios de comunicação (5 comentários)	Recomendação da instituição (7 comentários) e Recomendação como local de trabalho (2 comentários)

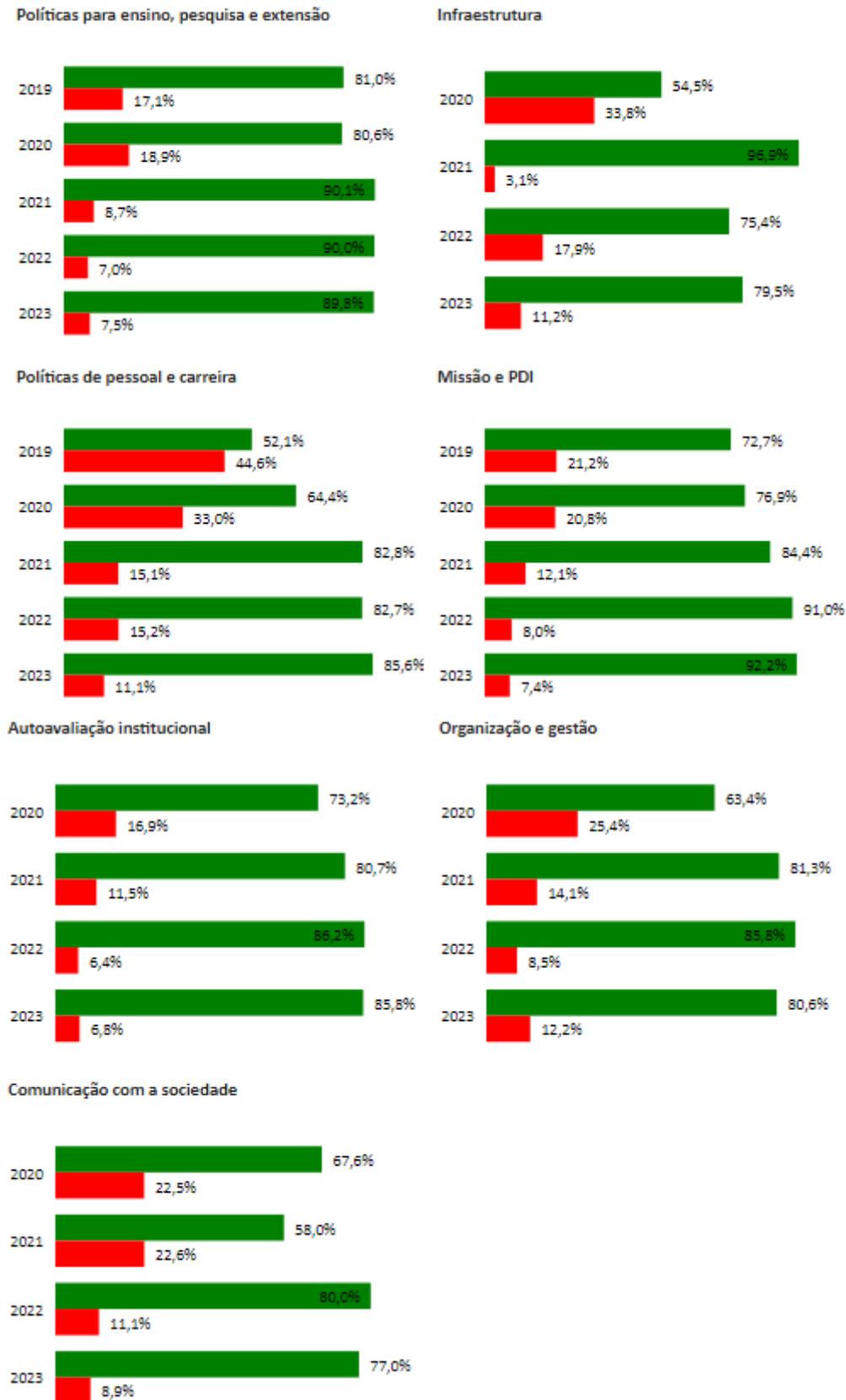
O capítulo 6 deste relatório apresenta as 98 sugestões formuladas pela CPA, embasadas nos resultados quantitativos e qualitativos coletados pelos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023.

Figura 1 – Síntese dos resultados aferidos junto aos discentes



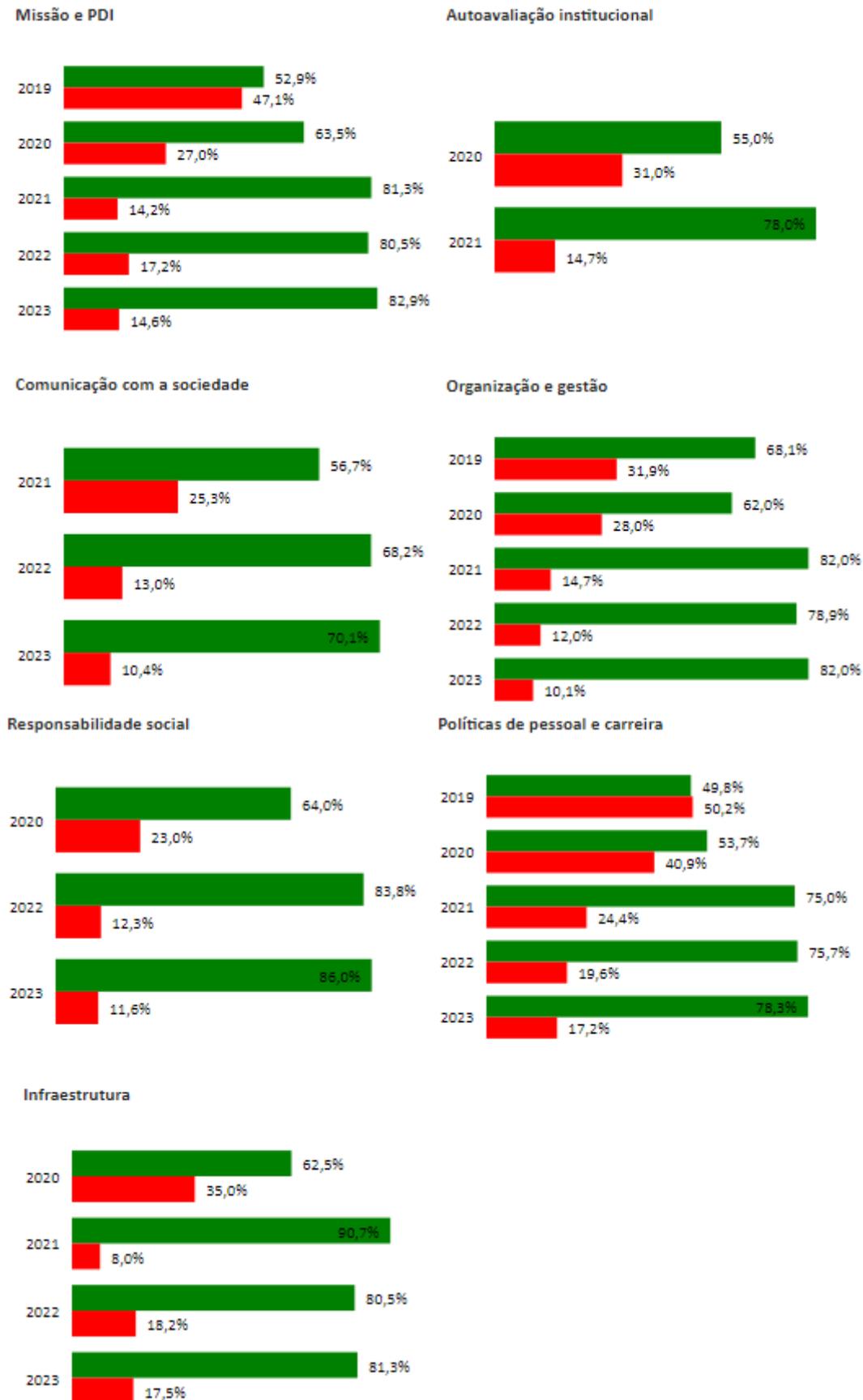
Fonte: elaboração própria.

Figura 2 – Síntese dos resultados aferidos junto aos docentes



Fonte: elaboração própria.

Figura 3 – Síntese dos resultados aferidos junto ao corpo técnico-administrativo



Fonte: elaboração própria.

### 3. METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos do processo de autoavaliação institucional, a CPA do CUFSA estabeleceu uma sistemática de verificação e análise global da percepção de seu corpo docente, discente e técnico-administrativo.

Tal sistemática, descrita no Projeto de Autoavaliação Institucional 2022-2024 (Fundação Santo André, 2021), abrange o modelo institucional em vigor como um todo, ou seja, a missão, os valores e o planejamento estratégico do CUFSA, bem como as dez dimensões estabelecidas no artigo 3.º da Lei n.º 10.861 (Brasil, 2004), a saber:

- I. A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades;
- III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- IV. A comunicação com a sociedade;
- V. As políticas de pessoal e de carreira do corpo docente e corpo técnico-administrativo, suas condições de trabalho e de aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional;
- VI. A organização e gestão da instituição;
- VII. A infraestrutura física;
- VIII. O planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
- IX. As políticas de atendimento aos estudantes;
- X. A sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

As dez Dimensões Sinaes estão organizadas em cinco eixos temáticos, baseados na Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES n.º 065 (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014). O Quadro 1 esclarece a relação entre eixos temáticos e as referidas dimensões.

Quadro 1 – Relação entre Dimensões Sinaes e eixos temáticos

<b>Eixos temáticos</b>	<b>Dimensões SINAES</b>
1. Planejamento e Avaliação Institucional	VIII. O planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.
2. Desenvolvimento Institucional	I. A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.
	III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.
3. Políticas Acadêmicas	II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades.
	IV. A comunicação com a sociedade.
	IX. As políticas de atendimento aos estudantes.
4 Política de Gestão	V. As políticas de pessoal e de carreira do corpo docente e corpo técnico-administrativo, suas condições de trabalho e de aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional.
	VI. A organização e gestão da instituição.
	X. A sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.
5 Infraestrutura Física	VII. A infraestrutura física.

Adaptado de: Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES nº 065 (INEP 2014).

Apesar de a Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES n.º 065 (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014) possibilitar às IES aplicar instrumentos de autoavaliação institucional organizados conforme a distribuição das Dimensões Sinaes em Eixos Temáticos a serem pesquisados ao longo do triênio previsto no projeto de autoavaliação institucional, a Reitoria da FSA optou por estruturar o Projeto de Autoavaliação Institucional 2022 a 2024 (Fundação Santo André, 2021) de modo a avaliar todas as Dimensões Sinaes ao menos anualmente. O propósito desta decisão é permitir um acompanhamento mais próximo das percepções dos discentes, dos docentes e do corpo técnico-administrativo sobre os temas das Dimensões Sinaes e, conseqüentemente, promover ações que respondam a tais percepções com a maior velocidade e qualidade possíveis.

Para tanto, foram estabelecidas as seguintes etapas do processo de autoavaliação institucional são:

1. Definição;
2. Elaboração e preparação;
3. Sensibilização e execução da coleta;
4. Análise;
5. Discussão e divulgação dos resultados;
6. Acompanhamento.

### **3.1. Definição**

Esta etapa objetiva delimitar o que deve ser avaliado e por quais segmentos institucionais se deseja obter *feedback* avaliativo, o que resulta na definição dos instrumentos avaliativos.

Ao término desta etapa, os assuntos são consolidados conforme as Dimensões Sinaes a fim de dimensionar adequadamente as fragilidades e potencialidades identificadas no CUFGSA.

Considerando os aspectos avaliativos determinados pelo INEP (2014), adotou-se para a atividade de pesquisa e autoavaliação institucional a distribuição exposta no Quadro 2. Ela relaciona os públicos a serem consultados, os períodos de consulta, as Dimensões Sinaes e os eixos temáticos a serem avaliadas e a frequência de realização das consultas.

Quadro 2 – Consultas a serem realizadas pela CPA no período 2022 a 2024

<b>Público: discentes da graduação, presencial ou EAD</b>		
<b>Dimensões Sinaes avaliadas</b>	<b>Eixo temático avaliado</b>	<b>Frequência</b>
I	2. Desenvolvimento Institucional	No 2º semestre de cada ano
II	3. Políticas Acadêmicas	Semestralmente
III	2. Desenvolvimento Institucional	No 1º semestre de cada ano
IV	3. Políticas Acadêmicas	No 1º semestre de cada ano
VII	5. Infraestrutura Física	No 2º semestre de cada ano
VIII	1. Planejamento e Avaliação Institucional	No 2º semestre de cada ano
IX	3. Políticas Acadêmicas	No 1º semestre de cada ano
<b>Público: discentes da pós-graduação, presencial ou EAD</b>		
<b>Dimensões Sinaes avaliadas</b>	<b>Eixo temático avaliado</b>	<b>Frequência</b>
I	2. Desenvolvimento Institucional	Uma vez, ao final do curso
II	3. Políticas Acadêmicas	Realizar ao final de cada disciplina
III	2. Desenvolvimento Institucional	Uma vez, ao final do curso
IV	3. Políticas Acadêmicas	Uma vez, ao final do curso
VII	5. Infraestrutura Física	Uma vez, ao final do curso
VIII	1. Planejamento e Avaliação Institucional	Uma vez, ao final do curso
IX	3. Políticas Acadêmicas	Uma vez, ao final do curso
<b>Público: docentes</b>		
<b>Dimensões Sinaes avaliadas</b>	<b>Eixo temático avaliado</b>	<b>Frequência</b>
I	2. Desenvolvimento Institucional	Anualmente
II	3. Políticas Acadêmicas	Anualmente
III	2. Desenvolvimento Institucional	Anualmente
IV	3. Políticas Acadêmicas	Anualmente
V	4. Política de Gestão	Anualmente
VII	5. Infraestrutura Física	Anualmente
VIII	1. Planejamento e Avaliação Institucional	Anualmente
IX	3. Políticas Acadêmicas	Anualmente
<b>Público: funcionários técnico-administrativos</b>		
<b>Dimensões Sinaes avaliadas</b>	<b>Eixo temático avaliado</b>	<b>Frequência</b>

I	2. Desenvolvimento Institucional	Anualmente
III	2. Desenvolvimento Institucional	Anualmente
IV	3. Políticas Acadêmicas	Anualmente
V	4. Política de Gestão	Anualmente
VII	5. Infraestrutura Física	Anualmente
VIII	1. Planejamento e Avaliação Institucional	Anualmente

Fonte: elaboração própria.

Em 2023, os públicos foram consultados a partir de instrumentos de pesquisa compostos por afirmativas a serem avaliadas pelos respondentes através de uma escala Likert de cinco níveis – discordo totalmente; discordo parcialmente; não concordo, nem discordo; concordo parcialmente; concordo totalmente – e de uma sexta opção, permitindo ao pesquisado afirmar “não se aplica/ não sei responder”. Esta escala atende ao disposto no artigo 3º da Lei nº 10.861 (BRASIL, 2004). Ademais, todos os instrumentos de autoavaliação institucional aplicados pela CPA em 2023 ofereceram campos para livre manifestação de opiniões dos públicos, sem qualquer delimitação no formato da resposta.

Foi elaborado e aplicado um instrumento de avaliação específico, para que os discentes dos bacharelados e cursos tecnológicos pudessem avaliar os docentes e as disciplinas que cursavam. A aplicação deste instrumento ocorreu no primeiro e no segundo semestre de 2023. As escalas, cuidados com anonimato e demais procedimentos citados neste capítulo também foram aplicados neste instrumento.

Destaca-se que, por falha técnica, não foi elaborado e aplicado em 2023 um instrumento de avaliação específico para os discentes da pós-graduação, sendo necessárias conferências para que este público seja pesquisado na próxima aplicação do instrumento de autoavaliação.

A seguir, é possível verificar nos Quadros 3 a 5 as afirmativas contidas nos instrumentos aplicados em 2023 via TOTVS-RM.

Quadro 3 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos discentes dos bacharelados e cursos tecnológicos, via TOTVS-RM

Afirmativas aplicadas no 1º semestre	Dimensões Sinaes Correlatas
Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.	I
Eu recomendo a FSA e o curso que eu faço para amigos e familiares.	I
A FSA me prepara para o mercado de trabalho.	I
As interações durante as aulas online contribuem positivamente para meu aprendizado.	II
A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social.	III e IV
Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade.	III
O curso possibilitou aumentar minha capacidade de reflexão e argumentação.	I
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitam reflexões variadas, incluindo problemas da sociedade, além de promoverem convivência e respeito à diversidade.	III
O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos.	VII
Sei o que é a CPA e percebo que as mudanças na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.	VIII
Consegui acessar a disciplina e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade.	II
Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus alunos (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais), a frequência, a relevância e a qualidade das informações enviadas pela FSA são satisfatórias.	II, IV e IX
O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.	II
Afirmativas aplicadas no 2º semestre	Dimensões Sinaes Correlatas
Eu recomendo a FSA e o curso que eu faço para amigos e familiares.	I
A FSA me prepara para obter um desempenho satisfatório no Enade.	I
A FSA oferece atividades de extensão (seminários, semanas de curso, atividades que envolvam a comunidade) e pós-graduação atualizados e compatíveis com as exigências do mercado de trabalho.	II
As atividades de ACEX (Atividades Curriculares de Extensão) contribuem positivamente para meu aprendizado e envolvimento com problemas e busca de soluções para a sociedade.	II
Conheço os editais de apoio (Políticas Afirmativas) da FSA para apoio às atividades de extensão.	II
Conheço as regras de atividades complementares e estágio de meu curso.	II
A FSA e os professores incentivam e preparam os alunos a escrever e publicar artigos científicos e participar de eventos, seminários e congressos acadêmicos.	II
A FSA facilita o ingresso de alunos por meio de bolsas e incentivos de estudo.	II
Conheço o serviço de Ouvidoria da FSA, o qual atende minhas necessidades.	IV
A FSA promove melhorias em sua infraestrutura.	VII
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas são adequados para a quantidade de alunos.	VII
Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.	VIII
O processo de comunicação entre FSA, alunos, professores, SGA e demais funcionários é satisfatório.	II e IX
A FSA oferece oportunidades para que os alunos atuem como representantes em órgãos colegiados.	VI
O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.	IX
Afirmativas aplicadas no 1.º e no 2.º semestre	Dimensões Sinaes Correlatas
O professor/tutor foi assíduo ao cumprir os horários de aula e demonstrou disponibilidade para atender os alunos fora do horário das aulas.	II
O professor/tutor demonstrou domínio dos conteúdos abordados na disciplina, disponibilizando conteúdos de qualidade.	II
As relações professor-aluno/tutor-aluno ao longo das aulas me estimularam a estudar e aprender.	II
O plano de ensino e as metodologias utilizadas pelo professor contribuíram para meus estudos e para realizar as atividades teóricas e práticas.	II
O professor/tutor indicou livros e utilizou tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino. Exemplos: textos, apresentações, vídeos, áudios, Moodle (ambiente virtual de aprendizagem), fóruns etc.	II
[Responda caso a disciplina seja EAD] Os tutores ou monitores estavam disponíveis para auxiliar os alunos com esta disciplina.	II
A disciplina contribuiu para minha formação integral, como cidadão e profissional.	II

Fonte: elaboração própria.

Quadro 4 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos docentes, via TOTVS-RM

Afirmativas aplicadas	Dimensões Sinaes Correlatas
Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.	I
Eu recomendo a FSA para amigos e familiares.	I
Conheço o PPC - Projeto Pedagógico do Curso que leciono.	I e II
A FSA incentiva e fornece instrumentos para que os professores escrevam e publiquem artigos científicos e participem de eventos, seminários e congressos acadêmicos.	II
Elaboro e encaminho aos alunos o plano de ensino, com todo o conteúdo e bibliografia que serão utilizados e abordados nas disciplinas.	II
O colegiado do curso reúne-se periodicamente para avaliar e decidir sobre ajustes ou melhorias para o curso, para o desempenho do colegiado e suas práticas de gestão.	II
A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social.	III e IV
Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade.	III
Conheço as possibilidades de atuação como docente em cursos de extensão e pós-graduação oferecidos pela FSA.	II
Conheço o serviço da Ouvidoria da FSA.	IV
O serviço da Ouvidoria da FSA atende minhas necessidades.	IV
Os meios de comunicação e aplicativos utilizados pela FSA com seus docentes (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais) é satisfatório.	II, IV e IX
A frequência, relevância e qualidade das informações enviadas pela FSA em seus comunicados aos alunos é satisfatória.	II, IV e IX
Conseguo utilizar com facilidade os sistemas disponibilizados pela FSA para desempenhar minhas atividades.	II e VII
A FSA oferece cursos e treinamentos adequados para minha formação e capacitação profissional.	V
A FSA possui um Plano de Carreira claro que apoia meu crescimento pessoal e profissional.	V
Eu recomendo a FSA como local de trabalho para amigos e familiares.	V
O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.	V
Tenho liberdade para sugerir para a Coordenação melhorias nas atividades que executo.	V
O processo de comunicação entre FSA, docentes e funcionários é satisfatório para execução de minhas atividades.	V
São claras as expectativas da FSA em relação ao cargo que exerço.	V
A gestão da FSA na atualidade é competitiva e sustentável.	V
As mudanças realizadas na FSA deixaram a instituição mais competitiva.	V
A FSA promove melhorias em sua infraestrutura.	VII
As salas de aula têm mobília e equipamentos adequados.	VII
O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos.	VII
O acesso à internet nas salas de aula e laboratórios é de boa qualidade.	VII
Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados.	VII
Os laboratórios que utilizo em meu curso são de boa qualidade, com equipamentos adequados e em quantidade suficiente.	VII
Sei o que é a CPA e a sua importância.	VIII
Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.	VIII

Fonte: elaboração própria.

**Quadro 5 – Afirmativas aplicadas em 2023 aos funcionários técnicos administrativos, via TOTVS-RM**

<b>Afirmativas aplicadas</b>	<b>Dimensões Sinaes Correlatas</b>
Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.	I
Eu recomendo a FSA para amigos e familiares.	I
A FSA e os professores incentivam e preparam os alunos a escrever e publicar artigos científicos e participar de eventos, seminários e congressos acadêmicos.	II
A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social.	I
Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade.	I
Consgo utilizar com facilidade os sistemas disponibilizados pela FSA para desempenhar minhas atividades.	II e VII
Conheço o serviço da Ouvidoria da FSA.	IV
O serviço da Ouvidoria da FSA atende minhas necessidades.	IV
Os meios de comunicação e aplicativos utilizados pela FSA com seus docentes (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais) é satisfatório.	II, IV e IX
A frequência, relevância e qualidade das informações enviadas pela FSA em seus comunicados aos alunos é satisfatória.	II, IV e IX
A FSA oferece cursos e treinamentos adequados para minha formação e capacitação profissional.	V
A FSA possui um Plano de Carreira claro que apoia meu crescimento pessoal e profissional.	V
Eu recomendo a FSA como local de trabalho para amigos e familiares.	V
Meus gestores estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.	V
O processo de comunicação entre FSA, docentes e funcionários é satisfatório para execução de minhas atividades.	V
São claras as expectativas da FSA em relação ao cargo que exerço.	V
Tenho liberdade para sugerir aos meus gestores melhorias nas atividades que executo.	V
A FSA vem melhorando seus processos internos e se tornando mais competitiva no mercado.	V
A gestão da FSA na atualidade é competitiva e sustentável.	V
As mudanças realizadas na FSA deixaram a instituição mais competitiva.	V
A FSA promove melhorias em sua infraestrutura.	VII
O acesso à internet nas áreas administrativas é de boa qualidade.	VII
Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados.	VII
Sei o que é a CPA e a sua importância.	VIII
Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.	VIII

Fonte: elaboração própria.

Para concluir a etapa de Definição, a CPA optou por coletar informações sobre a sexta e a décima dimensões SINAES – organização e gestão da instituição; sustentabilidade financeira – através de entrevistas e análise documental com o Reitor e Pró-reitores do CUFGSA.

### **3.2. Elaboração e preparação**

Esta etapa visa disponibilizar aos públicos os instrumentos avaliativos definidos na etapa anterior, estabelecendo-se os meios de aplicação.

Para garantir a agilidade, segurança e anonimato ao longo do processo de consulta aos públicos, foi utilizado o sistema TOTVS-RM, que possibilita aos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo acesso fácil aos instrumentos avaliativos por meio dos seus respectivos portais, além de assegurar a confidencialidade dos dados preenchidos nos instrumentos de pesquisa.

### 3.3. Sensibilização e execução da coleta

Nesta etapa estão compreendidas as ações de divulgação para convite aos públicos a serem consultados, orientando-os sobre como podem acessar e preencher os instrumentos, e as datas nas quais os instrumentos de autoavaliação estarão disponíveis.

Em todas as ações de sensibilização, sempre é enfatizado o caráter voluntário da participação dos públicos.

A sensibilização contou com o envio de comunicados instrucionais via e-mail, WhatsApp e demais redes sociais da FSA aos Pró-reitores, Coordenadores Acadêmicos, Coordenadores Adjuntos, corpo técnico-administrativo, discentes e docentes. Foram executadas as seguintes estratégias de divulgação a todos os públicos:

- Destaques na página inicial do site institucional.
- Comunicações nas redes sociais oficiais do CUFSA.
- Palestras de sensibilização, realizadas via Google Meet e presencialmente com os representantes de turma.
- Ação de incentivo dirigida aos discentes representantes de turma para obter maior participação.
- Distribuição de faixas e cartazes pelo campus do CUFSA.

### 3.4. Análise

Ao longo desta etapa, são extraídas as respostas para cada item do instrumento autoavaliativo. A CPA consolida e estabelece a análise crítica de todos os dados quantitativos obtidos, amparada na aplicação de recursos de estatística descritiva e inferencial, bem como utilizando conceitos da metodologia do *Net Promoter Score* (NPS), amparada nos trabalhos de Reichheld e Markey (2011).

A metodologia NPS permite verificar a possibilidade de o pesquisado recomendar ou não determinado produto ou serviço que efetivamente consumiu, a partir de um questionamento único e simplificado, a ser respondido a partir de uma escala de zero a dez. As notas atribuídas revelarão qual a proporção de respondentes propensos a promover, a detratar ou mesmo a estarem neutros em relação ao produto ou ao serviço consumido. Notas entre zero e seis pontos revelam um comportamento “detrator”; notas entre sete e oito

pontos revelam “neutralidade”; já as notas entre nove e dez pontos revelam um comportamento “promotor” do público pesquisado (Reichheld; Markey, 2011).

Uma vez que o instrumento de autoavaliação conta com o uso de afirmativas, não foi possível atribuir um valor numérico exatamente igual ao do NPS. Logo, uma adaptação foi necessária para avaliar as respostas obtidas via TOTVS-RM, a qual segue as definições retratadas na Figura 4.

Figura 4 – Escala aplicada para o instrumento de autoavaliação institucional

NPS	<b>Detratores: notas 0 a 6</b>		<b>Neutros: notas 7 e 8</b>	<b>Promotores: notas 9 e 10</b>		
Alternativas apresentadas aos respondentes e cores adotadas no instrumento de autoavaliação	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Sem nota Não sei responder/ Não sei avaliar

Fonte: adaptado de Reichheld e Markey (2011).

Os dados quantitativos obtidos são expostos neste relatório agrupando os resultados conforme os públicos pesquisados e, sempre que viável, detalha os resultados aferidos nas unidades que integram o CUFSA: FAECO, FAENG e FAFIL.

Sempre que viável, a análise dos dados quantitativos conta com comparações com resultados das pesquisas realizadas pela CPA em anos anteriores. Como as metodologias utilizadas em anos anteriores a 2019 são distintas da atualmente praticada, a análise promovida no presente relatório encontra respaldo na equiparação estabelecida na Figura 5, sendo complementada por destaques contidos na redação das análises.

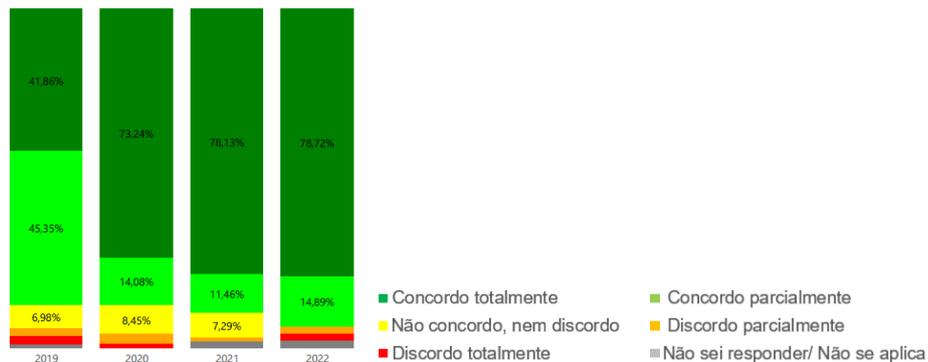
Figura 5 – Equiparação entre escalas anteriores e a atual escala adotada no instrumento de autoavaliação institucional

Pontuação NPS	<b>Detratores: notas 0 a 6</b>		<b>Neutros: notas 7 e 8</b>	<b>Promotores: notas 9 e 10</b>		
Escala aplicada pela CPA a partir de 2019	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Sem nota
Escala aplicada pela CPA antes de 2019	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei responder/ Não sei avaliar
						Não sabe ou não se aplica

Fonte: elaboração própria.

A Figura 6 exemplifica como são exibidos os gráficos dos resultados das pesquisas realizadas pela CPA, permitindo o comparativo de resultados entre edições das pesquisas sempre que viável.

Figura 6 – Modelo de apresentação gráfica dos resultados



Fonte: elaboração própria.

Ademais, sempre que viável, três indicadores fundamentados na metodologia NPS (Reichheld; Markey, 2011) complementam a exposição de cada afirmativa dos instrumentos de pesquisas aplicados neste ano, os quais são explanados no Quadro 6.

Quadro 6 – Esclarecimentos sobre os indicadores obtidos a partir dos resultados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional aplicado pela CPA

Indicador	Propósito	Fórmula	Interpretação de resultados
NPS – <i>Net Promoter Score</i>	Demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é percebido como "promotor" ou "detrator" por parte dos respondentes	$\left( \frac{\text{Total de Promotoras} - \text{Total de Detratoras}}{\text{Total de Respondentes}} \right) * 100$	Este indicador conta com uma escala variando entre -100% e +100% e oferece estas interpretações dos resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre -100 e -1%: zona crítica, demandando análises e ações corretivas imediatas.</li> <li>● Entre 0 e 49%: zona de aperfeiçoamento, demandando análises ações corretivas com prazos maiores.</li> <li>● Entre 50 e 74%: zona de qualidade, implicando em análises para propor ações preventivas e de melhoria.</li> <li>● Entre 75 e 100%: zona de excelência, indicando fidelidade por parte dos públicos, implicando em ações de manutenção e em análises para proposição de ações de melhoria.</li> </ul>
Taxa de retenção	Demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é ou não motivo para os respondentes atuarem de modo "promotor" em relação à FSA	$\left( \frac{\text{Total de Promotoras}}{\text{Total de respondentes}} \right) * 100$	Este indicador conta com uma escala variando entre 0 e 100% e oferece estas interpretações dos resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre 0 e 50%: zona crítica, demandando análises e ações corretivas.</li> <li>● Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento, implicando em análises para propor ações preventivas e de melhoria.</li> <li>● Entre 75 e 100%: zona de qualidade, indicando fidelidade por parte dos públicos, implicando em ações de manutenção e em análises para propor ações de melhoria.</li> </ul>
Taxa de neutro	Demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é ou não motivo de indiferença por parte dos respondentes	$\left( \frac{\text{Total de "não concordo, nem discordo"}}{\text{Total de respondentes}} \right) * 100$	Este indicador conta com uma escala variando entre 0 e 100% e oferece estas interpretações dos resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre 0 e 10%: zona de qualidade, indicando que são poucos os indiferentes ao tema. Implica em ações de manutenção e também em análises para propor ações de melhoria.</li> <li>● Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento, indicando que o tema tem pouca importância na opinião dos respondentes. Implica em análises para propor ações preventivas e de melhoria.</li> <li>● Entre 40 e 100%: zona crítica, indicando que há muita indiferença em relação ao tema. Demanda análises quanto aos motivos dessa indiferença e ações corretivas.</li> </ul>

Fonte: elaboração própria.

Cabe salientar que os indicadores apresentados no Quadro 6 têm interpretação embasada nesta classificação das opções de resposta contidas nos instrumentos de pesquisa:

- “Promotoras”: reúne as respostas “concordo totalmente” e “concordo parcialmente”.
- “Detratoras”: reúne as respostas “discordo totalmente” e “discordo parcialmente”.
- “Neutras”: reúne as respostas “não concordo, nem discordo”.

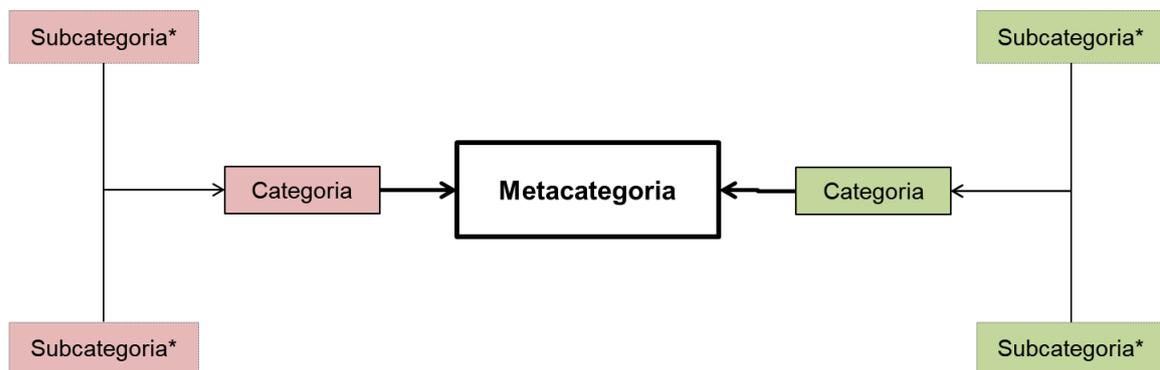
Por fim, não foram incluídas nos indicadores do Quadro 6 as respostas “não sei responder/ não se aplica”.

Paralelamente, cabe salientar o tratamento atribuído aos dados qualitativos coletados a partir dos comentários registrados pelos respondentes. Eles são analisados em categorias, conforme os preceitos de Javier Flores (1994), cujo método permite identificar significados atribuídos pelos públicos ao redigirem comentários em suas participações nos instrumentos de pesquisa.

Com esta metodologia, a análise dos significados gera uma metacategoria que pode ser subdividida em categorias e subcategorias (Flores, 1994), todas elas construídas a partir da redação elaborada pelos respondentes de cada instrumento de autoavaliação. Para facilitar a compreensão do leitor, as categorias e as subcategorias serão sinalizadas em dois grandes grupos: potencialidades e fragilidades.

A Figura 7 ilustra como a categorização se apresentará.

Figura 7 – Categorização dos dados qualitativos coletados pelos instrumentos de autoavaliação institucional



\*Subcategorias podem conter trechos extraídos das respostas dadas pelos discentes.

**Legenda:** Fragilidades Potencialidades

Fonte: adaptado de Flores (1994).

Como complemento, categorias e subcategorias serão acompanhadas da quantidade de comentários relacionadas aos temas a elas correlacionados. Ressalta-se que um mesmo comentário de um respondente pode conter fragilidades, potencialidades e sugestões formuladas pelo público respondente. Logo, não é possível estabelecer relação direta entre a quantidade de comentários feitos pelos públicos respondentes e a quantidade de assuntos registrados em cada categoria e subcategoria.

Para assegurar o cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 (Brasil, 2018) e seja garantida a identidade dos públicos e a confidencialidade de suas respostas em todos os instrumentos de autoavaliação institucional, independente do sistema utilizado, desde 2021 a CPA opta por não distinguir os resultados qualitativos de cada uma das faculdades integrantes do CUFSA, bem como seus cursos e disciplinas.

### **3.5. Discussão e divulgação dos resultados**

Todos os resultados obtidos na etapa anterior são divulgados a toda comunidade acadêmica do CUFSA, considerando as seguintes ações:

- Apresentação dos dados consolidados e proposições de ações de melhoria ao corpo diretivo do CUFSA, para ajustes, obtenção de aprovação e encaminhamento das ações aprovadas aos responsáveis cabíveis;
- Aprovação do relatório final e apresentação aos dirigentes do CUFSA;
- Divulgação do relatório de avaliação na página da CPA, no portal oficial do CUFSA e nos demais canais de comunicação.

### **3.6. Acompanhamento**

Nesta última etapa, a execução das ações de melhoria será monitorada pela CPA, sendo esta etapa fundamental para interagir com os públicos consultados e definir futuras estratégias de ação.

O próximo capítulo exhibe os resultados das coletas realizadas neste ano e promove análise das respostas obtidas junto aos públicos do CUFSA.

#### **4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Inicialmente, o tópico 4.1 contém a evolução da participação dos públicos pesquisados pelos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados pela CPA.

No tópico 4.2 são analisados os resultados quantitativos obtidos pelos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados via TOTVS-RM, direcionados a discentes, docentes e corpo técnico-administrativo relacionados aos cursos de graduação.

Os resultados qualitativos dos instrumentos de autoavaliação supracitados são detalhados no tópico 4.3.

Para encerrar este capítulo, no tópico 4.4 são apresentadas as análises sobre o atendimento do CUFSA às Dimensões Sinaes VI (Organização e gestão da instituição) e X (A sustentabilidade financeira).

Cabe destacar que a apresentação dos resultados e análises dispostas neste capítulo se dão conforme o capítulo 3 Metodologia deste relatório.

##### **4.1. Participação dos públicos**

No ano de 2023, entre os meses de maio a outubro, a CPA desenvolveu uma ação denominada “Programa de Incentivo à Participação dos alunos nas pesquisas”. O objetivo desta campanha era tornar os representantes de turma “emissários” da CPA, convidando-os a incentivar a participação dos colegas da sala a participar da pesquisa no 2º semestre de 2023.

A campanha foi apresentada durante reuniões nos auditórios da FSA aos representantes dos cursos matutinos e noturnos. Nestas ocasiões, foi explicado que as turmas foram divididas em grupos. Cada grupo que alcançasse a meta estabelecida, os representantes seriam recompensados com um vale-presente das Lojas Americanas no valor de R\$50,00.

Durante toda a campanha diversas divulgações foram realizadas: e-mails, atualizações do placar no site da CPA semanalmente, divulgação nas redes sociais da FSA e a criação de um meme – o vídeo da marmota, publicado no Instagram da FSA – buscando sensibilizar o público-alvo da pesquisa: o corpo discente.

Após o encerramento da pesquisa, os vencedores foram convidados para uma cerimônia de premiação que aconteceu nos auditórios da FAFIL e do prédio Central. Os resultados deste programa de incentivo podem ser verificados no site <https://www.fsa.br/placar-cpa-2023/>

O Quadro 7 e a Figura 8 retratam a participação dos públicos consultados pela CPA via instrumento anual, entre 2016 e 2023.

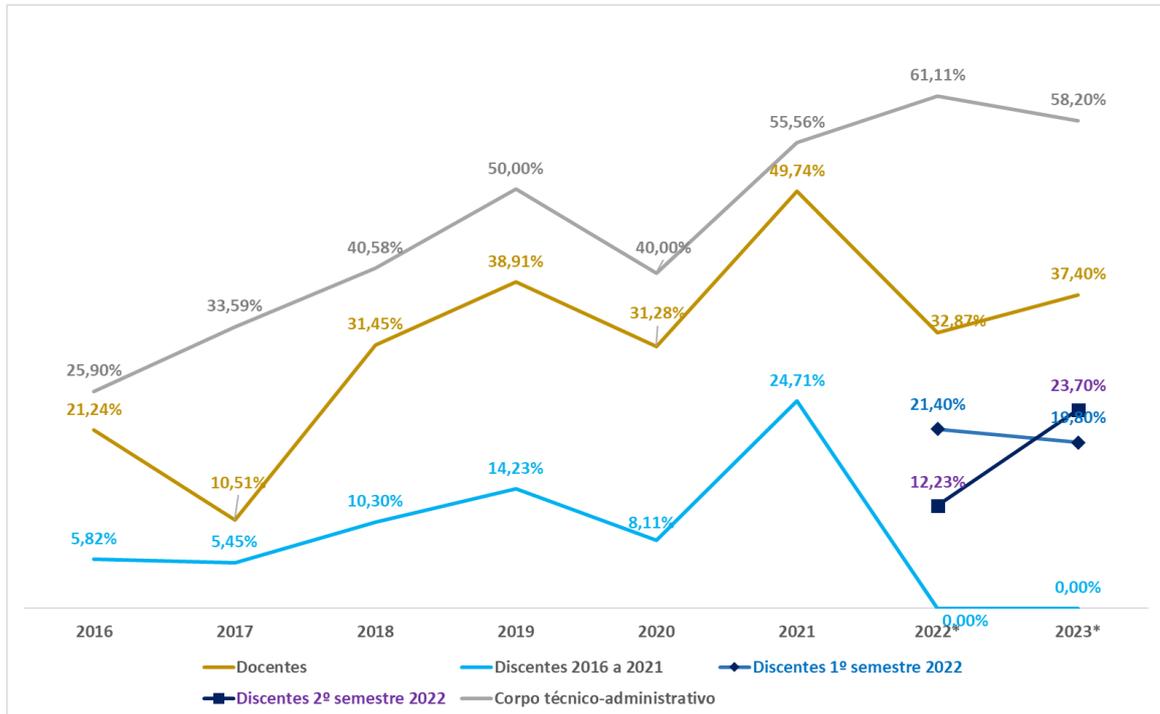
Quadro 7 – Evolução da participação dos públicos respondentes dos instrumentos de pesquisa aplicados entre 2016 e 2023

		Público respondente do instrumento de autoavaliação institucional			
		Docentes	Discentes	Corpo técnico-administrativo	
2016	Total geral	306	5650	166	
	Total de respondentes	65	329	43	
	% de participação	21,24%	5,82%	25,90%	
2017	Total geral	276	4476	128	
	Total de respondentes	29	244	43	
	% de participação	10,51%	5,45%	33,59%	
2018	Total geral	248	3079	138	
	Total de respondentes	78	317	56	
	% de participação	31,45%	10,30%	40,58%	
2019	Total geral	221	3142	116	
	Total de respondentes	86	447	58	
	% de participação	38,91%	14,23%	50,00%	
2020	Total geral	227	3035	125	
	Total de respondentes	71	246	50	
	% de participação	31,28%	8,11%	40,00%	
2021	Total geral	193	2788	135	
	Total de respondentes	96	689	75	
	% de participação	49,74%	24,71%	55,56%	
2022	Total geral	143	2663 <sup>1</sup>	2584 <sup>2</sup>	126
	Total de respondentes	47	570 <sup>1</sup>	316 <sup>2</sup>	77
	% de participação	32,87%	21,4% <sup>1</sup>	12,23% <sup>2</sup>	61,11%

		<b>Público respondente do instrumento de autoavaliação institucional</b>			
2023	Total geral	198	2960 <sup>1</sup>	2916 <sup>2</sup>	141
	Total de respondentes	74	587 <sup>1</sup>	690 <sup>2</sup>	82
	% de participação	37,37%	19,83 <sup>1</sup>	23,66 <sup>2</sup>	58,16%

Notas: 1. Totais relativos ao primeiro semestre de 2022; 2. Totais relativos ao segundo semestre de 2022.  
Fonte: elaboração própria.

Figura 8 – Participação dos públicos respondentes do instrumento anual, entre 2016 e 2023



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao instrumento de periodicidade semestral, pelo qual discentes da graduação e dos cursos tecnológicos avaliam docentes e disciplinas, e em relação ao instrumento aplicado aos discentes da pós-graduação ao final de cada disciplina cursada, é importante destacar a impossibilidade de se identificar o total exato de discentes respondentes para afirmações específicas. Motivos:

- Cada discente teve a possibilidade de avaliar diversos docentes e disciplinas;
- Devido à parametrização feita no sistema TOTVS-RM, os discentes poderiam abster-se de avaliar determinado docente ou disciplina;
- A mesma parametrização feita assegura o sigilo da identidade dos participantes e, conseqüentemente, impede sua contagem.

## 4.2. Resultados das pesquisas aplicadas em 2023 aos cursos de graduação

Neste tópico são apresentados os resultados das pesquisas aplicadas em 2023, voltada a avaliar as percepções dos públicos do CUFSA relacionados aos cursos de graduação quanto às Dimensões Sinaes, seguindo a metodologia descrita no capítulo 3 deste relatório.

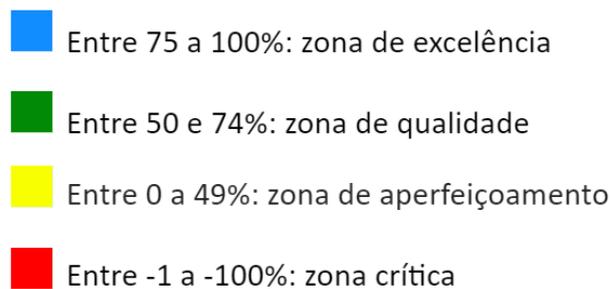
A interpretação dos resultados deve considerar estas legendas:

Figura 9 – Interpretação dos resultados quantitativos



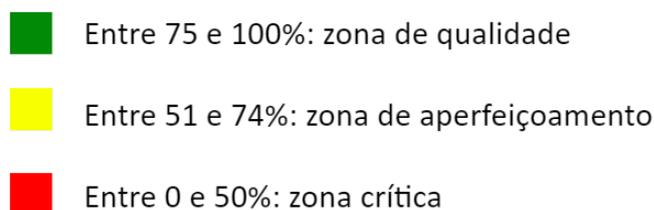
Fonte: elaboração própria.

Figura 10 – Interpretação dos resultados do indicador NPS



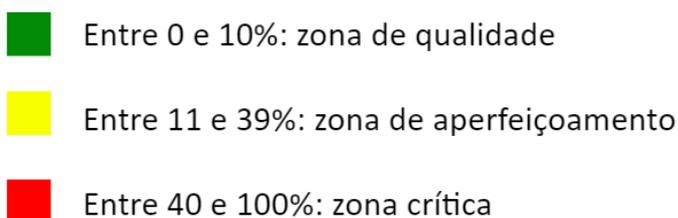
Fonte: elaboração própria.

Figura 11 – Interpretação dos resultados do indicador Taxa de Retenção



Fonte: elaboração própria.

Figura 12 – Interpretação dos resultados do indicador Taxa de Neutro



Fonte: elaboração própria.

#### 4.2.1. Afirmativas relacionadas à Dimensão I - A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.

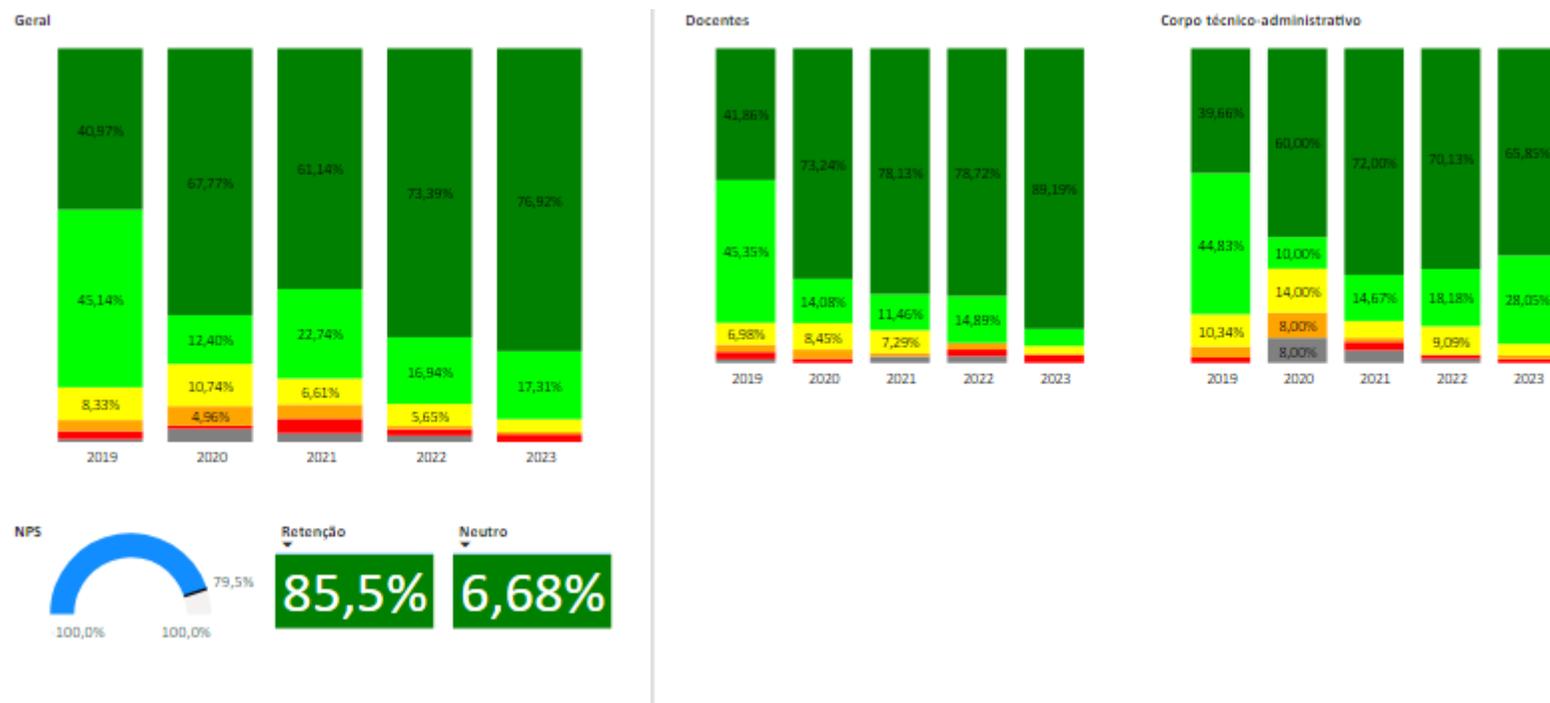
Figura 13 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre o quanto recomendam a FSA e o curso que frequentam



Nota: os gráficos consideram as afirmações “Eu recomendo a FSA como instituição de ensino para amigos e familiares”, aplicadas em 2019 e 2020; “Eu recomendo a FSA para amigos e familiares”, aplicadas entre 2019 e 2023; “Eu recomendo o curso que faço para amigos e familiares”, aplicadas entre 2019 e 2021; e “Eu recomendo a FSA e o curso que eu faço para amigos e familiares”, aplicada em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Figura 14 – Afirmativa “Eu recomendo a FSA para amigos e familiares”, aplicada aos Docentes e ao Corpo técnico-administrativo



Fonte: elaboração própria.

Os indicadores mantiveram um desempenho positivo, sendo que houve uma redução significativa entre o público Docente no indicador “concordo parcialmente”. Houve um aumento em relação aos funcionários técnico-administrativos, sinalizando oportunidades de melhoria por parte da FSA.

Figura 15 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre o PDI



Nota: os gráficos consideram as afirmações “Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA” e “O PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) deixa claro a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA”, aplicadas entre 2019 e 2021; e “Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA”, aplicada em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Houve um aumento significativo nos indicadores detratores, especialmente entre os discentes. Os indicadores NPS, Retenção e Neutro reforçam a sinalização de oportunidades para tornar o PDI mais conhecido e compreensível para os públicos pesquisados, especialmente para discentes e corpo técnico-administrativo.

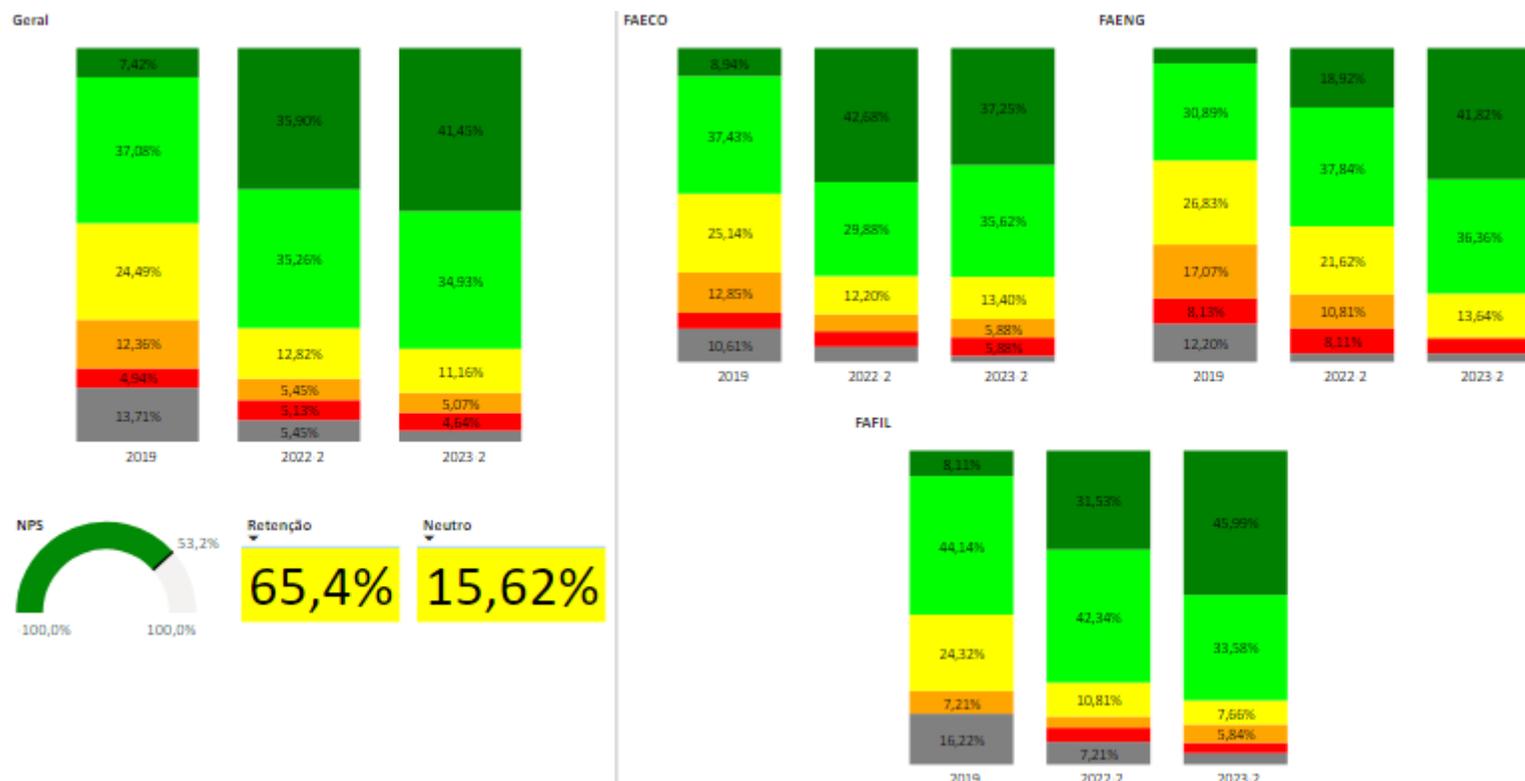
Figura 16 – Afirmativa “A FSA me prepara para o mercado de trabalho”, aplicada aos Discentes.



Fonte: elaboração própria.

Nota-se pequena redução nos indicadores “concordo parcialmente” e “concordo totalmente”, indicando uma chance de melhoria para todas as unidades. O resultado acumulado da Taxa de Neutro evidencia que este tema é altamente importante para os discentes.

Figura 17 – Afirmativa “A FSA me prepara para obter um desempenho satisfatório no Enade”, aplicada aos Discentes.

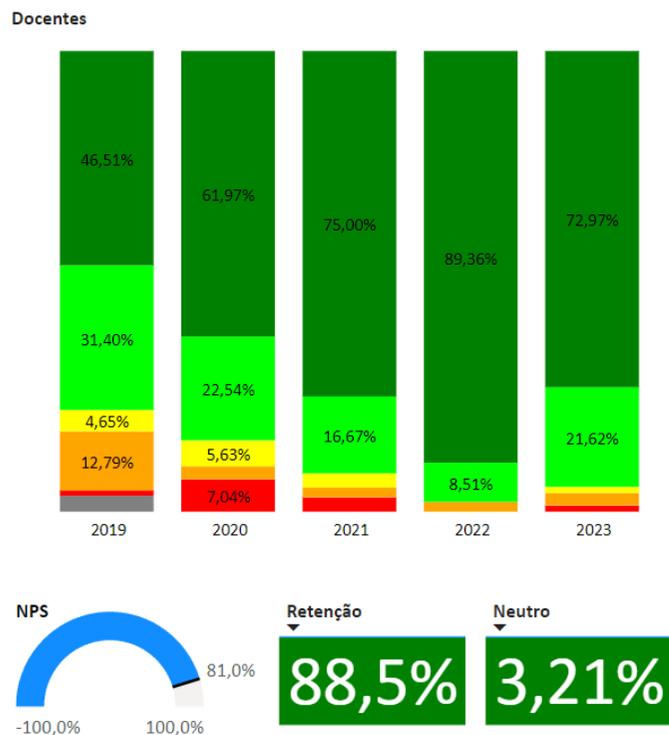


Fonte: elaboração própria.

Percebe-se melhora nos indicadores promotores e leve queda dos indicadores detratores. Mesmo com a melhora dos resultados, os indicadores Neutro e Retenção indicam chance de melhorias.

#### 4.2.2. Afirmativa relacionada à Dimensão I. A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e à Dimensão II. A política para o ensino (...)

Figura 18 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Conheço o PPC - Projeto Pedagógico do Curso que leciono”

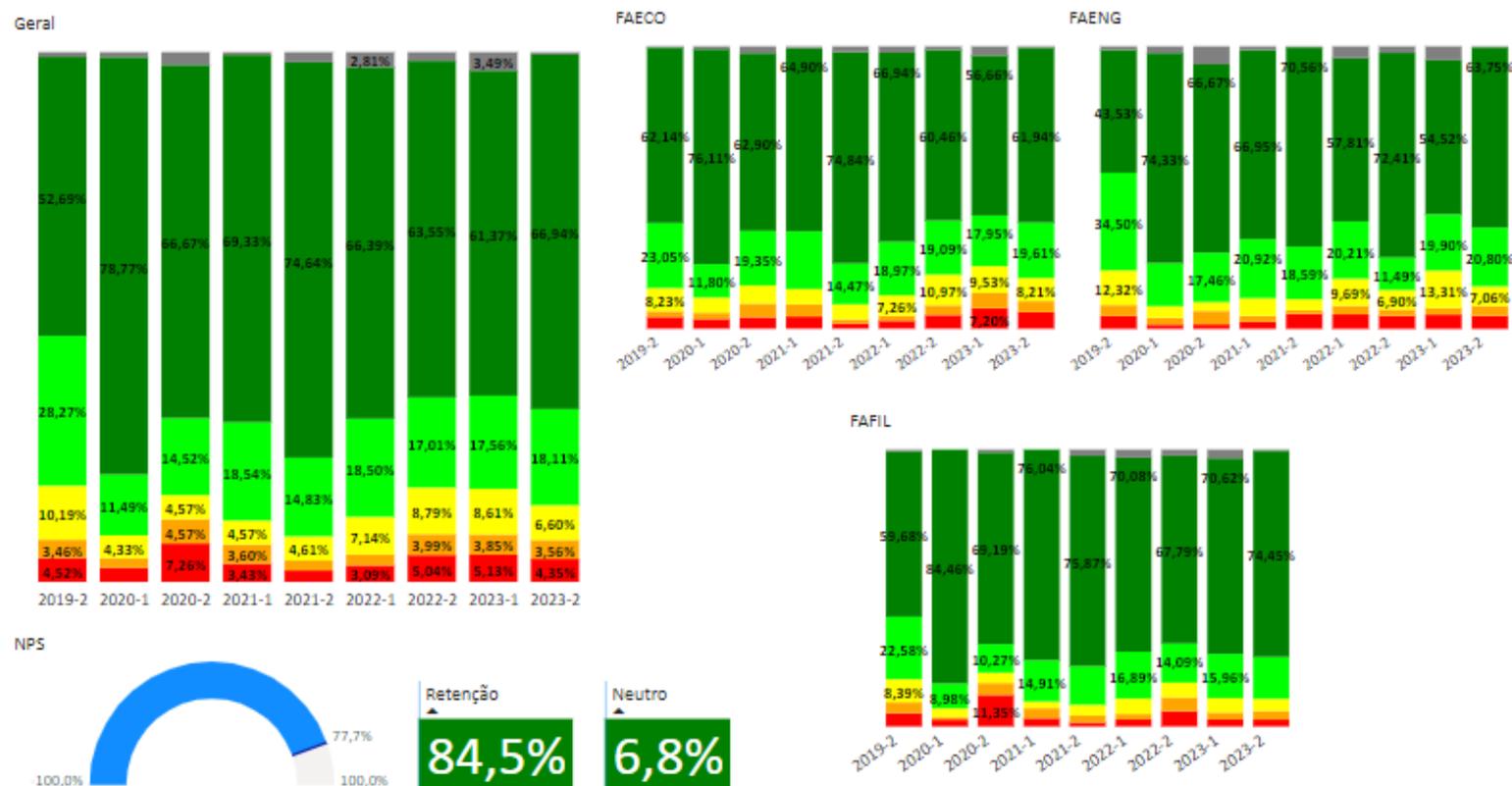


Fonte: elaboração própria.

Apesar dos resultados positivos, cresceu o percentual do indicador “concordo parcialmente”, indicando que os PPCs podem se tornar mais conhecidos pelos Docentes.

### 4.2.3. Afirmativas relacionadas à Dimensão II. A política para o ensino (...)

Figura 19 – Afirmativas sobre a contribuição da disciplina para a formação do Discente



Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas aos Discentes “Esta disciplina contribui para minha formação profissional”, entre 2019/2 e 2020/1; “A disciplina contribuiu para minha formação integral, como cidadão e profissional”, entre 2020-2 e 2023/2.

Fonte: elaboração própria.

Houve queda nos resultados dos indicadores detratores. Contudo, para uma parcela significativa dos respondentes das três unidades, ainda há oportunidade de mudanças e melhorias.

Figura 20 – Afirmativas abrangendo o domínio do conteúdo e a qualidade do conteúdo apresentado pelos Docentes, na visão dos Discentes



Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas aos Discentes “O professor demonstra domínio do conteúdo”, entre 2019 e 2020; “O professor demonstrou domínio dos conteúdos abordados na disciplina”, entre 2020 e 2021; “O conteúdo disponibilizado online pelo professor é de boa qualidade” em 2020; “O conteúdo disponibilizado pelo professor foi de boa qualidade” em 2021; “O professor demonstrou domínio dos conteúdos abordados na disciplina, disponibilizando conteúdos de qualidade” e “O professor/tutor demonstrou domínio dos conteúdos abordados na disciplina, disponibilizando conteúdos de qualidade” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

De modo geral, os resultados positivos foram mantidos. Destaca-se que ainda há possibilidade de melhoria em razão dos resultados “discordo totalmente” e “discordo parcialmente”, que vêm aumentando desde 2021. NPS, Taxa de Retenção e Taxa de Neutro reforçam a atenção do público discente a este tema.

Figura 21 – Afirmativas sobre a assiduidade dos Docentes, na visão dos Discentes

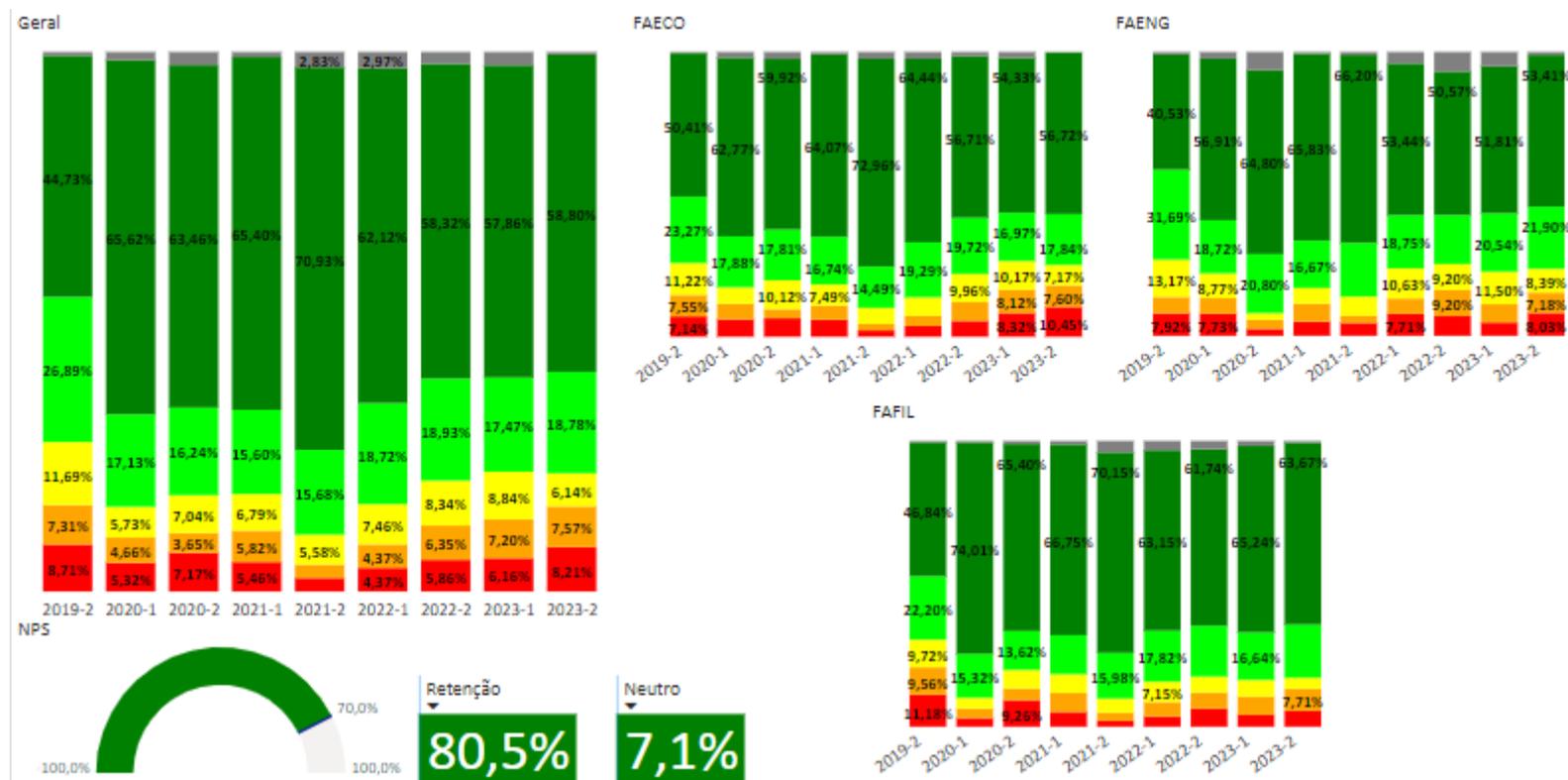


Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas aos Discentes “O professor é assíduo e os horários de aula são cumpridos” em 2019 e 2020; “O professor foi assíduo e os horários de aula foram cumpridos” em 2021; “O professor apresentou disponibilidade para atender os alunos fora do horário das aulas” em 2020 e 2021; “O professor foi assíduo ao cumprir os horários de aula e demonstrou disponibilidade para atender os alunos fora do horário das aulas” em 2021; “O professor/tutor foi assíduo ao cumprir os horários de aula e demonstrou disponibilidade para atender os alunos fora do horário das aulas” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

A assiduidade dos docentes foi bem avaliada novamente, porém os resultados detratores seguem em alta principalmente nas unidades FAECO e FAENG, sinalizando aos coordenadores acadêmicos e adjuntos uma oportunidade de melhoria. Outro indicador que melhorou em comparação aos anos anteriores é a redução das respostas “não sei responder/não se aplica”, sinalizando a relevância do tema.

Figura 22 – Afirmativas relacionadas ao plano de ensino, didática e metodologias de ensino aplicadas pelos Docentes, na visão dos Discentes



Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas aos Discentes “O professor possui boa didática” em 2019 e 2020; “O professor relaciona o conteúdo com projetos e aplicações práticas”, em 2019 e 2020; “As metodologias de ensino utilizadas pelo professor contribuíram para meu aprendizado” em 2020 e 2021; “As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos da disciplina com a prática, contribuindo para minha formação profissional” em 2020 e 2021; “O plano de ensino apresentado pelo professor contribuiu para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para meus estudos” em 2020 e 2021; “O plano de ensino e as metodologias utilizadas pelo professor contribuíram para meus estudos e para realizar as atividades teóricas e práticas”, “O plano de ensino e as metodologias utilizadas pelo professor/tutor contribuíram para meus estudos e para realizar as atividades teóricas e práticas”, “O plano de ensino e as metodologias utilizadas pelo professor contribuíram para meus estudos e para realizar as atividades teóricas e práticas” e “O plano de ensino e as metodologias utilizadas pelo professor/tutor contribuíram para meus estudos e para realizar as atividades teóricas e práticas” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Em 2023, as opções “discordo totalmente” e “discordo parcialmente” apresentaram crescimento em relação aos anos anteriores. Logo, há oportunidades de melhoria para as três unidades.

Figura 23 – Afirmativas sobre a relação entre Docentes e Discentes, e Tutores e Discentes, na visão dos Discentes

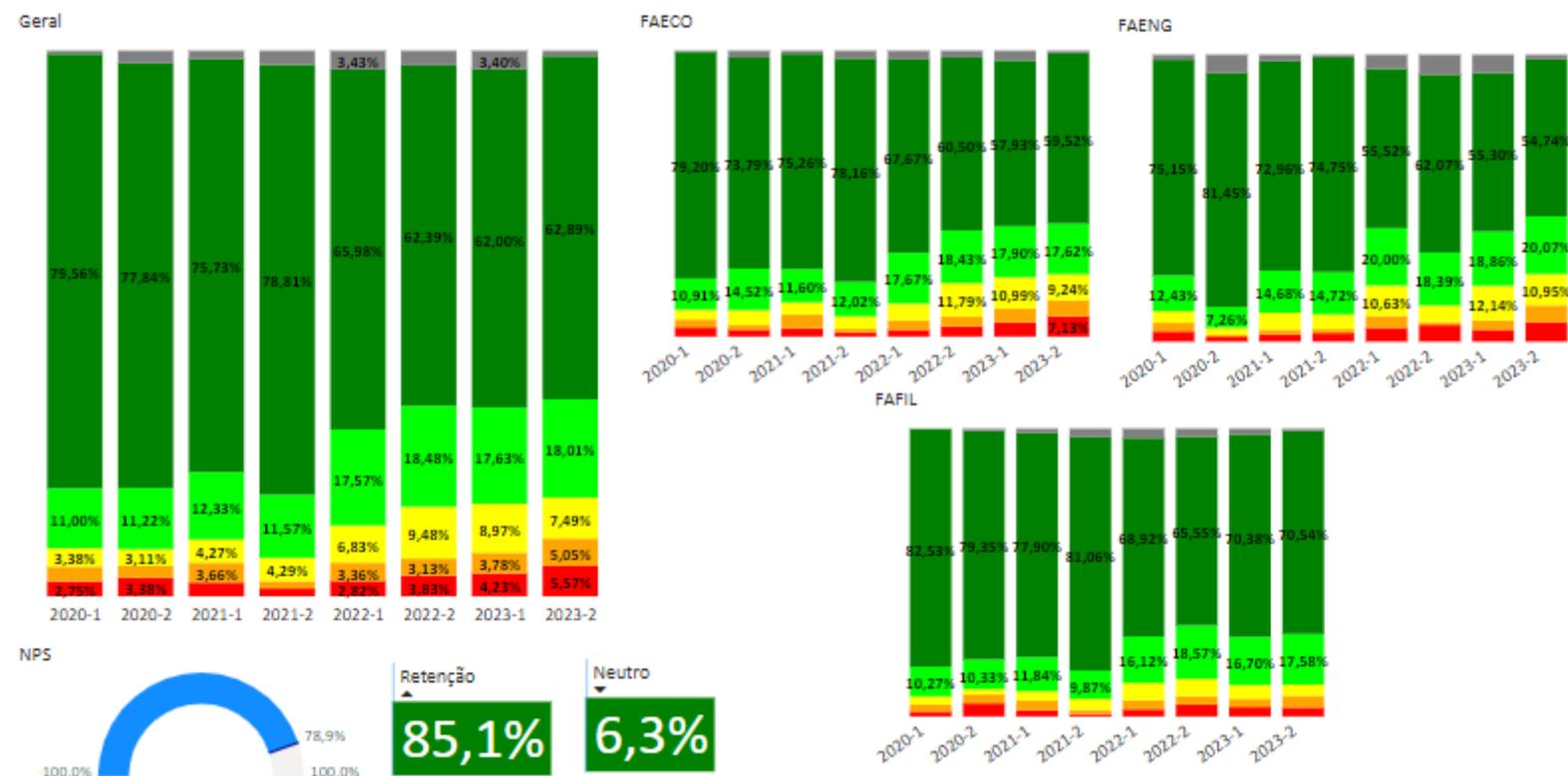


Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas aos Discentes “As interações online com o professor contribuem positivamente para meu aprendizado” em 2020; “As relações professor-aluno ao longo das aulas me estimularam a estudar e aprender”, em 2020 e 2021.

Fonte: elaboração própria.

Os resultados se mantiveram estáveis. Entretanto, melhorias são pertinentes, tendo em vista que os resultados detratores seguem representando cerca de 23% das opiniões dos discentes.

Figura 24 – Afirmativas sobre uso de TICs para acesso e manuseio dos conteúdos, indicação de referências bibliográficas pelos Docentes, e uso da Biblioteca, todas na visão dos Discentes



Nota: os gráficos consideram as afirmativas aplicadas aos Discentes “Conseguo acessar pelo Moodle a disciplina e seus conteúdos com facilidade”, em 2020; “Conseguo acessar a disciplina e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade; “Utilizo com frequência a biblioteca digital da FSA” em 2020 e 2021; “O Professor tem disponibilizado material e realizado atividades por meio de tecnologia” e “O professor utiliza tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino”, em 2020 e 2021; “As referências bibliográficas indicadas pelo professor no plano de ensino contribuíram para meus estudos e minha aprendizagem” em 2020 e 2021; “O professor indicou livros e utilizou tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino. Exemplos: textos, apresentações, vídeos, áudios, Moodle (ambiente virtual de aprendizagem), fóruns etc.” em 2020 e 2021; “O professor/tutor indicou livros e utilizou tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino. Exemplos: textos, apresentações, vídeos, áudios, Moodle (ambiente virtual de aprendizagem), fóruns etc.” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

O cenário geral pede atenção pois, apesar dos resultados favoráveis, os resultados detratores seguem em alta, especialmente entre discentes da FAECO e da FAENG.

Figura 25 – Afirmativas relacionadas ao incentivo à produção de artigos científicos



Nota: os gráficos consideram afirmações aplicadas em 2022 ao corpo técnico-administrativo “A FSA e os professores incentivam e preparam os alunos a escrever e publicar artigos científicos e participar de eventos, seminários e congressos acadêmicos”; aos discentes “A FSA e os professores incentivam e preparam os alunos a escrever e publicar artigos científicos e participar de eventos, seminários e congressos acadêmicos”; e aos docentes “2021 a 2023 (professores): A FSA incentiva e fornece instrumentos para que os professores escrevam e publiquem artigos científicos e participem de eventos, seminários e congressos acadêmicos”.

Fonte: elaboração própria.

Diante dos resultados obtidos, é importante realizar ações que reforcem a visibilidade dos diversos programas do CUFSA em prol da produção de artigos científicos, bem como agir para apoiar a publicação e a divulgação da produção científica de discentes e docentes, como demonstra o indicador de Retenção. Houve queda em quase todos os públicos a respeito do indicador “não sei responder/não se aplica”.

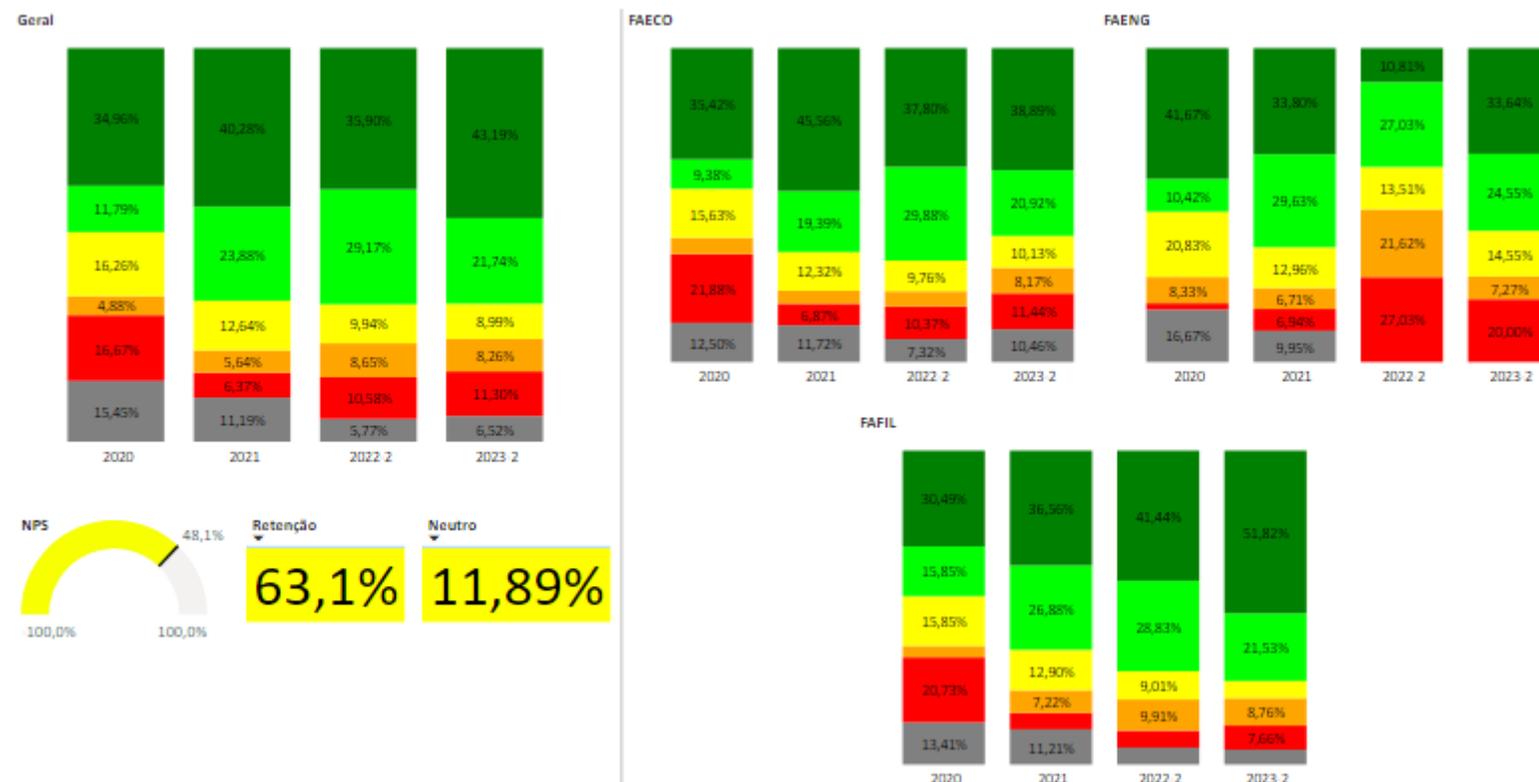
Figura 26 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA oferece atividades de extensão (seminários, semanas de curso, atividades que envolvam a comunidade) e pós-graduação atualizados e compatíveis com as exigências do mercado de trabalho”



Fonte: elaboração própria.

O reconhecimento dos discentes em relação às atividades de extensão é muito positivo e obteve melhorias em comparação ao ano anterior, demonstrando a importância de recomendar atenção às divulgações das modalidades de extensão praticadas no CUFGSA, bem como reforçando a comunicação dos resultados gerados pelas ações de extensão, seja em publicações acadêmicas ou divulgação na mídia e em redes sociais.

Figura 27 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre contribuições das atividades de extensão

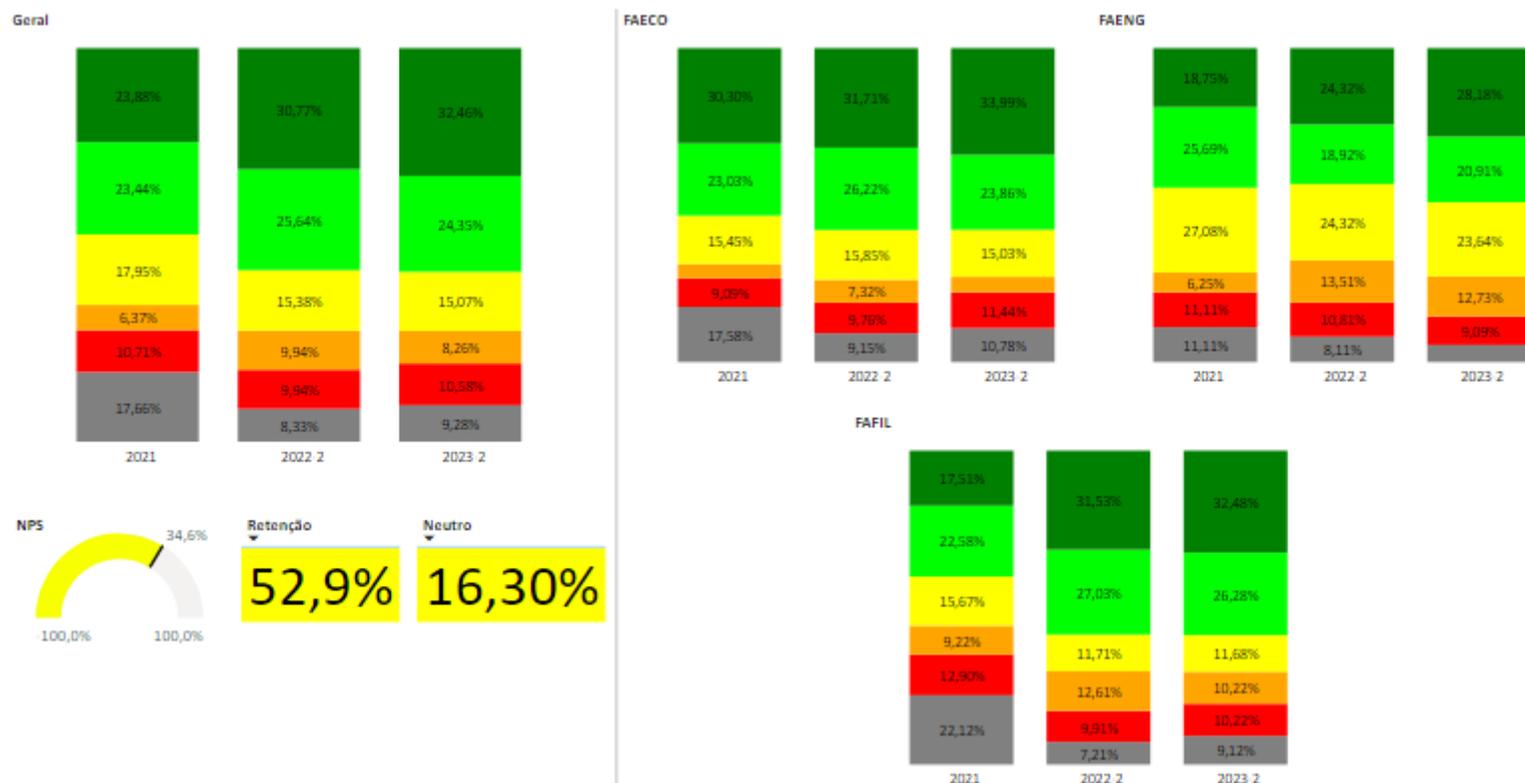


Nota: os gráficos consideram as afirmações aplicadas em 2021 “As atividades de ACEX (Atividades Curriculares de Extensão) contribuem positivamente para a comunidade interna da FSA”, “As atividades de ACEX (Atividades Curriculares de Extensão) contribuem positivamente para a comunidade externa da FSA”, aplicadas em 2021; e “As atividades de ACEX (Atividades Curriculares de Extensão) contribuem positivamente para meu aprendizado e envolvimento com problemas e busca de soluções para a sociedade”, aplicadas em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

A estabilidade dos resultados pesquisados e NPS, Retenção e Neutro acumulados em “amarelo” indicam a necessidade de mudanças neste tema.

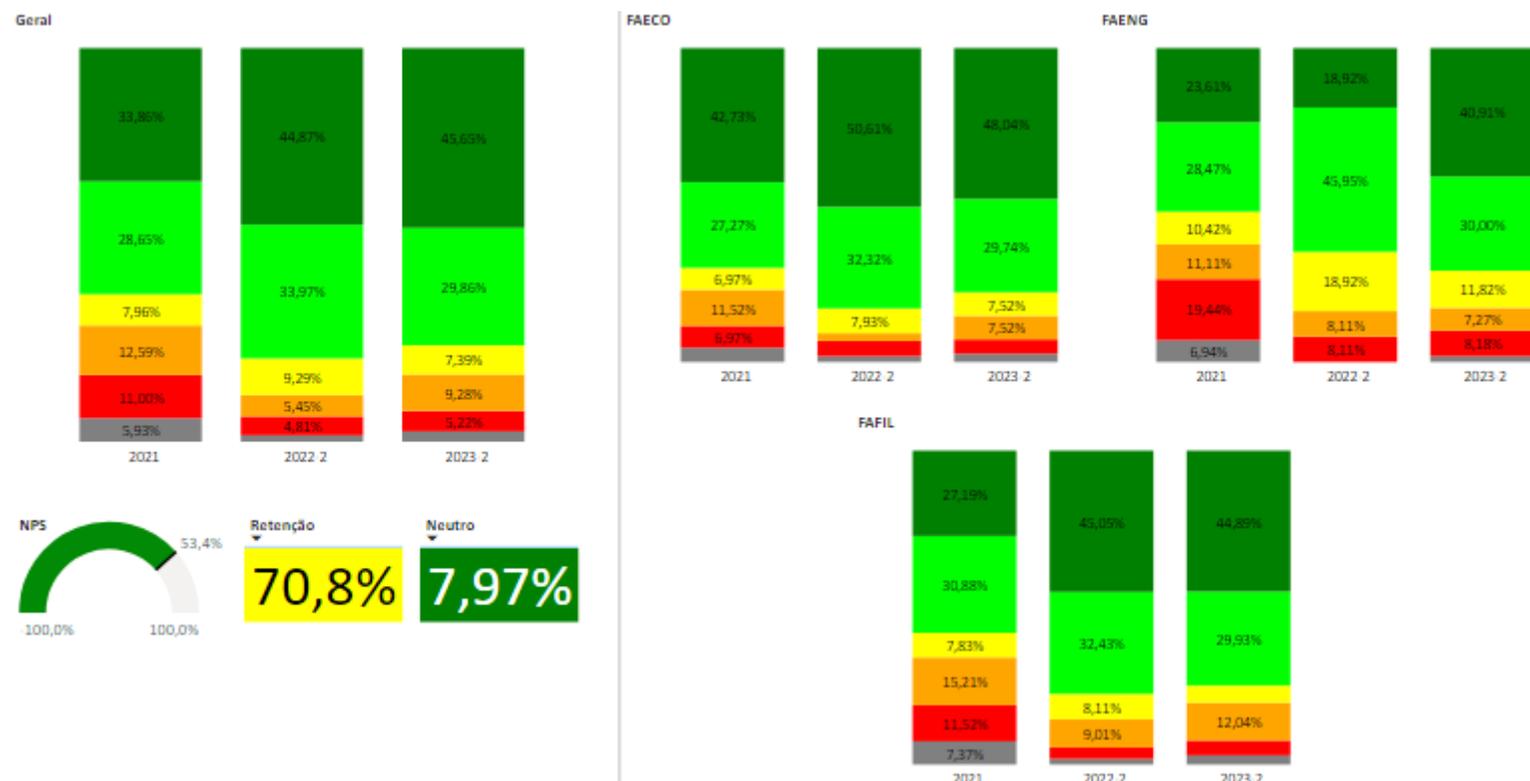
Figura 28 – Afirmativa aplicada aos Discentes “Conheço os editais de apoio (Políticas Afirmativas) da FSA para apoio às atividades de extensão”



Fonte: elaboração própria.

De modo geral os resultados foram mantidos do ano anterior para a pesquisa atual, sem mudanças significativas. Para melhorar a percepção e, conseqüentemente, são necessárias ações de comunicação mais objetivas e frequentes junto aos discentes.

Figura 29 – Afirmativa aplicada aos Discentes “Conheço as regras de atividades complementares e estágio de meu curso”



Fonte: elaboração própria.

Em 2023 houve o aumento do percentual de respostas detratoras, em especial nas unidades FAENG e FAFIL, evidenciando a importância das melhorias relativas à divulgação deste tema.

Figura 30 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA facilita o ingresso de alunos por meio de bolsas e incentivos de estudo”

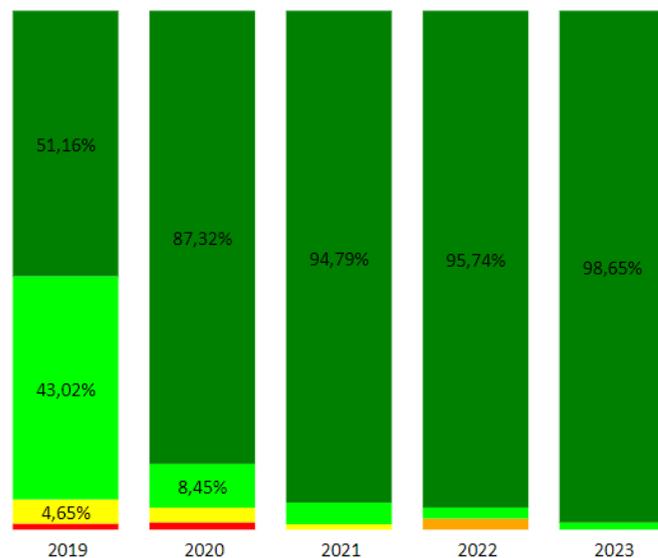


Fonte: elaboração própria.

Considerando a melhora dos resultados, em especial nas unidades FAENG e FAFIL, cabe recomendar a continuidade das ações de divulgação das bolsas e demais incentivos de estudo.

Figura 31 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Elaboro e encaminho aos alunos o plano de ensino, com todo o conteúdo e bibliografia que serão utilizados e abordados nas disciplinas”

Docentes

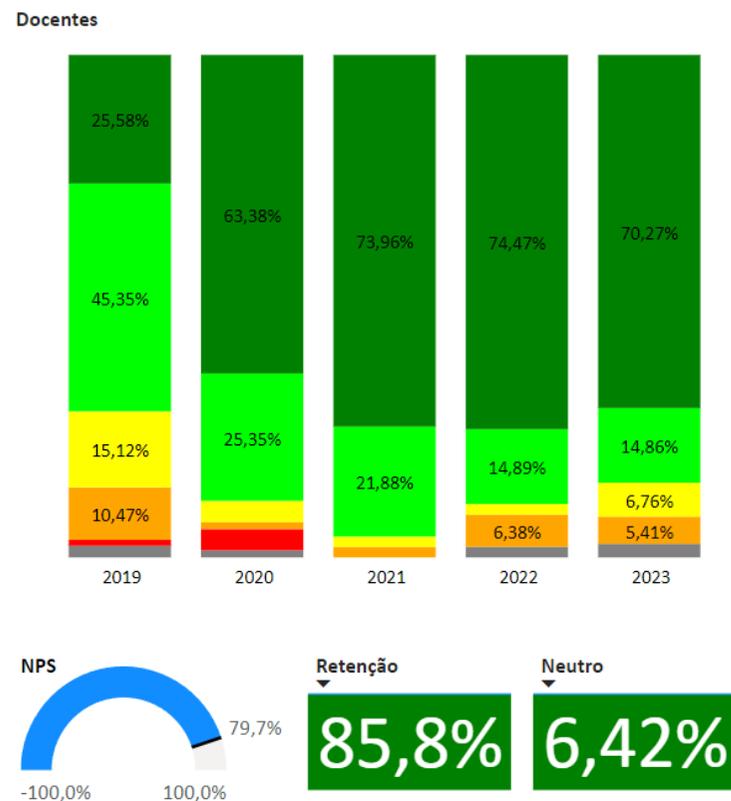


Fonte: elaboração própria.

Foi mantida a evolução dos resultados ao longo do período pesquisado, ilustrando o sucesso das ações da PROGRAD e das Coordenações Acadêmicas e Adjuntas neste tema.

#### 4.2.4. Afirmativas relacionadas à Dimensão II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades e à Dimensão e IV. A comunicação com a sociedade

Figura 32 – Afirmativa aplicada aos Docentes “Conheço as possibilidades de atuação como docente em cursos de extensão e pós-graduação oferecidos pela FSA.”



Fonte: elaboração própria.

As respostas positivas novamente predominaram, mas com um sinal de alerta para a existência de um crescente resultado detrator que aparece neste tema.

#### 4.2.5. Afirmativas relacionadas à Dimensão III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural

Figura 33 – Afirmativa aplicada a todos os públicos sobre “A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social”



Fonte: elaboração própria.

O reconhecimento de todos os públicos quanto a este tema mostra o sucesso da FSA nestas ações. Contudo, há oportunidades de melhoria entre discentes e corpo técnico-administrativo, cabendo reforços nas ações em prol da divulgação e do envolvimento desses públicos quanto a este tema.

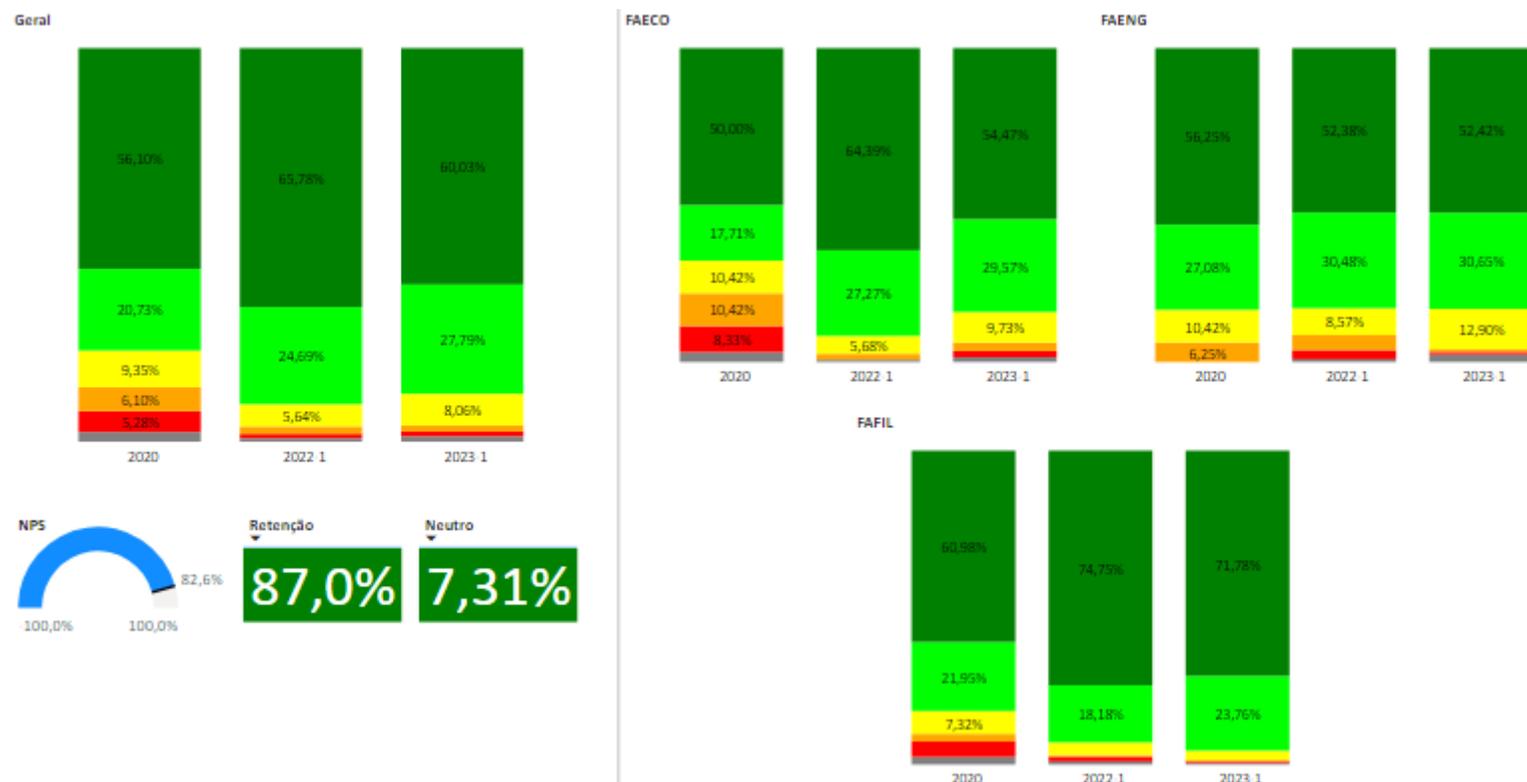
Figura 34 – Afirmativa aplicada a todos os públicos sobre “Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade.”



Fonte: elaboração própria.

Seguem positivos os resultados sobre este tema, bem como sua relevância é denotada no resultado acumulado dos indicadores NPS, Taxa de Retenção e Taxa de Neutro. Devido ao aumento das respostas “concordo parcialmente”, em especial entre os integrantes do corpo técnico-administrativo, cabe a realização de ações quanto a este tema.

Figura 35 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre capacidade de reflexão e argumentação

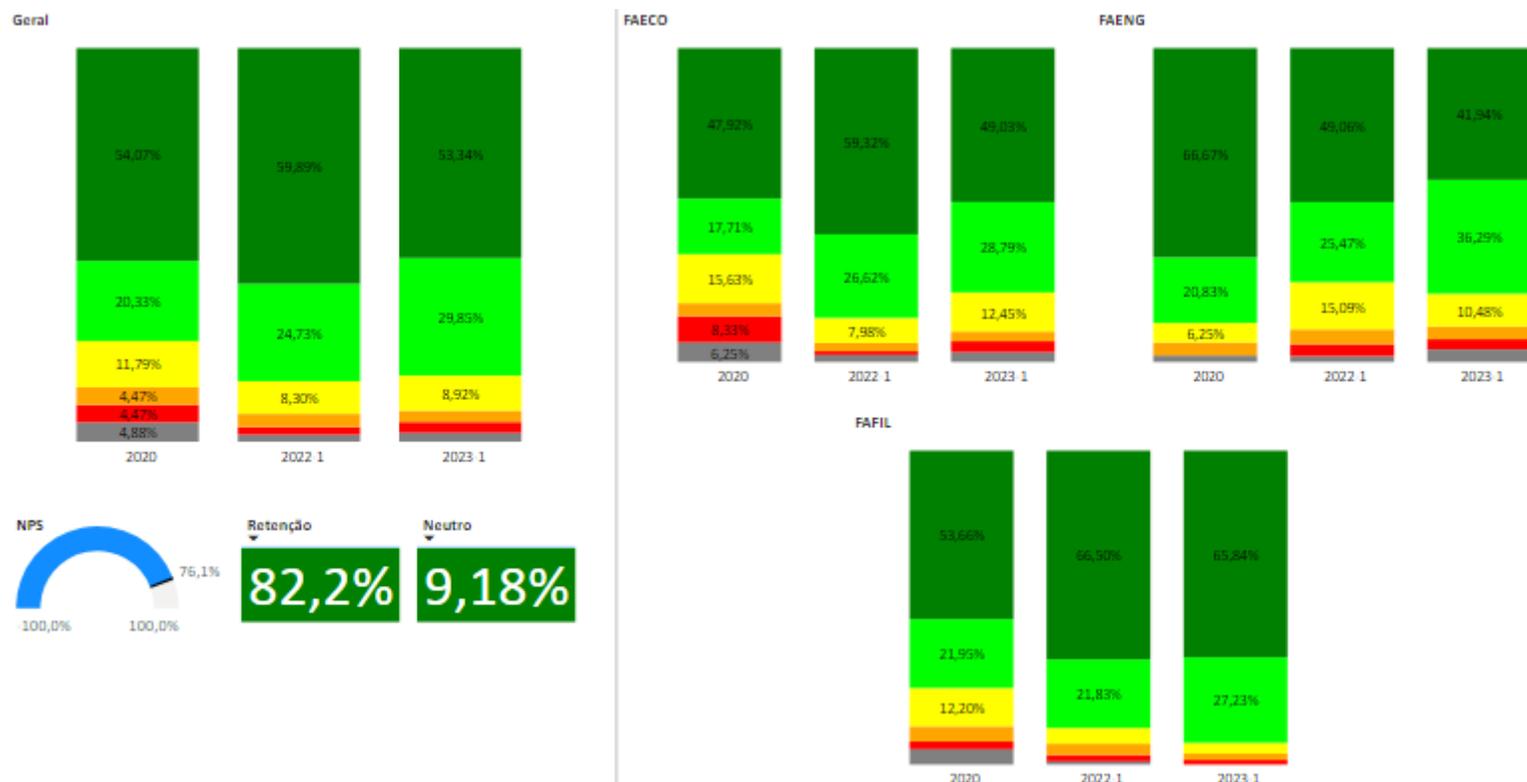


Nota: os gráficos consideram as afirmações “O curso promove o desenvolvimento da minha capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade”, em 2020; “O curso possibilitou aumentar minha capacidade de reflexão e argumentação” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Os resultados reforçam a tendência positiva da percepção dos discentes sobre este tema, sendo que ainda requer atenção para os percentuais de respostas detratoras identificadas entre os discentes FAECO e FAENG.

Figura 36 – Afirmativas aplicadas aos Discentes sobre promoção de diversidade



Nota: os gráficos consideram as afirmações “As atividades acadêmicas possibilitam reflexão, convivência e respeito à diversidade”, em 2020; “As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitam reflexões variadas, incluindo problemas da sociedade, além de promoverem convivência e respeito à diversidade” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Houve aumento nos percentuais de “concordo parcialmente” e nas respostas detratoras em todas as unidades, demonstrando a necessidade de análise de causas e ações específicas para reverter os resultados, além da manutenção e melhoria das práticas nas unidades.

#### 4.2.6. Afirmativas relacionadas à Dimensão IV. A comunicação com a sociedade

Figura 37 – Afirmativas sobre a Ouvidoria



Nota: os gráficos consideram as afirmações “Conheço o serviço da Ouvidoria da FSA”, “Conheço o serviço de Ouvidoria da FSA, o qual atende minhas necessidades” e “O serviço da Ouvidoria da FSA atende minhas necessidades”.  
Fonte: elaboração própria.

Considerando os resultados apresentados, cabe reforçar as ações de comunicação esclarecendo a todos os públicos o papel da Ouvidoria.

Figura 38 – Afirmativa “A frequência, relevância e qualidade das informações enviadas pela FSA em seus comunicados aos alunos é satisfatória”.



Fonte: elaboração própria.

Cabe destacar que, por falha técnica, este indicador não foi apresentado para avaliação dos discentes em 2023, sendo necessárias conferências para que este público seja pesquisado na próxima aplicação do instrumento de autoavaliação. Ademais, os resultados se mantiveram satisfatórios, sendo necessário analisar as causas do significativo percentual de “não sei responder/não se aplica”.

#### 4.2.7. Afirmativas relacionadas à Dimensão IV. A comunicação com a sociedade e à Dimensão IX. Políticas de atendimento aos estudantes

Figura 39 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre os meios de comunicação utilizados pela FSA



Nota: o gráfico considera estas afirmações aplicadas i) ao corpo técnico-administrativo “Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus funcionários (atendimento presencial, telefônico, portarias, resoluções, comunicados gerais e específicos, e-mail e redes sociais) são satisfatórios” em 2021; ii) aos docentes “Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus professores (atendimento presencial, telefônico, portarias, resoluções, comunicados gerais e específicos, e-mail e redes sociais) são satisfatórios” em 2021; iii) aos discentes “Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus alunos (atendimento presencial, telefônico, e-mail, portal do aluno, Moodle, chatbot e redes sociais) são satisfatórios” em 2021; iv) aos discentes “Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus alunos (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais), a frequência, a relevância e a qualidade das informações enviadas pela FSA são satisfatórios”; v) ao corpo técnico-administrativo e aos docentes “Os meios de comunicação e aplicativos utilizados pela FSA com seus docentes (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais) é satisfatório” em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Seguem positivos os resultados relativos aos meios de comunicação empregados pelo CUFSA, sendo pertinente realizar análise de causas e ações em prol da superação dos resultados “não sei responder/ não se aplica” verificados no corpo técnico-administrativo.

Figura 40 – Afirmativas aplicadas a todos os públicos sobre o processo de comunicação praticado pela FSA



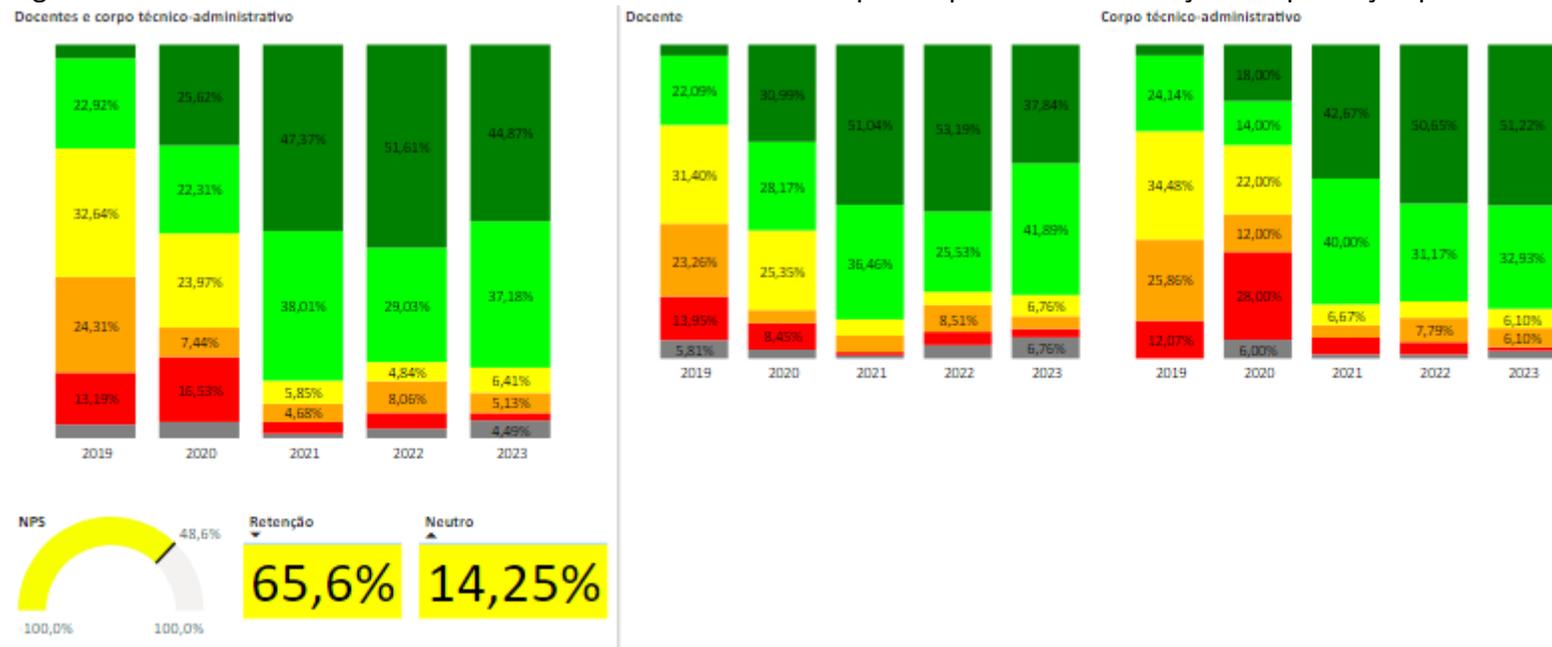
Nota: o gráfico considera estas afirmações aplicadas i) aos docentes e corpo técnico-administrativo “O processo de comunicação entre FSA, docentes e funcionários é satisfatório para execução de minhas atividades”, entre 2019 e 2023; e ii) aos discentes “O processo de comunicação entre FSA, professores, funcionários e alunos é satisfatório” em 2021, 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Os resultados continuam positivos, mas nota-se que os percentuais detratores e o “concordo parcialmente” aumentaram consideravelmente. Cabe a análise de causas e a promoção de ações para superar os resultados negativos obtidos, especialmente entre discentes.

#### 4.2.8. Afirmativas relacionadas à Dimensão V. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

Figura 41 – Afirmativa “A FSA oferece cursos e treinamentos adequados para minha formação e capacitação profissional”



Fonte: elaboração própria.

Foram mantidos os significativos resultados promotores, porém com aumento de “concordo parcialmente”. Entre os Docentes há uma porcentagem indiferente ao tema, sinalizado pelo percentual de “não sei responder/ não se aplica”, o que precisa ser analisado. É importante verificar as avaliações de reação dos treinamentos já realizados, bem como realizar outras análises de causa para, em seguida, promover melhorias relativas ao planejamento dos treinamentos de 2024.

Figura 42 – Afirmativa “A FSA possui um Plano de Carreira claro que apoia meu crescimento pessoal e profissional”



Fonte: elaboração própria.

Este assunto permanece como ponto de melhoria. Considerando os resultados econômico-financeiros do CUFSA, cabe verificar a possibilidade de ações e comunicações dirigidas a estes públicos, especialmente entre os integrantes do corpo técnico-administrativo.

Figura 43 – Afirmativa “Eu recomendo a FSA como local de trabalho para amigos e familiares”



Fonte: elaboração própria.

Seguem positivos os resultados deste indicador. Ações embasadas nos resultados desta análise são recomendáveis, especialmente para melhorar os resultados entre os integrantes do corpo técnico-administrativo e a taxa de Neutro.

Figura 44 – Afirmativas sobre a disponibilidade de gestores/ coordenadores



Nota: o gráfico considera estas afirmações “O coordenador do curso está sempre disponível e disposto a solucionar eventuais dificuldades”, aplicada em 2020 aos docentes; “O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades”, aplicada entre 2021 a 2023 aos docentes; e “Meus gestores estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades”, aplicada entre 2020 a 2023 ao corpo técnico-administrativo.

Fonte: elaboração própria.

Os resultados seguem favoráveis, mesmo com o destaque relativo ao aumento do percentual de “concordo parcialmente” entre o corpo técnico-administrativo, cabendo, portanto, ações de melhoria para este público e manutenção das ações junto ao corpo docente.

Figura 45 – Afirmativas sobre o relacionamento com gestores e coordenadores



Nota: o gráfico considera estas afirmações “Tenho liberdade para sugerir aos meus gestores melhorias nas atividades que executo”, aplicada aos docentes; e “Tenho liberdade para sugerir para a Coordenação melhorias nas atividades que executo”, aplicada ao corpo técnico-administrativo.

Fonte: elaboração própria.

Segue mantida a tendência favorável relativa à disponibilidade e ação dos coordenadores, sendo pertinente atenção às respostas “concordo parcialmente” assinaladas pelo corpo técnico-administrativo.

Figura 46 – Afirmativa “São claras as expectativas da FSA em relação ao cargo que exerço”



Fonte: elaboração própria.

São evidentes os avanços dos resultados promotores deste tema, mesmo com o aumento das respostas “concordo parcialmente” especialmente entre os integrantes do corpo técnico-administrativos. É pertinente a manutenção e ampliação das ações de comunicação entre líderes e liderados em prol da clareza dos planos para cada área e processo do CUFSA, bem como em prol da medição e análise dos esforços desempenhados por docentes e corpo técnico-administrativo.

#### 4.2.9. Afirmativas relacionadas à Dimensão VI. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios

Figura 47 – Afirmativas sobre melhoria de processos e competitividade, na visão de docentes e corpo técnico-administrativo



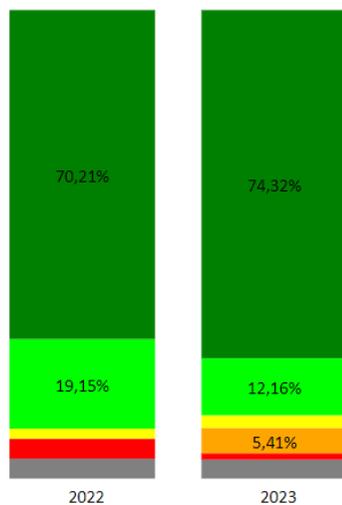
Nota: o gráfico considera estas afirmações “A FSA vem melhorando seus processos internos e se tornando mais competitiva no mercado”, aplicada em 2019; “A gestão da FSA na atualidade é competitiva e sustentável”, aplicada em 2021, 2022 e 2023; “A FSA vem melhorando seus processos internos e se tornando mais competitiva no mercado” e “As mudanças realizadas na FSA deixaram a instituição mais competitiva”, aplicadas em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Entre os integrantes do corpo técnico-administrativo, houve redução nos percentuais “concordo totalmente” e aumento no “concordo parcialmente” em comparação com o ano anterior. Neste sentido, cabem ações sobre o tema para que não cresçam os resultados detratores.

Figura 48 – Afirmativa aplicada aos Docentes “O colegiado do curso reúne-se periodicamente para avaliar e decidir sobre ajustes ou melhorias para o curso, para o desempenho do colegiado e suas práticas de gestão”

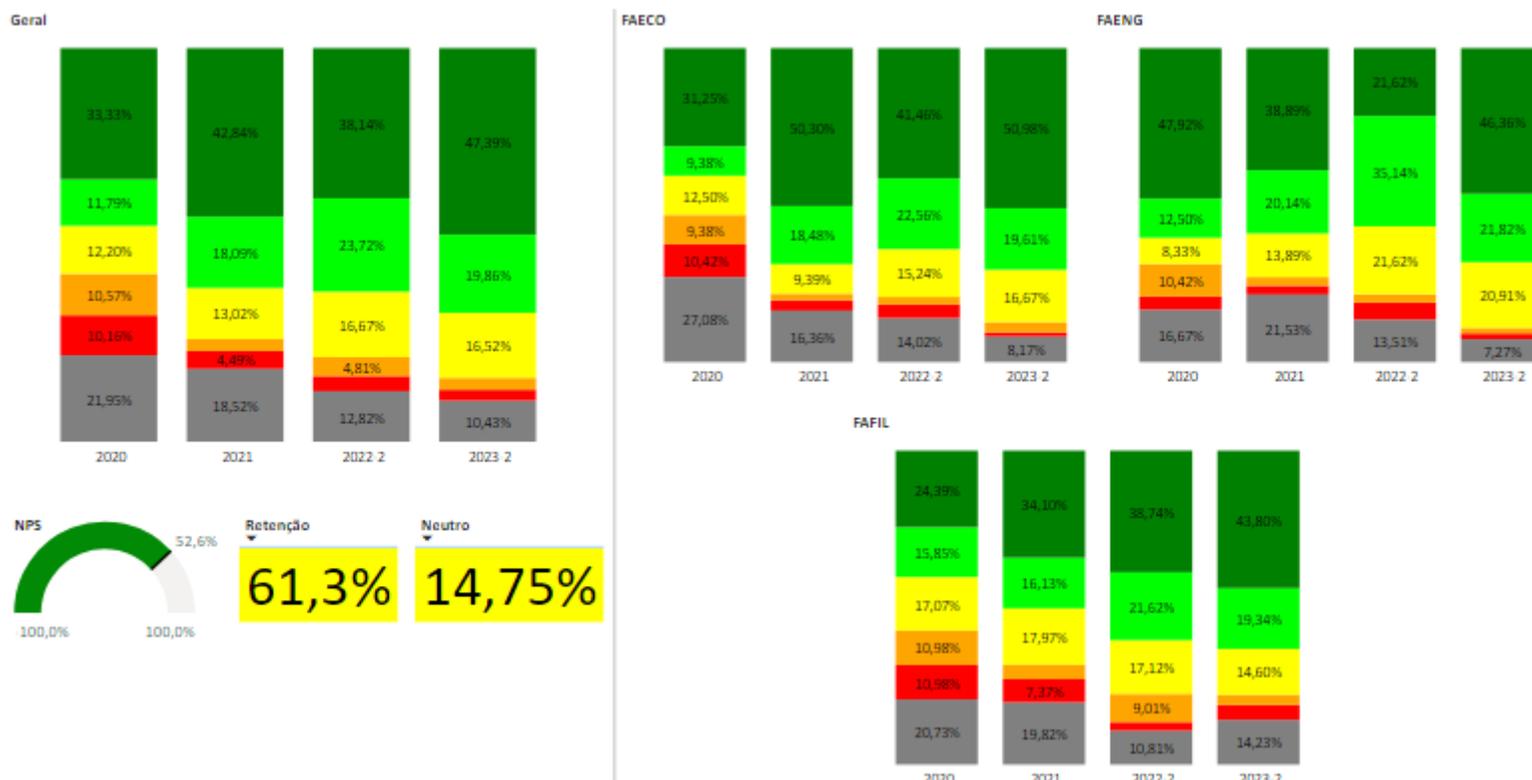
Docentes



Fonte: elaboração própria.

Os resultados apresentados continuam bastante positivos, com resultados plenamente satisfatórios em crescimento, evidenciando o empenho da PROGRAD e das Coordenações Acadêmicas neste tema. Há uma pequena parcela de respostas detratoras que sinalizam uma possibilidade de melhoria.

Figura 49 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA oferece oportunidades para que os alunos atuem como representantes em órgãos colegiados”



Fonte: elaboração própria.

Apesar da pequena redução dos resultados detratores, importa destacar a necessidade de continuar com as ações de comunicação que esclareçam os discentes sobre as diversas formas vigentes pelas quais eles podem participar dos órgãos colegiados do CUFSa.

#### 4.2.10. Afirmativas relacionadas à Dimensão VII. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação

Figura 50 – Afirmativa aplicada aos Discentes “A FSA promove melhorias em sua infraestrutura”



Fonte: elaboração própria.

Apesar das melhorias na percepção dos discentes da FAENG, os resultados destacam a necessidade de reforçar as ações da área de comunicação, Pró-reitorias e CPA destinadas a esclarecer aos discentes todas as melhorias que vem sendo realizadas no campus. Ademais, cabem análises de causa específicas para compreender os detalhes desta percepção dos discentes.

Figura 51 – Afirmativas sobre acesso à Internet



Nota: o gráfico considera estas afirmações “O acesso à internet nas salas de aula e laboratórios é de boa qualidade”, aplicada em 2020 aos dois públicos; “O acesso à internet nas salas de aula e laboratórios é de boa qualidade”, aplicada aos docentes em 2020; “O acesso à internet nas áreas administrativas é de boa qualidade”, aplicada ao corpo técnico-administrativo em 2020 e 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

A percepção sobre acesso à Internet melhorou entre os públicos pesquisados. Sugere-se ampliar as divulgações sobre os investimentos estabelecidos para os próximos períodos, voltados a superar as deficiências deste quesito, o que pode contribuir para melhorar a percepção do público pesquisado.

Figura 52 – Afirmativa aplicada aos docentes e corpo técnico-administrativo “Consigo utilizar com facilidade os sistemas disponibilizados pela FSA para desempenhar minhas atividades”



Fonte: elaboração própria.

Nota-se manutenção do cenário favorável ao uso eficaz e positivo das tecnologias aplicadas no desempenho das atividades, tanto para docentes como para integrantes do corpo técnico-administrativo. Reforços nas ações de treinamento podem contribuir para consolidar os resultados positivos verificados.

Figura 53 – Afirmativa aplicada aos docentes e corpo técnico-administrativo “Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados”



Fonte: elaboração própria.

Houve melhoria na percepção dos docentes respondentes, com significativo aumento dos docentes indiferentes a esta questão. Os indicadores Retenção e Neutro indicam que, na percepção do público correspondente, há ações de melhorias que devem ser realizadas. Na próxima edição, cabe atenção na formulação do instrumento de autoavaliação para assegurar que esta afirmativa seja apresentada ao corpo técnico-administrativo.

Figura 54 – Afirmativa aplicada aos discentes e aos docentes “O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos”



Fonte: elaboração própria.

São favoráveis as percepções dos públicos pesquisados em relação à qualidade e quantidade de obras disponíveis no acervo das bibliotecas do CUFSA, embora os resultados completamente satisfatórios tenham sido menores neste ano. Recomenda-se a manutenção e melhoria das ações de divulgação da biblioteca, seja em prol de melhorias ou para estimular os públicos a usufruir do acervo disponível.

Figura 55 – Afirmativas sobre laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas

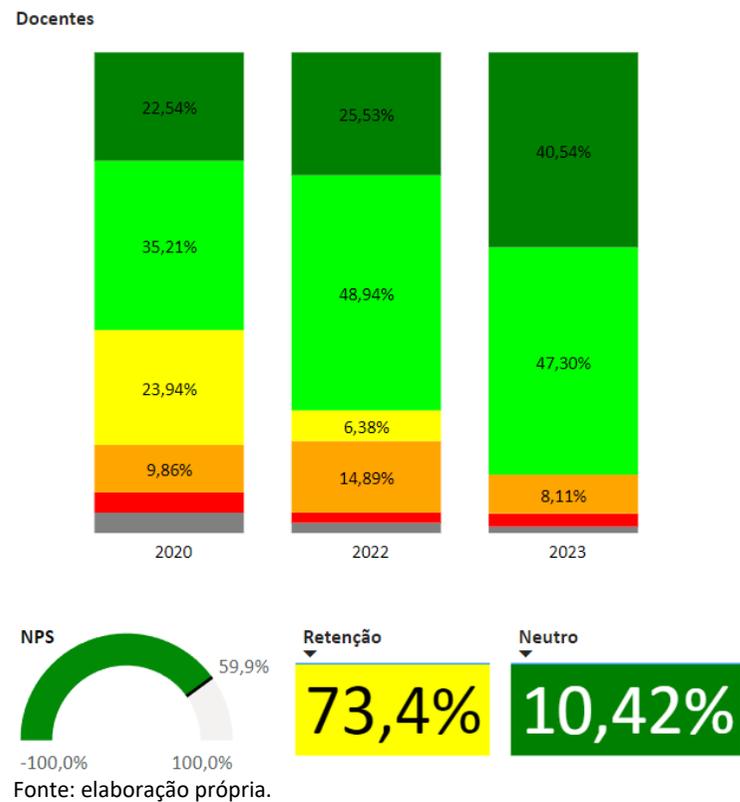


Nota: o gráfico considera estas afirmações “Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas são adequados para a quantidade de alunos”, aplicada aos discentes em 2020; “Os laboratórios que utilizo em meu curso são de boa qualidade, com equipamentos adequados e em quantidade suficiente” aplicada aos docentes em 2020; “Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas são adequados para a quantidade de alunos”, aplicada aos discentes em 2022 e 2023; “Os laboratórios que utilizo em meu curso são de boa qualidade, com equipamentos adequados e em quantidade suficiente”, aplicada aos docentes em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Mesmo com a predominância de resultados positivos, cabem análises de causa específicas para compreender as motivações relativas à persistência dos resultados detratores e do aumento de resultados indiferentes verificados na aplicação do presente instrumento de autoavaliação institucional.

Figura 56 – Afirmativa aplicada aos docentes “As salas de aula têm mobília e equipamentos adequados”



É relevante a melhoria progressiva dos resultados relativos a este tema, cabendo a manutenção das ações vigentes e a adoção de possíveis melhorias.

#### 4.2.11. Afirmativas relacionadas à Dimensão VIII. Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional

Figura 57 – Afirmativas sobre conhecimento dos públicos sobre a CPA



Nota: o gráfico considera estas afirmações “Sei o que é a CPA e a sua importância”, aplicada aos docentes e ao corpo técnico-administrativo entre 2020 e 2022; “Sei o que é a CPA e a sua importância”, aplicada aos discentes em 2020 e 2021; “Os alunos participam de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)” aplicada aos discentes em 2021; “Sei o que é a CPA e percebo que as mudanças na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA”, aplicada aos discentes em 2022 e 2023.

Fonte: elaboração própria.

Diante da evolução dos resultados detratores verificados entre os discentes, cabe à CPA reforçar suas ações de divulgação, abrangendo esclarecimentos sobre o propósito da Comissão, bem como os resultados relacionados às ações geradas a partir dos resultados aferidos pelos instrumentos

de autoavaliação institucional. Também cabe atenção na formulação do instrumento de autoavaliação para assegurar que esta afirmativa seja apresentada ao corpo técnico-administrativo.

Figura 58 – Afirmativas sobre percepção de mudanças a partir das participações nas pesquisas CPA



Nota: o gráfico considera estas afirmações “Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA”, aplicada a todos os públicos em 2021 e 2022; “Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA”, aplicada aos docentes e ao corpo técnico-administrativo em 2022 e 2023; “Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.”, aplicada aos discentes em 2021.

Fonte: elaboração própria.

O tema continuou evoluindo, cabendo atenção ao aumento de respostas “não sei responder/não se aplica”. Importa salientar a necessidade de manter e ampliar as ações que tornem perceptíveis os resultados gerados por ações fundamentadas nos resultados apontados nos instrumentos de autoavaliação institucional mantidos pela CPA. Na próxima edição, cabe atenção na formulação do instrumento de autoavaliação para assegurar que esta afirmativa seja apresentada para todos os públicos.

### 4.3. Análise qualitativa: categorização das manifestações por extenso dos respondentes do instrumento anual 2023

O sistema TOTVS-RM permitiu a todos os respondentes registrar comentários ao lado de cada afirmação avaliada, logo, poderiam inserir mais de um comentário em suas participações. O preenchimento do campo não era obrigatório, respeitando o preceito de liberdade de preenchimento adotado para todo o processo de autoavaliação institucional. Ademais, os respondentes poderiam registrar livre e anonimamente suas considerações, fossem elas a respeito dos temas das afirmativas ou de outros assuntos que desejassem.

Para estimular os participantes a registrar comentários, foram deixados diversos lembretes nos comunicados enviados pela CPA convidando os públicos a participar e no próprio instrumento de autoavaliação institucional.

O Quadro 8 detalha os totais de comentários deixados pelos respondentes.

Quadro 8 – Totais de comentários registrados no instrumento de autoavaliação institucional

<b>Público</b>	<b>Quantidade de respondentes</b>	<b>Quantidade de manifestações</b>
Discentes 1º semestre	587	597
Discentes 2º semestre	690	857
Docentes	74	68
Corpo técnico-administrativo	82	65

Fonte: dados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional em 2023.

Considerando a metodologia de análise de significado desenvolvida por Flores (1994), a categorização aplicada às manifestações dos públicos é disponibilizada nas próximas páginas. É válido ressaltar os seguintes pontos:

- As contagens apresentadas ao lado das categorias e subcategorias referem-se à quantidade de comentários afins a tais categorias e subcategorias.
- Comentários com dizeres como “...” ou frases incompletas, bem como comentários neutros não foram levados em consideração nas contagens.

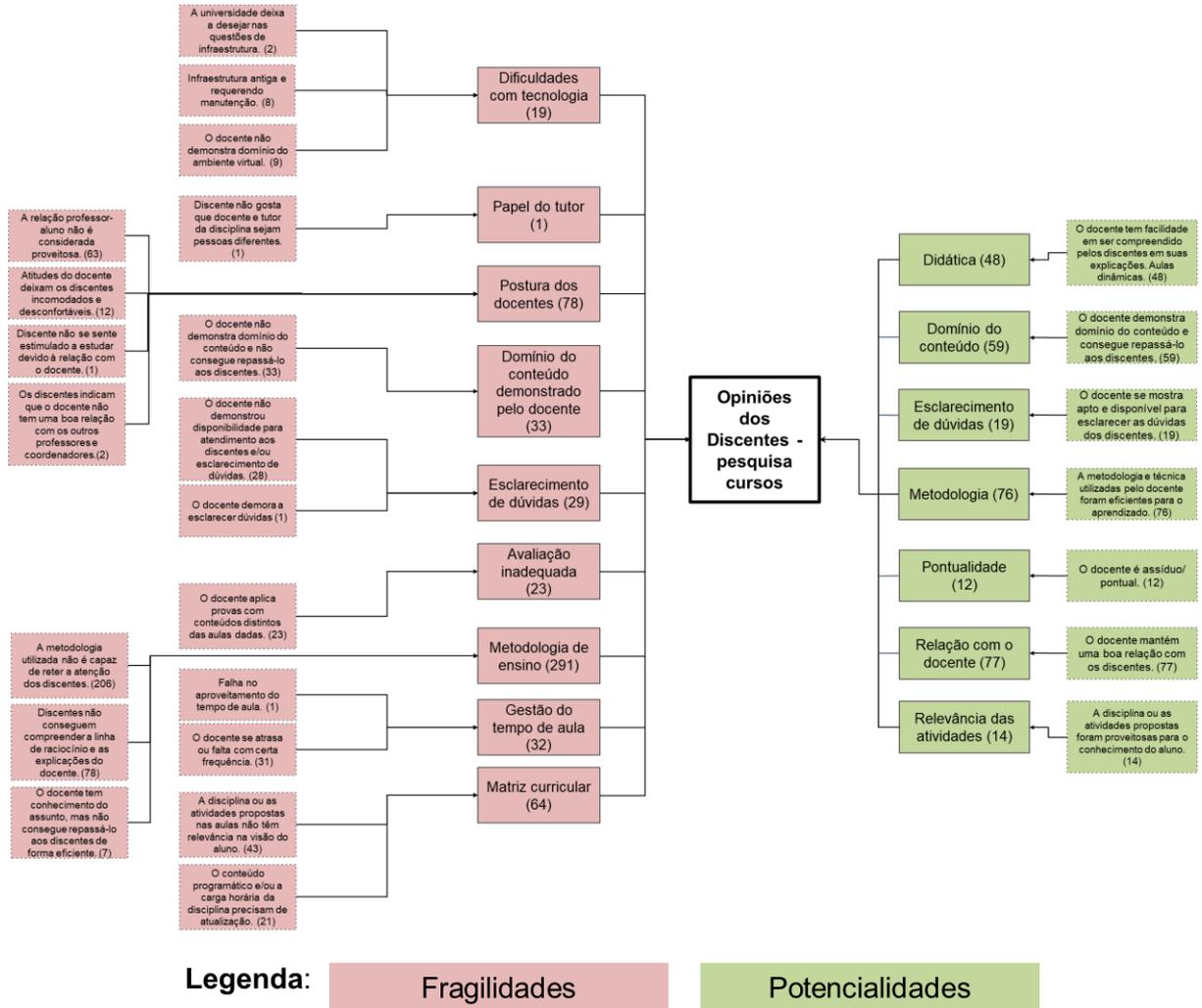
**Público discente**

A Figura 59 reúne os principais assuntos das manifestações dos discentes registradas em 2023 nos instrumentos que avaliaram a percepção dos discentes sobre disciplinas e docentes da FSA, via TOTVS-RM.

Em síntese, identificou-se que as três principais fragilidades são “metodologia de ensino” (291 comentários), “postura dos docentes” (78 comentários) e “matriz curricular” (64 comentários); e as três principais potencialidades são “relação com docente” (77 comentários), “metodologia de ensino” (76 comentários) e “domínio do conteúdo” (59 comentários).

O detalhamento sobre a composição e a análise dos comentários está disponível no capítulo Metodologia deste relatório.

Figura 59 – Categorização das manifestações dos discentes registradas nos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023 - opinião sobre disciplinas e docentes



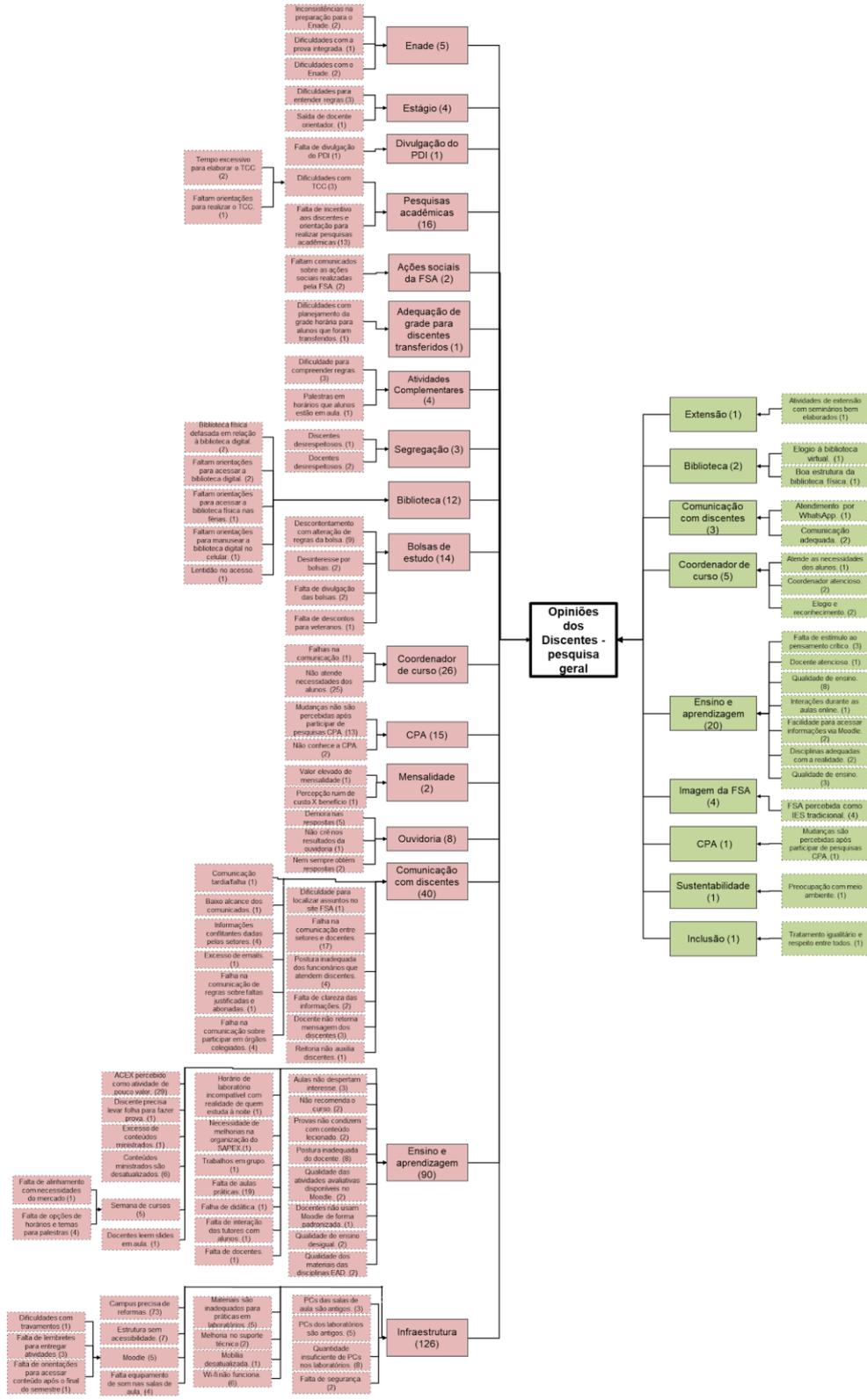
Fonte: dados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional em 2023.

Já a Figura 60 reúne os principais assuntos das manifestações dos discentes registradas neste ano nas pesquisas que avaliaram aspectos gerais da FSA, via TOTVS-RM.

Em síntese, identificou-se que as três principais fragilidades são “infraestrutura” (126 comentários), “ensino e aprendizagem” (90 comentários) e “comunicação com os discentes” (40 comentários); e as três principais potencialidades são “ensino e aprendizagem” (20 comentários), “coordenador de curso” (5 comentários) e “imagem da FSA” (4 comentários).

O detalhamento sobre a composição e a análise dos comentários está disponível no capítulo Metodologia deste relatório.

Figura 60 – Categorização das manifestações dos discentes registradas nos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023 - opinião sobre aspectos gerais da FSA



Legenda: Fragilidades Potencialidades

Fonte: dados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional em 2023.

## **Público docente**

Na Figura 61 estão categorizados os principais assuntos das manifestações dos docentes registradas neste ano, via TOTVS-RM.

Em síntese, identificou-se que as três principais fragilidades são “plano de carreira” (10 comentários), “infraestrutura física” (8 comentários) e “falta/ falhas de wi-fi no campus” (7 comentários); e as principais potencialidades são “imagem da instituição” (2 comentários), “inclusão e tratamento igualitário”, “consultas internas”, “mudanças a partir das pesquisas CPA” e “meios de comunicação” (um comentário para cada assunto).

O detalhamento sobre a composição e a análise dos comentários está disponível no capítulo Metodologia deste relatório.

Figura 61 – Categorização das manifestações dos docentes respondentes



Fonte: dados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional em 2023.

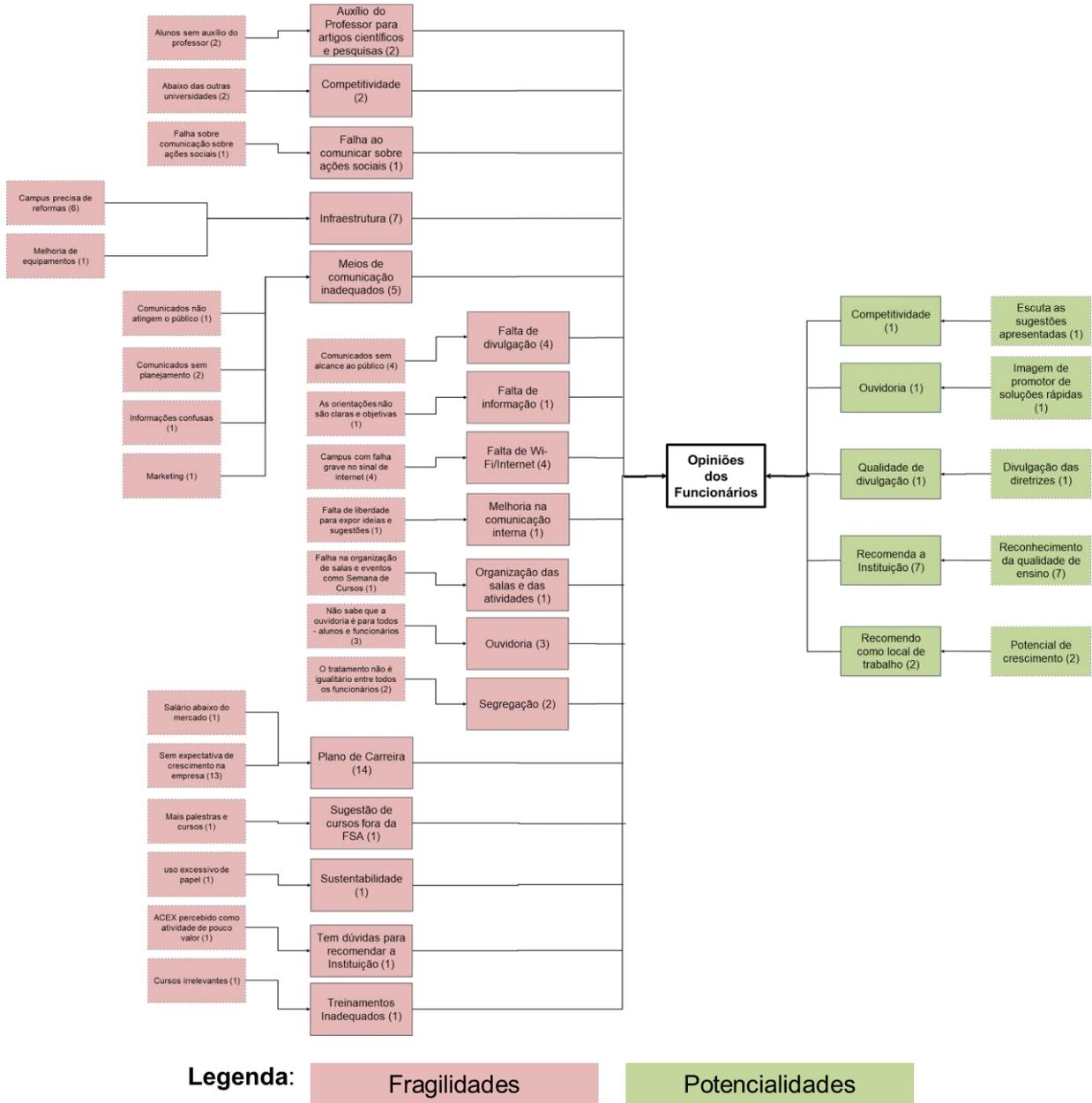
**Público do corpo técnico-administrativo**

A Figura 62 contempla os principais temas das manifestações dos integrantes do corpo técnico-administrativo registradas neste ano, via TOTVS-RM.

Em síntese, identificou-se que as três principais fragilidades são “plano de carreira” (14 comentários), “infraestrutura” (7 comentários) e “meios de comunicação” (5 comentários); e as principais potencialidades são “recomendação da instituição” (7 comentários) e “recomendação como local de trabalho” (2 comentários).

O detalhamento sobre a composição e a análise dos comentários está disponível no capítulo Metodologia deste relatório.

Figura 62 – Categorização das manifestações dos respondentes do corpo técnico-administrativo



Fonte: dados coletados pelo instrumento de autoavaliação institucional em 2023.

#### 4.4. Análise sobre o atendimento do CUFSA às Dimensões SINAES VI e X

Para avaliar as Dimensões Sinaes VI, organização e gestão da instituição, e X, sustentabilidade financeira, previstas na Lei n.º 10.861 (BRASIL, 2004), a CPA realizou análise documental e entrevistas com a Reitoria e à PROAP do CUFSA. Na sequência, são expostos os resultados obtidos.

Dentre as considerações relacionadas à organização e gestão institucional, destacam-se a implantação, a efetivação e a execução das seguintes ações, em consonância com o PDI:

- Continuidade do mapeamento de processos para implantação da Secretaria Acadêmica Digital ampliando as requisições e declarações disponíveis aos alunos.
- Continuidade da implantação da digitalização do acervo acadêmico atendendo superando até o momento a quantidade mínima exigida na portaria do MEC.
- Continuidade da implantação do diploma digital com a inclusão de histórico e ementas.
- Implantação de sistemas, processos e fluxos relacionados à LGPD, incluindo a efetivação dos serviços próprios do “Encarregado” (DPO) junto à FSA, nos moldes e parâmetros definidos pela Lei n.º 13.709 (BRASIL, 2018).
- Aprimoramento de informações do Moodle para o TOTVS possibilitando a inserção automática de notas das disciplinas EAD do Core Curriculum.
- Implantação de novas funcionalidades do sistema TOTVS.
- Implantação de estúdio de gravação do NEAD – Núcleo de Educação a Distância.
- Continuação da atualização das disciplinas do CORE Curriculum ampliando os vídeos e inserindo podcasts junto às disciplinas.
- Implantação do Bolsa Projeto voltado às atividades da Agência de Publicidade Jr e do Escritório Modelo de Arquitetura;
- Realização de treinamentos ao corpo de funcionários técnico administrativos.
- Realização de treinamento das coordenações acadêmicas de área, adjuntas e NDEs em relação ao ENADE.
- Realização de treinamento de Pró-Reitorias e Coordenações acadêmicas de área em Gestão Universitária.
- Aquisição de insumos e equipamentos para o projeto Baja.

- Reforma dos espaços do COEPP.
- Obtenção de laudos e implementação de ações relacionadas à atualização do AVCB no campus da FSA.
- Convênio com o Instituto Avançado de Robótica – IAR.
- Modernização dos laboratórios de informática.
- Continuidade da oferta de cursos EAD de forma gratuita para funcionários – Core Curriculum.
- Reformulação do sistema de inscrição online para a graduação permitindo todo o processo de matrícula e assinatura de contrato online.
- Reformulação do modelo dos cursos da Pós-Graduação para o EAD+ (Assíncrono) com o lançamento de novos cursos.
- Ampliação do corpo técnico de informática e melhoria dos canais de suporte.
- Termo de Cooperação – Escola Sustentabilidade – para oferta do curso Sistemas Fotovoltaicos.
- Ampliação do setor de comunicação com a inserção de jornalista e 02 social media.
- Instalação de câmara de mediação e arbitragem junto ao curso de Direito.
- Reforma do Telhado da FAENG.
- Aquisição de novos bebedouros.
- Oferta de curso e treinamento aberto sobre regulamentação de prevenção ao assédio.
- Contratação de gerenciadores de cookies e consentimento.
- Projeto Formação de Professores em Metodologias Stem e Desenvolvimento de Projetos nas Escolas de Educação Básica.
- Projetos Trilhas com escolas de ensino médio.
- 17º Desafio de Redação
- Ampliação de processos de assinatura eletrônica em processos internos.
- Fortalecimento da equipe da CPA.
- Aquisição de licenças Siemens - Solid Edge CAD
- Obtenção do CEBAS.
- Implementação de e-books na régua de relacionamento de calouros (graduação e Pós) e realização de Podcasts para a Pós-Graduação.
- Implementação da função de Gestor de Operações.

- Implementação de grupos de WhatsApp oficiais por faculdade.
- Implementação do Laboratório Adobe.
- Implementação simulador de jogos de empresas.
- Implementação de avaliação estilo Enade em todas as provas.
- Alocação de caixas de som nas salas de aula.
- Aquisição e implantação de novas catracas.

Ressalta-se ainda que em 2023, que o CUFSA foi premiado no PNGE 2023 - Prêmio Nacional de Gestão Educacional, categoria Gestão Administrativa, obteve novamente pela 5ª vez seguida o Selo de Instituição Socialmente Responsável da ABMES, pela 3ª vez seguida o Prêmio de Excelência em Gestão promovido pela Prefeitura de Santo André, pela 1ª vez o selo de IES comprometida com a empregabilidade fornecido pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) e pela 1ª vez o Selo Semesp IES Amiga da Iniciação Científica.

Quanto à sustentabilidade financeira, o CUFSA realiza processos de planejamento e elaboração do orçamento anual, seguidos da correspondente execução orçamentária, a qual se materializa por meio do emprego do estudo e da análise de indicadores institucionalizados de inadimplência, de receitas e de despesas, bem como através da utilização de relatórios de acompanhamento gerados pelo sistema CUBO TOTVS.

A execução orçamentária é o processo de arrecadação das receitas e de realização das despesas autorizadas nos instrumentos de planejamento e orçamento da Instituição. Ela se divide em execução orçamentária da receita, quando se trata da obtenção de recursos decorrentes do pagamento de mensalidades, de medidas extrajudiciais e judiciais de busca de recursos decorrentes da inadimplência, e em execução orçamentária da despesa, quando se trata da realização de gastos. Esta se apresenta como uma etapa ulterior à de planejamento e orçamento, quando são estimadas as receitas e quando é definida a forma de sua alocação.

A aprovação da peça orçamentária ocorre após manifestação expressa dos órgãos colegiados institucionais, devendo servir, inclusive, para orientar a gestão administrativa e financeira da IES.

O CUFSA possui departamento financeiro próprio e submete suas demonstrações contábeis e financeiras a auditorias internas e externas ao fim de cada exercício fiscal. A gestão

dos recursos é realizada com o objetivo de promover a sustentabilidade institucional, devendo todas as aquisições encontrar expressa vinculação com a previsão orçamentária anual aprovada pelo CONSUN e CONDIR. Em 2023, destacam-se as seguintes ações relacionadas à esta Dimensão SINAES:

- Definição das turmas que não serão oferecidas no 1º e 2º semestres de 2023.
- Convênios com Associações, Empresas e Sindicatos para concessão de descontos com vistas à captação de alunos.
- Proposta de "Acordo Amigo" - acordo diferenciado para alunos que passam por problemas financeiros e tem como objetivo a redução da evasão e da inadimplência.
- Plano de investimentos em infraestrutura.
- Manutenção e modernização de laboratórios.
- Fortalecimento do programa interno de bolsas de estudos.
- Melhorias para implementação de sistema interno de controle.

Assim como ocorre anualmente, o Balanço de 2022 foi regularmente submetido à análise e deliberação dos órgãos colegiados institucionais, sendo aprovado pelo CONSUN e pelo CONDIR.

O Quadro 9 demonstra a evolução dos resultados operacionais dos últimos três anos:

Quadro 9 – Evolução dos resultados operacionais entre 2020 e 2022

Ano	2020	2021	2022
Resultado Operacional	R\$ 2.806.940,41	R\$ (3.139.172,52)	R\$ 44.885,57

Fonte: elaboração própria.

Observa-se resultado operacional positivo em 2022, sendo que os fatores concorrentes para esse resultado foram i) a redução no índice de inadimplência de 10,6% para 5,02%, com a estabilização de receitas, a redução discreta no número de alunos, de cerca de 1,4% em relação ao período anterior, e ii) a política austera e permanente de redução de custos.

Em 2021 os resultados voltaram a se apresentar deficitários. Embora tenha sido verificada nova diminuição no índice de inadimplência, a diminuição no número de alunos ocorrida nos últimos anos reflete os resultados subsequentes por longo período. Também

houve significativo desembolso devido ao pagamento de indenizações trabalhistas e devidos provisionamentos. Em 2019 iniciou-se o processo de depreciação e a partir de 2020 essa despesa tem sido contabilizada de forma linear, seguindo as melhores práticas contábeis, influenciando os resultados em 2020 R\$ 1.400.743,62 e em 2021, R\$ 1.409.011,60.

## **5. STATUS DOS PLANOS DE MELHORIAS ELABORADOS A PARTIR DOS RESULTADOS DE ANOS ANTERIORES**

Nos relatórios de autoavaliação institucional anteriores foram propostas diversas ações de melhoria ao CUFSA, as quais foram aprovadas pela Reitoria para execução. O acompanhamento destas atividades também é realizado pela CPA, como descrito no Projeto de Autoavaliação Institucional 2022-2024 (FSA, 2021).

O Quadro 10 reúne estas informações:

- O status das ações elaboradas a partir dos resultados dos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados até 2021, mas que ainda não tinham sido concluídas em dezembro daquele ano e, portanto, estavam pendentes, e
- O status das ações geradas com base nos resultados da autoavaliação institucional aplicada em 2022 e realizadas em 2023.

Destaca-se que, dentre as sete ações pendentes originadas dos instrumentos aplicados até 2021, cinco foram concluídas (71%) e duas estão em andamento (29%).

Quanto às ações que tiveram origem nos resultados da autoavaliação institucional de 2022 e foram executadas em 2023, cabe destacar que 80,3% foram concluídas e 19,7% estão em andamento.

Quadro 10 – Status detalhado das ações oriundas dos resultados dos processos de autoavaliação institucional realizados entre 2015 e 2022

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2015-2021	II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.	Teor e qualidade dos conteúdos lecionados	Buscar e, dentro das possibilidades, estabelecer parcerias entre o CUFSA e empresas públicas e privadas para a realização de visitas técnicas do corpo discente, com vistas a aproximá-los de vivências e atualidades do mercado de trabalho e/ ou área em que estão se formando.	Reuniões de planejamento	Coordenações de Área	Ação concluída. Esta ação passou a ser um processo contínuo.
2015-2021	V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho e VI – Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.	Política de Gestão	Promover benchmarking com outras IES, organizações públicas ou privadas, de diversos segmentos, com vistas a levantar boas práticas relacionadas a Plano de Carreira, gestão e desenvolvimento de profissionais. Dentro das possibilidades, promover as adequações necessárias aos Planos de Carreira vigentes no CUFSA.	Análise de outras IES	Reitoria/ RH	Ação suspensa temporariamente.
2015-2021	VII – infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca,	Segurança	Desenvolvimento e implantação de projeto de circuito fechado de televisão, para monitoramento do campus.	Desenvolvimento e implantação de projeto de circuito fechado de televisão, para monitoramento do campus.	PROAP	Ação concluída. Licitação realizada e câmeras instaladas.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
	recursos de informação e comunicação.	Serviços de copiadora	Rescisão do contrato com a atual provedora do serviço e abrir licitação para contratação de nova empresa especializada em serviços de copiadora	Rescisão do contrato com a atual provedora do serviço e abrir licitação para contratação de nova empresa especializada em serviços de copiadora	PROAP	Ação concluída.
		Wi-fi no campus	Contratação de nova empresa para melhoria da qualidade do sinal de wi-fi	Contratação de nova empresa para melhoria da qualidade do sinal de wi-fi	PROAP	Ação em andamento. Licitação realizada e, em dezembro/ 2023, os novos equipamentos chegaram. Instalação em andamento.
		Uso de materiais	Averiguar possibilidades de execução de melhorias com materiais que o CUFSA já tem.	Verificação realizada junto ao setor de infraestrutura	PROAP	Ação concluída.
		Planejamento de uso das salas de aula	Revisar o uso das salas de aula no CUFSA, para evitar classes superlotadas, reunindo responsáveis pela manutenção das instalações, Coordenadores Acadêmicos e Adjuntos.	Distribuição das salas revistas	PROAP	Ação concluída. Esta ação passou a ser um processo contínuo, executado conforme as possibilidades orçamentárias e de infraestrutura.
2022	I. A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	PDI	Revisar as ações relativas à divulgação do PDI a todos os públicos: sua importância; seu conteúdo; meios para acessá-lo; significado da missão visão e valores da FSA; meios para acompanhar a execução dos objetivos contidos em seu texto; meios para opinar e contribuir com a execução destes objetivos – exemplo: participação nas pesquisas da CPA.	Foram colocados banners na sala dos professores; foi feita ampla divulgação por e-mail dos resultados do PDI anterior; PDI foi tema da Semana de Inovação Acadêmica; conteúdo do PDI novo foi amplamente debatido e, quando aprovado, foi divulgado a todos na FSA.	Reitoria	Ação concluída. As divulgações foram realizadas e passaram a fazer parte do calendário de divulgações da FSA.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades.	Melhorias em ACEX	Adotar indicadores de desempenho ou itens de controle que permitam o acompanhamento efetivo das contribuições que as ACEX e as Práticas Integradas trazem à formação acadêmica dos discentes. Caso tais indicadores já estejam estabelecidos, assegurar a realização das análises e promover ações de melhoria cabíveis, além de, pontualmente, assegurar canais de comunicação claros com os discentes, divulgando as melhorias adotadas e garantindo que os discentes possam rapidamente ser ouvidos quanto a sugestões, reclamações e opiniões que tenham a respeito.	NDEs de todos os cursos realizaram em 2021 a revisão das ementas e PPCs. Coordenação de Extensão também promoveu melhorias e orientações aos docentes. Em 2021 foi publicado o livro com os projetos de extensão do CUFGSA.	PROGRAD/ PROPPEX/ NDEs	Ação realizada conforme as possibilidades orçamentárias e de infraestrutura.
2022	IV. A comunicação com a sociedade.	Comunicação com discentes sobre matrizes curriculares	Comunicar clara e pontualmente aos discentes os motivos de alterações em matrizes curriculares, planos de ensino ou de aula, enfatizando os benefícios esperados para a qualidade da formação que receberão.	Os NDEs realizaram em 2021 a revisão das ementas e PPCs.	PROGRAD/ NDEs	A prática já era prevista devido à participação dos discentes nos colegiados de curso, CONSUN e CONDIR. Contudo, foi reforçada a partir de processos contínuos de comunicação aos discentes por parte dos coordenadores acadêmicos e adjuntos, da PROGRAD e da Reitoria.
		Comunicação sobre bolsas aos públicos do CUFGSA	A fim de melhorar o bom resultado relacionado às bolsas e incentivos de estudo, com resultados descritos na Figura 21, sugere-se o reforço e ampliação das ações e comunicação sobre ambos os instrumentos a todo o corpo discente, docente e técnico-administrativo.	Ações realizadas com campanhas publicitárias e revisão do site institucional.	PROGRAD/ NDEs	Ação concluída. Esta ação passou a ser um processo contínuo. As redes sociais da FSA e os programas PIIC e PIEX têm contribuído positivamente.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	V. As políticas de pessoal e de carreira do corpo docente e corpo técnico-administrativo, suas condições de trabalho e de aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional.	Treinamento aos docentes sobre metodologias de ensino híbrido/remoto	Considerar a sugestão de um discente quanto ao provimento da formação "Google for Education" aos docentes.	A equipe do NEAD deu suporte direto aos docentes que ainda tinham dificuldades com os aplicativos e práticas necessárias para realização de aulas remotas. Além disso, o Moodle foi constantemente melhorado.	NEAD	Ação concluída. O suporte direto do NEAD aos docentes e coordenadores de curso passou a ser processo contínuo.
		Plano de carreira	Reforçar e/ ou revisar as ações realizadas em 2020, relativas a Plano de Carreira. Dentro das possibilidades e recursos disponíveis, promover as adequações necessárias no CUFSA. Manter comunicação clara com os corpos técnico-administrativo e docente acerca dos avanços e causas dos possíveis impedimentos na execução destas ações	Benchmarking realizado. Proposta inicial elaborada e em análise pela Reitoria. O Plano está sendo revisado e consolidado pela SAJ.	Reitoria/ RH	Ação suspensa temporariamente.
		Ouvidoria interna	Realizar devolutiva aos integrantes do corpo técnico-administrativo, sobre a sugestão registrada nos instrumentos de pesquisa acerca do estabelecimento de uma "Ouvidoria para funcionários".	Análise em andamento	Reitoria/ RH	Ação concluída. Não há necessidade de estabelecer ouvidoria específica, pois o serviço existente é suficiente. Comunicações sobre a Ouvidoria serão intensificados.
2022	VI. A organização e gestão da instituição	Melhoria de processos internos	Revisar processos e atualizar os dados dos discentes disponíveis para a equipe da Arrecadação, devido às manifestações de discentes acerca do recorrente recebimento de boletos com valores incorretos ou informações inválidas.	Ação realizada em parceria pelas equipes da SGA e Arrecadação	SGA/ Arrecadação	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo da área de Arrecadação.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	VIII – Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional	Divulgação da CPA	Reforçar e incrementar as ações de comunicação sobre o que é a CPA e sua finalidade, bem como o que se quer verificar com cada instrumento de autoavaliação institucional, especialmente entre os discentes calouros da graduação e discentes da pós-graduação.	Divulgação intensificada através de e-mail institucional, banners, faixas, podcasts, posts nas redes sociais da FSA, ações de divulgação junto aos públicos internos	CPA, Comunicação, PROGRAD, Reitoria	Ação concluída. As ações de divulgação e sensibilização de todos os públicos foram realizadas dentro do cronograma.
2022	I – A missão e o plano de desenvolvimento institucional	Compreensão do papel do PDI no cotidiano dos públicos do CUFSA	Aproximar o PDI do cotidiano dos públicos do CUFSA, especialmente dos discentes, posto que 52% assinalaram respostas desfavoráveis.	Foram colocados banners na sala dos professores; foi feita ampla divulgação por e-mail dos resultados do PDI anterior; PDI foi tema da Semana de Inovação Acadêmica; conteúdo do PDI novo foi amplamente debatido e, quando aprovado, foi divulgado a todos na FSA.	Reitoria	Ação concluída. Divulgações realizadas. Passou a fazer parte do calendário de divulgações da FSA.
		Divulgação da FSA em redes sociais	Dar sequência às ações de sensibilização dos públicos do CUFSA sobre a importância da divulgação da FSA para sua imagem perante a comunidade.		Reitoria	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo, presente nas reuniões com gestores de área e coordenadores.
		Divulgação do PPC	Mesmo com os resultados positivos aferidos em 2020, é importante estimular o corpo docente a consultar, utilizar e propor melhorias aos PPCs dos cursos em que atua.	Estimular o corpo docente a consultar, utilizar e propor melhorias aos PPCs dos cursos em que atua.	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo da PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas.
			Ampliar a promoção de oficinas e grupos de discussão sobre os PPCs vigentes no CUFSA.	Ampliar a promoção de oficinas e grupos de discussão sobre os PPCs vigentes no CUFSA.	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo da PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas.
2022		Melhorias nas ACEX				

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
	II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades; e III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.		Realizar ações de comunicação para esclarecer o que são as atividades curriculares de extensão, sua finalidade e a importância para a formação dos discentes.	Realizar ações de comunicação para esclarecer o que são as atividades curriculares de extensão, sua finalidade e a importância para a formação dos discentes.	Reitoria, PROPPEX	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo da PROPPEX, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas.
			Reforçar e modificar a forma de divulgação dos projetos desenvolvidos em ACEX e do Simpósio de Atividades de Pesquisa e Extensão da FSA (SAPEX), empregando canais de comunicação e linguagem mais alinhados às características do público-alvo desta ação: os discentes.	Reforçar e modificar a forma de divulgação dos projetos desenvolvidos em ACEX e do Simpósio de Atividades de Pesquisa e Extensão da FSA (SAPEX), empregando canais de comunicação e linguagem mais alinhados às características do público-alvo desta ação: os discentes.	Reitoria, PROPPEX	Ação concluída.
			Reforçar e modificar a forma de divulgação sobre os editais de apoio para projetos que envolvam Políticas Afirmativas, empregando canais de comunicação e linguagem mais alinhados às características do público-alvo desta ação: os discentes.	Reforçar e modificar a forma de divulgação sobre os editais de apoio para projetos que envolvam Políticas Afirmativas, empregando canais de comunicação e linguagem mais alinhados às características do público-alvo desta ação: os discentes.	Reitoria, PROPPEX	Ação concluída.
			Orientar com proximidade os docentes responsáveis por ACEX para que proponham e/ ou estimulem a realização de atividades mais desafiadoras, além de assegurar mais envolvimento desses docentes com o desenvolvimento dos projetos em si, não apenas dos relatórios finais.	Orientar com proximidade os docentes responsáveis por ACEX para que proponham e/ ou estimulem a realização de atividades mais desafiadoras, além de assegurar mais envolvimento desses docentes com o desenvolvimento dos projetos em si, não apenas dos relatórios finais.	Reitoria, PROPPEX	Ação concluída.
2022	III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	Estágio supervisionado obrigatório	Reforçar, melhorar e modificar as ações de comunicação vigentes que explicam quais são as regras relativas ao estágio supervisionado obrigatório, pois cerca de 37% dos discentes respondentes sinalizaram dificuldades com este tema, especialmente entre discentes da FAENG e FAFIL, cujos resultados mais indicaram oportunidades de melhoria.	Ampliar a promoção de oficinas e grupos de discussão sobre os PPCs vigentes no CUFSA.	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída.
Ouvidoria		Desenvolver e aplicar ação de comunicação para esclarecer o que é a Ouvidoria e quais serviços ela presta aos públicos do CUFSA, utilizando canais de comunicação e linguagem mais alinhados às características de cada público, ou seja,	Realizar ações de comunicação sobre a Ouvidoria e seus serviços	Reitoria, Ouvidoria	Ação concluída. Foram realizadas novas ações de divulgação sobre a Ouvidoria em	

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
			adotar soluções diferentes para comunicar a Ouvidoria a docentes, discentes e corpo técnico-administrativo.			todo o campus e pelas redes sociais da FSA
2022	III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	Atividades complementares e carga horária correspondente	Reforçar, melhorar e modificar as ações de comunicação vigentes que explicam quais são as regras relativas ao cumprimento das atividades complementares de formação, pois cerca de 37% dos discentes respondentes sinalizaram dificuldades com este tema, especialmente entre discentes da FAENG e FAFIL, cujos resultados mais indicaram oportunidades de melhoria. Utilizar canais de comunicação adequados às características dos discentes.	Melhorar as ações de comunicação sobre o cumprimento das atividades complementares	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída.
			Estudar meios para esclarecer a relação entre horas reais de cada atividade complementar e a pontuação a que correspondem, explicando os critérios adotados e reforçando a forma que os discentes devem praticar para registrar estas atividades.	Desenvolver solução para atender este tema via TOTVS	Reitoria, PROGRAD, CI	Ação concluída.
			Melhorias nos temas das palestras das Semanas dos Cursos e de Talentos	Estimular a participação de docentes e discentes nos preparativos dos eventos Semana de Cursos e Semana de Talentos	Reitoria, PROGRAD, PROPPEX	Ação concluída.
2022	IV – A comunicação com a sociedade	Comunicação entre docentes e discentes	Coordenadores Adjuntos e Acadêmicos devem orientar o corpo docente a manter proximidade na comunicação com discentes, utilizando preferencial e frequentemente o chat do Moodle para atender os discentes fora do horário das aulas. Ademais, sugere-se aos Coordenadores Adjuntos e Acadêmicos acompanhar com proximidade a efetividade desta ação, atuando pontualmente quando cabível.	Orientar docentes a utilizar exclusivamente chat do Moodle e e-mail como formas de comunicação com os alunos	Reitoria, PROGRAD, Coordenações de Área	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo, presente nas reuniões e nas comunicações com os docentes.
			Incentivo à publicação de artigos científicos e à participação em eventos científicos	Ampliar e reforçar as comunicações e os incentivos à publicação de artigos científicos e à participação em eventos científicos, não somente aos docentes, mas também aos discentes e corpo técnico-administrativo.	Estimular os docentes à participação em eventos científicos e a gerar produções acadêmicas nas reuniões dos colegiados	Coordenações de Área

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	VI – Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios	Participação de discentes em órgãos colegiados do CUFSA	Ampliar a comunicação sobre as regras, as formas de participação e os resultados relativos à participação discente nos órgãos colegiados do CUFSA, especialmente na FAENG e FAFIL, cujos resultados mais indicaram oportunidades de melhoria.	Ampliar a comunicação sobre as regras, as formas de participação e os resultados relativos à participação discente nos órgãos colegiados do CUFSA, especialmente na FAENG e FAFIL, cujos resultados mais indicaram oportunidades de melhoria.	PROGRAD	Ação concluída.
2022	IV – A comunicação com a sociedade	Comunicação entre corpo técnico-administrativo e docentes	Reforçar as ações que já estão em andamento para alinhar as comunicações entre o corpo técnico-administrativo e os docentes, para que tenham acesso simultâneo aos mesmos conteúdos e decisões adotadas no CUFSA e, dessa forma, possam se comunicar de modo coeso com o corpo discente.	Dar continuidade ao alinhamento nas comunicações aos docentes e ao corpo técnico-administrativo	Reitoria, PROAP, PROGRAD	Ação concluída.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	Melhorias em cursos da pós-graduação	Analisar os resultados apresentados neste relatório, especialmente nos cursos com mais incidência de resultados detratadores, para promover melhorias principalmente em: didática, aplicação de metodologias ativas de ensino, qualidade do conteúdo e do material didático utilizado pelos docentes, contribuição das disciplinas para a formação profissional dos discentes.	Continuar as ações em prol da adoção de melhorias na qualidade do ensino de todos os cursos, incluindo prática de metodologias ativas de ensino	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
2022	V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho	Plano de carreira	Reforçar e/ ou revisar as ações realizadas em 2020 e 2021 relativas a Plano de Carreira. Dentro das possibilidades e recursos disponíveis, promover as adequações necessárias no CUFSA. Principalmente, intensificar a comunicação com os corpos técnico-administrativo e docente acerca dos avanços e causas dos possíveis impedimentos na execução destas ações.	Analisar as condições para viabilizar este tema	Reitoria, PROAP	Ação suspensa temporariamente.
		Gestão de equipes	Dentro das possibilidades, oferecer capacitações aos Coordenadores Acadêmicos e Coordenadores Adjuntos, voltadas a aprimorar suas práticas de gestão e liderança de equipes. Esta proposição visa superar as manifestações relativas à autonomia, credibilidade e reconhecimento, registradas por integrantes do corpo técnico-administrativo.	Dentro das possibilidades, oferecer capacitações aos Coordenadores Acadêmicos e Coordenadores Adjuntos, voltadas a aprimorar suas práticas de gestão e liderança de equipes. Esta proposição visa superar as manifestações relativas à autonomia, credibilidade e reconhecimento, registradas por integrantes do corpo técnico-administrativo.	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
			Considerando os resultados detratores atribuídos à afirmativa “São claras as expectativas da FSA em relação ao cargo que exerço”, melhorar a comunicação entre lideranças e liderados de todas as áreas do CUFSA, para esclarecer quaisquer dúvidas ou sobreposições sobre as atribuições de responsabilidades e as expectativas que se têm quanto aos resultados.	Abordar este tema nos treinamentos direcionados a docentes e corpo técnico-administrativo	Reitoria, PROAP, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
		Treinamento e desenvolvimento	Manter e ampliar as ações de treinamento e desenvolvimento, tanto do corpo técnico-administrativo como do corpo docente, averiguando as necessidades dos processos e os apontamentos feitos pelos integrantes das áreas do CUFSA.	Manter e ampliar as ações de treinamento e desenvolvimento, tanto do corpo técnico-administrativo como do corpo docente, averiguando as necessidades dos processos e os apontamentos feitos pelos integrantes das áreas do CUFSA.	Reitoria, PROAP, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
2022	V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho	Melhoria de processos	Manter e ampliar as ações que promovam análise crítica, modificações e melhorias nos processos internos do CUFSA, implantando as ações cabíveis e assegurando alinhamento entre processos e áreas da IES como um todo.	Manter e ampliar as ações que promovam análise crítica, modificações e melhorias nos processos internos do CUFSA, implantando as ações cabíveis e assegurando alinhamento entre processos e áreas da IES como um todo.	Reitoria, PROAP, PROGRAD, PROPPEX	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
2022	VII – infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação	Estabilidade do Moodle	Promover as melhorias cabíveis para que o acesso ao Moodle se estabilize, evitando situações de dificuldade de acesso e/ou sobrecarga.	Promover as melhorias cabíveis para que o acesso ao Moodle se estabilize, evitando situações de dificuldade de acesso e/ou sobrecarga.	Reitoria, PROGRAD, CI	Ação concluída.
		Informação sobre atividades complementares	Analisar a possibilidade de o Portal do Aluno mostrar com clareza quantas horas de atividades complementares os discentes ainda restam cumprir, bem como o total de horas de estágio supervisionado obrigatório.	Analisar a possibilidade de o Portal do Aluno mostrar com clareza quantas horas de atividades complementares os discentes ainda restam cumprir, bem como o total de horas de estágio supervisionado obrigatório.	Reitoria, PROGRAD, CI	Ação concluída.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
2022	I – A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	Atendimento via WhatsApp	Analisar a possibilidade de a SGA atender os discentes via WhatsApp.	Analisar a possibilidade de a SGA atender os discentes via WhatsApp.		Ação concluída. Foi implantado o atendimento dos alunos por chatbot e por WhatsApp institucionais.
		PDI	Incrementar as ações de divulgação do PDI, com comunicações voltadas a esclarecer os principais pontos deste plano, a evolução das ações realizadas e em andamento, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação.	Incrementar as ações de divulgação do PDI, com comunicações voltadas a esclarecer os principais pontos deste plano, a evolução das ações realizadas e em andamento, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação.	Reitoria, Pró-reitorias e Corpo técnico-administrativo	Ação concluída.
		Enade	Dar continuidade às ações em prol da melhoria dos resultados dos cursos no Enade, envolvendo todos os públicos da Fundação.	A partir dos trabalhos desenvolvidos pela Comissão Enade e da Supervisão e Direcionamento realizados pela PROGRAD, foi estabelecida a Política Institucional para o Enade, via Portaria da Reitoria nº 32/2023.	PROGRAD	Ação concluída. Foi estabelecida a Comissão Enade, que elaborou Política Institucional voltada ao Enade e material de apoio aos docentes para elaborar questões no estilo Enade. Ademais, segue mantida a Prova integrada e a resolução PROGRAD que determina ao menos uma questão em estilo Enade nas Provas.
2022	II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção	Percepção dos discentes sobre o papel das disciplinas em sua formação	Reforçar as ações em andamento pela PROGRAD, Coordenações de Área e Adjuntas relativas à análise de disciplinas, com vistas a investigar a aderência às DCNs e a atualização dos conteúdos das ementas, os planos de ensino, as metodologias e outros recursos didáticos aplicados nas aulas, de modo a melhorar a percepção dos discentes sobre a contribuição das disciplinas em suas formações.	Reforçar as ações em andamento pela PROGRAD, Coordenações de Área e Adjuntas relativas à análise de disciplinas, com vistas a investigar a aderência às DCNs e a atualização dos conteúdos das ementas, os planos de ensino, as metodologias e outros recursos didáticos aplicados nas aulas, de modo a melhorar a percepção dos discentes sobre a	PROGRAD, Coordenações de Área e Adjuntas	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo fundamentado na emissão de memorandos PROGRAD orientando e acompanhando as semanas de planejamento das coordenações.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
	acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades			contribuição das disciplinas em suas formações.		
		Medição da interação entre discentes e tutores	Verificar possíveis soluções para melhor avaliar as interações entre discentes e docentes/tutores das disciplinas EAD.	Foram adotadas as medidas para acompanhamento deste tema pelos instrumentos de avaliação CPA em 2023	CPA	Ação em andamento. Requer apoio da PROGRAD para assegurar o cadastro correto dos tutores no TOTVS, permitindo a identificação necessária para a formulação e a aplicação do instrumento de autoavaliação institucional aplicado pela CPA.
		Interação entre discentes e tutores	Analisar as causas e formular plano de ação em prol da melhoria das interações entre discentes e os docentes/tutores das disciplinas EAD.	Analisar as causas e formular plano de ação em prol da melhoria das interações entre discentes e os docentes/tutores das disciplinas EAD.	PROGRAD, NEAD, Coordenações	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. NEAD faz reunião mensal com tutores acompanha continuamente o processo, promovendo melhorias.
		Uso do Moodle e da Biblioteca Virtual pelos discentes	Intensificar as ações em prol do uso do Moodle e da biblioteca virtual "Minha Biblioteca" pelos discentes, contribuindo com sua formação.	Intensificar as ações em prol do uso do Moodle e da biblioteca virtual "Minha Biblioteca" pelos discentes, contribuindo com sua formação.	Coordenações de Área e Adjuntas	Ação em andamento. Será enviado comunicado padrão bimestral para relembrar os públicos sobre como acessar.
		Incentivo à elaboração de artigos científicos	Intensificar a divulgação dos diversos programas do CUFSA em prol da produção de artigos científicos, bem como agir para apoiar a publicação e a divulgação da produção científica de discentes e docentes.	Intensificar a divulgação dos diversos programas do CUFSA em prol da produção de artigos científicos, bem como agir para apoiar a publicação e a divulgação da produção científica de discentes e docentes.	PROPPEX	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. Em 2023 foi acrescentada a Revista FSA como continuidade desta ação.
		Divulgação das atividades de extensão	Ampliar as divulgações das modalidades de extensão praticadas no CUFSA, bem como intensificar a comunicação dos resultados gerados pelas ações de extensão, seja em publicações acadêmicas ou divulgação na mídia e em redes sociais.	Ampliar as divulgações das modalidades de extensão praticadas no CUFSA, bem como intensificar a comunicação dos resultados gerados pelas ações de extensão, seja em publicações acadêmicas ou divulgação na mídia e em redes sociais.	PROPPEX	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo, com comunicações frequentes sobre as ações de extensão.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
		Percepção dos discentes sobre as disciplinas ACEX	Analisar as causas e formular plano de ação em prol da percepção das contribuições geradas pelas disciplinas ACEX para formação dos discentes e para a comunidade do CUFSA.	Analisar as causas e formular plano de ação em prol da percepção das contribuições geradas pelas disciplinas ACEX para formação dos discentes e para a comunidade do CUFSA.	PROPPEX	Ação em andamento. As ações de ACEX serão modificadas para intensificar ações extramuros, zelando pela segurança dos alunos. Será mantida a ação "Fundação Cidadania".
		Divulgação dos editais de apoio (Políticas Afirmativas)	Intensificar a divulgação dos editais de apoio mantidos CUFSA relacionados às Políticas Afirmativas, de modo a esclarecer as possibilidades de participação à comunidade interna, bem como os benefícios que podem ser gerados a partir destes editais.	Intensificar a divulgação dos editais de apoio mantidos CUFSA relacionados às Políticas Afirmativas, de modo a esclarecer as possibilidades de participação à comunidade interna, bem como os benefícios que podem ser gerados a partir destes editais.	PROPPEX	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. Revisão dos recursos disponíveis e do "timing" da distribuição dos recursos em andamento, sendo dependentes da disponibilidade orçamentária.
		Estágio e Atividades Complementares	Incrementar a comunicação aos discentes e aos docentes sobre as regras de estágio obrigatório e de atividades complementares, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Sugere-se atenção especial aos cursos da FAENG, devido aos resultados apresentados nos instrumentos de autoavaliação institucional de 2022.	Incrementar a comunicação aos discentes e aos docentes sobre as regras de estágio obrigatório e de atividades complementares, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Sugere-se atenção especial aos cursos da FAENG, devido aos resultados apresentados nos instrumentos de autoavaliação institucional de 2022.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas	Ação em andamento, com melhorias de processos e intensificação das comunicações. Foram melhorados os formulários e o site de estágio foi reformulado, com adição de um FAQ.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
		Divulgação de bolsas	Reforçar a comunicação aos discentes sobre as bolsas oferecidas na FSA, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Sugere-se atenção especial aos cursos da FAENG, devido aos resultados apresentados nos instrumentos de autoavaliação institucional de 2022.	Reforçar a comunicação aos discentes sobre as bolsas oferecidas na FSA, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Sugere-se atenção especial aos cursos da FAENG, devido aos resultados apresentados nos instrumentos de autoavaliação institucional de 2022.	Reitoria e PROGRAD	Ação em andamento. Serão promovidos reforços nas divulgações sobre bolsas.
2022	III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural	Divulgação das ações de preservação do meio ambiente	Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das comunicações sobre as ações realizadas pelo CUFSA em prol da preservação do meio ambiente no campus.	Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das comunicações sobre as ações realizadas pelo CUFSA em prol da preservação do meio ambiente no campus.	Reitoria, PROAP	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
Divulgação das ações sociais		Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das comunicações sobre as ações sociais realizadas pelo CUFSA. Considerar a possibilidade de divulgações conjuntas com as ações ligadas à ACEX.	Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das comunicações sobre as ações sociais realizadas pelo CUFSA. Considerar a possibilidade de divulgações conjuntas com as ações ligadas à ACEX.	Reitoria, Pró-reitorias	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.	
Contribuições dos cursos para desenvolver capacidades de reflexão e argumentação dos discentes		Intensificar as ações em andamento voltadas ao desenvolvimento das competências relacionadas à reflexão e argumentação dos discentes, considerando as DCNs e as características de cada curso.	Intensificar as ações em andamento voltadas ao desenvolvimento das competências relacionadas à reflexão e argumentação dos discentes, considerando as DCNs e as características de cada curso.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas	Ação em andamento, com comunicações e ações da PROGRAD e Coordenações Acadêmicas.	
Promoção da diversidade		Para reforçar os bons resultados neste tema, sugere-se a manutenção das ações em andamento voltadas à promoção da diversidade, incluindo o compartilhamento de boas práticas entre as três unidades integrantes do CUFSA.	Para reforçar os bons resultados neste tema, sugere-se a manutenção das ações em andamento voltadas à promoção da diversidade, incluindo o compartilhamento de	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. Em 2023 foram ministrados treinamentos aos docentes e corpo técnico	

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
				boas práticas entre as três unidades integrantes do CUFGSA.		administrativo sobre combate ao assédio e diversidade. O tema passou a integrar a grade de treinamentos periódicos.
2022	IV – A comunicação com a sociedade	Medição sobre a frequência, relevância e qualidade das comunicações	Assegurar que este tema seja abordado no instrumento de autoavaliação institucional dirigido aos discentes em 2023.	Foram adotadas as medidas para acompanhamento deste tema em 2023	CPA	Ação concluída.
2022	V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho	Treinamentos oferecidos pela FSA aos docentes e corpo técnico-administrativo	Como houve aumento de respostas detratoras, sugere-se verificar as avaliações de reação dos treinamentos já realizados com docentes e corpo técnico-administrativo, bem como realizar outras análises de causa para, em seguida, promover melhorias no planejamento dos treinamentos de 2023.	Como houve aumento de respostas detratoras, sugere-se verificar as avaliações de reação dos treinamentos já realizados com docentes e corpo técnico-administrativo, bem como realizar outras análises de causa para, em seguida, promover melhorias no planejamento dos treinamentos de 2023.	Reitoria, Pró-reitorias	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. Em 2023 foram investidos cerca de R\$ 43 mil em treinamentos ao corpo técnico-administrativo.
		Plano de carreira	Sugere-se verificar as ações de comunicação sobre este tema, considerando os resultados econômico-financeiros do CUFGSA bem como os planos estabelecidos para melhorias neste tema.	Sugere-se verificar as ações de comunicação sobre este tema, considerando os resultados econômico-financeiros do CUFGSA bem como os planos estabelecidos para melhorias neste tema.	Reitoria, PROAP	Ação suspensa temporariamente.
2022	VI – Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação	Participação dos discentes em órgãos colegiados	Intensificar as ações de divulgação dirigidas aos discentes sobre as possibilidades para participar dos órgãos colegiados do CUFGSA.	Intensificar as ações de divulgação dirigidas aos discentes sobre as possibilidades para participar dos órgãos colegiados do CUFGSA.	Reitoria, PROGRAD	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo, com PROGRAD e Coordenadores reforçando a importância da participação discente nos órgãos colegiados.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
		com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios				
2022	VII. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação	Percepção dos públicos sobre melhorias na infraestrutura	Estabelecer e praticar calendário periódico de comunicados relatando melhorias da infraestrutura do campus, incluindo aquelas advindas dos resultados dos instrumentos aplicados pela CPA, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Incluir nesta ação os comunicados sobre os avanços dos investimentos em melhorias no acesso à Internet que estão em andamento.	Estabelecer e praticar calendário periódico de comunicados relatando melhorias da infraestrutura do campus, incluindo aquelas advindas dos resultados dos instrumentos aplicados pela CPA, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. Incluir nesta ação os comunicados sobre os avanços dos investimentos em melhorias no acesso à Internet que estão em andamento.	Reitoria, PROAP, Comunicação	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.
		Medição da percepção sobre mobília e equipamentos dos ambientes administrativos e salas de aula	Verificar os ajustes necessários para que a afirmação “Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados” seja avaliada por docentes e corpo técnico-administrativo em 2023.	Ajustes providenciados apenas para docentes, logo, a ação deverá ter continuidade em 2024.	CPA	Ação em andamento.
		Incentivo ao uso do acervo das bibliotecas física e virtual	Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das ações de incentivo aos discentes para uso das bibliotecas física e virtual.	Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das ações de incentivo aos discentes para uso das bibliotecas física e virtual.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas	Ação em andamento. Será enviado comunicado padrão bimestral para lembrar os públicos sobre como acessar.
		Laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas	Analisar causas e traçar planos de ação e comunicação para superar os resultados detratores ou indiferentes verificados nas afirmativas sobre laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas.	Analisar causas e traçar planos de ação e comunicação para superar os resultados detratores ou indiferentes verificados nas afirmativas sobre laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas	Ação em andamento, com licitação para aquisição de novos equipamentos.
2022	VIII – Planejamento e avaliação, especialmente	Divulgação da CPA	Intensificar as ações de divulgação sobre a CPA, os instrumentos de autoavaliação institucional e os resultados	Divulgações realizadas por novas mídias, como WhatsApp; Stories e Destaques Instagram;	Reitoria, CPA, Comunicação	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo.

Ano de origem da ação	Dimensões SINAES	Assunto	Ações Propostas pela CPA	Providências Adotadas pelo CUFGSA	Responsável	Prazo e status da ação em dezembro de 2023
	os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional		gerados a partir dos dados coletados por tais instrumentos.	vídeos desenvolvidos pela Agência Experimental de Publicidade. Ademais, foi realizado o programa de incentivo à participação discente, junto aos representantes de turma.		
2022	IX – Políticas de atendimento aos estudantes	Percepção sobre comunicação	Compreender as causas e agir para melhorar a percepção dos públicos sobre os meios de comunicação e a qualidade dos comunicados realizados pela FSA.	Foram implantados canais de comunicação via WhatsApp com os alunos	Reitoria, Pró-reitorias, Comunicação	Ação concluída. Passou a ser processo contínuo. Implantação de canais de Telegram e grupos de WhatsApp institucionais com representantes de turma; implantação de envio massificado de mensagens individuais para o WhatsApp dos discentes.

Fonte: elaboração própria.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os Quadros 11 a 19 reúnem as 98 sugestões formuladas pela CPA, embasadas nos resultados quantitativos e qualitativos coletados pelos instrumentos de autoavaliação institucional aplicados em 2023 e cuja análise foi apresentada ao longo do presente relatório. As proposições estão dispostas considerando as Dimensões Sinaes e os eixos temáticos estabelecidos na Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES n.º 065 (INEP, 2014).

Quadro 11 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes I – A Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, eixo temático 2

Assunto	Ações sugeridas	Responsáveis sugeridos
PDI	1. Incrementar as ações de divulgação do PDI, com comunicações periódicas voltadas a esclarecer os principais objetivos e planos de ação deste documento, a natureza e a evolução das ações, sejam elas concluídas ou em andamento, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos do CUFSA. Sugestão: divulgação semestral dos principais objetivos e dos avanços promovidos.	Reitoria e Pró-reitorias
Enade	2. Dar continuidade às ações em prol da melhoria dos resultados dos cursos no Enade, envolvendo todos os públicos do CUFSA.	PROGRAD

Fonte: elaboração própria.

Quadro 12 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa e de monitoria e demais modalidades, eixo temático 3

Assunto	Ações sugeridas	Responsáveis sugeridos
Matrizes e ementas	3. Reforçar as ações de análise de matrizes curriculares e ementas, considerando as DCN/CNCST. 4. Atualizar conteúdos em relação ao praticado no mercado de trabalho.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Processo ensino-aprendizagem	5. Evitar a repetição desnecessária de assuntos entre disciplinas. Considerando as características de cada curso: 6. Reforçar a interdisciplinaridade. 7. Incentivar a realização de aulas e atividades práticas, analisando como inserir ou intensificar atividades de aplicação prática nas disciplinas de todos os cursos. 8. Adicionar ao conteúdo programático das disciplinas a realização de visitas técnicas a empresas relacionadas com o curso. 9. Promover mais eventos em que profissionais possam interagir e/ou palestrar com os discentes.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas

<b>Assunto</b>	<b>Ações sugeridas</b>	<b>Responsáveis sugeridos</b>
	10. Avaliar as possibilidades de dividir turmas muito grandes em turmas menores, privilegiando a qualidade do processo ensino-aprendizagem.	
Formação de turmas	11. Considerando a disponibilidade financeira/ econômica da FSA, comparar o volume de alunos por turma com requisitos para promover um processo de ensino-aprendizado adequado e, se pertinente, promover os ajustes para ampliar e/ou reduzir a quantidade de alunos por turma.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Incentivo e reconhecimento ao aprendizado	12. Reforçar o processo de concessão micro certificados de competências aos alunos, adicionando uma sistemática ou metodologia de gamificação para desafiar-los a obter desempenhos melhores em seus estudos, bem como para recompensar aqueles que tiveram os melhores resultados.	Reitoria, PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Alertas sobre prazos no Moodle	13. Averiguar como ativar e/ou estimular os professores a ativar a função do Moodle que alerta os discentes sobre os prazos de atividades avaliativas.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Bolsas de estudo	14. Analisar a possibilidade de prorrogar a data do desconto por pontualidade até o segundo dia útil de cada mês.	Reitoria, PROAP, Arrecadação
Divulgação das regras sobre bolsas de estudo	15. Melhorar a divulgação sobre regras e programas de bolsas de estudo aos discentes, com divulgação e atualizações periódicas.	PROAP, Comunicação e Arrecadação
Divulgação das regras sobre faltas	16. Divulgar ao menos semestralmente aos discentes as regras vigentes sobre faltas justificadas e abonadas, realizando esta ação ao menos uma vez por semestre.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Divulgação sobre como acessar materiais das disciplinas de semestres anteriores	17. Divulgar ao menos semestralmente aos discentes os procedimentos para acessar materiais das disciplinas de semestres anteriores, realizando esta ação ao menos uma vez por semestre.	
Divulgação sobre regras para transferências entre cursos e dispensas de disciplina	18. Divulgar ao menos semestralmente aos discentes as regras vigentes sobre solicitação de transferências entre cursos e dispensas de disciplina, ao menos uma vez por semestre, com foco no acolhimento e esclarecimento sobre regras, prazos, limitações legais e regimentais inerentes a estes processos.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Divulgação sobre regras para realizar estágio e atividades complementares	19. Divulgar aos discentes, ao menos uma vez por semestre, as regras vigentes sobre todos os temas ligados à realização de estágios, sejam obrigatórios ou não, e sobre a realização das atividades complementares.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Análise de comprovantes de atividades complementares	20. Avaliar possibilidades de melhoria nos processos de análise dos comprovantes de atividades complementares para agilizar o tempo de resposta aos discentes.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
ACEX	21. Revisar semestralmente as atividades desenvolvidas nas disciplinas ACEX para assegurar sua relevância na percepção dos discentes e efetiva contribuição para sua formação. 22. Dentro do possível, alocar as apresentações do SAPEX nas áreas do campus com maior circulação de visitantes.	PROPPEX, PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Atendimento de tutores	23. Divulgar ao menos semestralmente aos alunos como se comunicar e solicitar auxílio aos tutores e/ou monitores das disciplinas, ao menos uma vez por semestre.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas

<b>Assunto</b>	<b>Ações sugeridas</b>	<b>Responsáveis sugeridos</b>
Esclarecimentos sobre TCC	24. Analisar e implantar meios para comunicar e esclarecer dúvidas dos discentes sobre TCC ao longo de todo o curso, não apenas nos semestres em que este trabalho é desenvolvido.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Estímulo à pesquisa acadêmica	25. Reforçar a divulgação do PIIC e PIEX, incentivando a participação de docentes e discentes, reconhecendo os resultados dos docentes e discentes que desenvolverem e publicarem artigos em seminários, congressos e periódicos. 26. Semestralmente, reconhecer docentes que publicarem artigos científicos. 27. Analisar as possibilidades para estabelecer parcerias com associações da região para fomentar bolsas de estudo para os docentes. 28. Reforçar o programa de incentivo vigente para que os docentes de ACEX publiquem trabalhos junto com seus discentes, tornando ACEX mais atrativa do que é hoje. 29. Incentivar os docentes para práticas de iniciação científica de seus discentes, treinando-os em temas como “Como elaborar e publicar um artigo científico do zero”, para que eles possam incentivar e esclarecer as dúvidas dos discentes.	PROPPEX, PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Divulgação de projetos e ações de extensão	30. Reforçar a divulgação de projetos que envolvem atendimento à comunidade, especialmente em suas fases iniciais, para que mais alunos se interessem em participar. 31. Reforçar a divulgação dos melhores projetos e ações de extensão desenvolvidas pelos discentes.	PROPPEX, PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Comunicação

Fonte: elaboração própria.

Quadro 13 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes III – A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural, eixo temático 2

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
Exercício da responsabilidade ambiental no campus	32. Realizar ações no campus envolvendo reciclagem, economia de água e energia, dando continuidade as ações de preservação e/ou poda responsável em relação às árvores e áreas verdes, e realizando divulgações sobre os avanços nestes temas	Reitoria, PROAP, Comunicação
Continuidade das ações de responsabilidade social no campus	33. Continuar incentivando o respeito na comunidade acadêmica, divulgando conteúdos sobre ética, combate à segregação e ao assédio, e promovendo palestras a respeito.	Reitoria, Pró-Reitorias, RH e Comunicação
Divulgação das ações sociais ao público interno da FSA	34. Divulgar ao menos semestralmente comunicados sobre as ações socioambientais que a FSA faz utilizando redes sociais, cartazes nas salas e no campus	Reitoria, PROAP, Comunicação

Fonte: elaboração própria.

Quadro 14 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes IV – A comunicação com a sociedade, eixo temático 3

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
Divulgação do CUFSA	35. Reforçar a divulgação da FSA como uma universidade tradicional da região, destacando seus pontos fortes, número de alunos formados e taxas de empregabilidade. 36. Divulgar ao menos semestralmente os benefícios advindos da Secretaria Digital e do Portal do Aluno.	Reitoria, Pró-reitorias, Comunicação, Captação de Alunos
Divulgação de cursos	37. Divulgar todos os cursos de forma igual no site da FSA e nas mídias empregadas para divulgá-los, evitando separá-los entre cursos mais conhecidos e cursos menos conhecidos. 38. Ampliar a divulgação de elogios feitos pelos discentes aos cursos que frequentam. 39. Divulgar ao menos anualmente os índices de empregabilidade entre os discentes de cada curso.	Reitoria, Comunicação, Captação de Alunos

Fonte: elaboração própria.

Quadro 15 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes V – As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho, eixo temático 4

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
Treinamentos oferecidos pela FSA aos docentes	40. Realizar treinamentos e/ou Manuais de Boas Práticas de ensino-aprendizagem, incluindo temas como: atendimento aos comunicados enviados pelos discentes; planejamento e gestão do tempo de aula; cuidados nas abordagens sobre temas pessoais e sensíveis, seguindo o Código de Ética FSA. Considerar a possibilidade de incorporar estes temas às Semanas de Inovação Acadêmica. 41. Realizar oficinas práticas sobre temas relevantes para a qualidade do processo ensino-aprendizagem: saúde mental de docentes e discentes; aperfeiçoamento da comunicação assertiva; oratória; preparação e uso adequado de slides em aulas; práticas de incentivo à retenção da atenção dos alunos; aplicações práticas de inovações em metodologias de ensino. Considerar a possibilidade de incorporar estes temas às Semanas de Inovação Acadêmica. 42. Assegurar oferta de treinamentos semestrais sobre temas recorrentes: uso do Moodle; uso do portal TOTVS (plano de aula, notas e faltas); renovação periódica de treinamentos sobre Código de Ética e práticas contra assédio.	Reitoria, Pró-reitorias, Comunicação e RH
Treinamentos oferecidos pela FSA aos docentes e corpo técnico-administrativo	43. Realizar pesquisas anuais entre docentes e corpo técnico-administrativo a respeito dos cursos e dos treinamentos que são de seu interesse para que sejam analisadas a pertinência e a possibilidade de realização.	Reitoria, Pró-reitorias e RH
Feedback aos docentes	44. Promover reforços no feedback das coordenações aos docentes, voltados a mitigar as causas da repetição de queixas manifestadas pelos discentes. Considerar a possibilidade de treinar as coordenações sobre técnicas de feedback, comunicação assertiva e estratégias para negociação e resolução de conflitos.	Reitoria, PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Reconhecimento dos docentes	45. Analisar a viabilidade de adotar práticas de reconhecimento dos docentes com melhor desempenho, com vistas a melhorar a motivação e a retenção de talentos. Exemplos: programas de metas e recompensas; eleição semestral do "Professor Inspiração" de cada	Reitoria, Pró-reitorias, RH e Coordenações Acadêmicas

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
	curso; realização de oficinas e rodas de conversa entre os docentes elogiados para que repassem aos colegas suas práticas bem-sucedidas. Implantar a solução mais viável para este tema.	
Pontualidade	46. Analisar a viabilidade de melhorar o controle dos horários de entrada e saída dos docentes, para mitigar queixas dos discentes sobre atrasos no início das aulas e terminos antecipados das aulas; e implantar a solução mais viável. Exemplo: adoção de sistema de registro de ponto ao início e término das aulas.	Reitoria, Pró-reitorias e RH
Plano de carreira	47. Verificar as ações de comunicação sobre este tema, considerando os resultados econômico-financeiros do CUFSA bem como os planos estabelecidos para melhorias neste tema. 48. Considerando os resultados econômico-financeiros do CUFSA, retomar a ação suspensa e/ou elaborar e divulgar um novo plano de carreira para funcionários e professores.	Reitoria, Pró-reitorias e RH
Organização de reuniões dos colegiados	49. Reforçar os cuidados na elaboração das agendas de reuniões dos colegiados, mitigando sobreposição de reuniões e permitindo que docentes atuantes em mais de um colegiado compareçam às reuniões promovidas pelas coordenações.	PROGRAD e Coordenações Acadêmicas
Confraternizações	50. Analisar a viabilidade para reunir docentes e funcionários técnico-administrativos na confraternização de final do ano, evitando imagem de separação e/ou privilégios entre os públicos	Reitoria, Pró-reitorias e RH

Fonte: elaboração própria.

**Quadro 16 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VI – A organização e gestão da instituição.**

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
Participação dos discentes em órgãos colegiados, diretório acadêmico e representação de turmas	51. Intensificar as ações de divulgação dirigidas aos discentes sobre as possibilidades para participar dos órgãos colegiados do CUFSA, bem como do diretório acadêmico e sobre como atuar como representante e vice representante de turmas.	Reitoria, PROGRAD

Fonte: elaboração própria.

**Quadro 17 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VII – A infraestrutura física, eixo temático 5.**

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
Percepção dos públicos sobre melhorias na infraestrutura	52. Estabelecer e praticar calendário periódico de comunicados relatando melhorias da infraestrutura do campus, incluindo aquelas advindas dos resultados dos instrumentos aplicados pela CPA, com abordagem de comunicação que considere o perfil dos públicos da Fundação. 53. Incluir nesta ação os comunicados sobre os avanços dos investimentos em melhorias no acesso à Internet que estão em andamento.	Reitoria, PROAP, Comunicação

Assunto	Ações Sugeridas	Responsáveis Sugeridos
Medição da percepção sobre mobília e equipamentos dos ambientes administrativos e salas de aula	54. Verificar os ajustes necessários para que a afirmação “Os ambientes administrativos têm mobília e equipamentos adequados” seja avaliada por docentes e corpo técnico-administrativo em 2023.	CPA
Incentivo ao uso do acervo das bibliotecas física e virtual	55. Para reforçar os bons resultados neste tema, recomenda-se ampliar a frequência das ações de incentivo e esclarecimento aos discentes sobre como acessar as bibliotecas física e virtual utilizando as credenciais e como utilizá-las. Sugestão: duas vezes a cada semestre letivo. 56. Pesquisar junto aos alunos que títulos eles gostariam de ter acesso nas bibliotecas física e virtual.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas, Biblioteca
Laboratórios	57. Analisar a possibilidade de ter equipamentos sobressalentes para repor as falhas e faltas que possam ocorrer nos laboratórios, especialmente para os casos de equipamentos que mais apresentam falhas, considerando os recursos disponíveis. 58. Analisar a viabilidade de aquisição de mais robôs para o laboratório e as aulas de Robótica. 59. Revisar a proporção de equipamentos disponibilizados para as aulas práticas de Publicidade e Propaganda em relação à quantidade de discentes do curso. 60. Comunicar ao menos semestralmente as regras de funcionamento dos laboratórios antes das aulas, para ajudar os alunos que não têm equipamentos adequados para acessar Moodle, Minha Biblioteca, Portal do Aluno e outros recursos. 61. Analisar a viabilidade de instalar microfones para os docentes e caixas de som para os PCs de todos os laboratórios de informática. 62. Avaliar a possibilidade de atualização da mobília das salas direcionadas às atividades de Arquitetura.	Reitoria, PROAP e CI
Laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas	63. Analisar causas e traçar planos de ação e comunicação para superar os resultados detratores ou indiferentes verificados nas afirmativas / resultados quantitativos relativos aos laboratórios, equipamentos e materiais para aulas práticas.	PROGRAD, Coordenações Acadêmicas e Adjuntas
Qualidade do sinal de wi-fi no campus	64. Dar continuidade às ações corretivas e de melhoria em prol da qualidade do sinal de wi-fi do campus.	Reitoria, PROAP, CI e Comunicação
Computadores e projetores das salas de aula	65. Intensificar as ações de adição, manutenção e/ou atualização dos computadores e projetores das salas de aula, considerando os recursos disponíveis. 66. Treinar docentes ao menos semestralmente sobre uso adequado dos computadores e projetores das salas de aula.	Reitoria, PROAP e CI CI, PROGRAD e RH
Enfermaria	67. Verificar a obrigatoriedade de existência de enfermaria devido à quantidade de frequentadores do campus. Caso não seja obrigatório, devemos esclarecer o caso para contribuir com a imagem da FSA junto ao público interno.	Reitoria, PROAP
Acionamento do Suporte CI pelos docentes	68. Melhorar o formulário para que os docentes solicitem ajuda ao Suporte. O formato atual exige preenchimento de muitas informações, aumentando o tempo para solicitar ajuda e, conseqüentemente, reduzindo o tempo disponível para realizar as atividades de ensino-aprendizagem.	CI
Segurança	69. Dar continuidade à ativação das catracas e uso de carteirinhas/ crachás para ingresso no campus.	PROAP

<b>Assunto</b>	<b>Ações Sugeridas</b>	<b>Responsáveis Sugeridos</b>
	<p>70. Divulgar ao menos semestralmente os avanços e as orientações sobre segurança e acesso ao campus mediante uso de carteirinhas físicas e digitais.</p> <p>71. Avaliar a viabilidade de estabelecer parceria com a FMABC para realizar ações em prol da segurança na Avenida do Conhecimento, incluindo pontos de ônibus e portal.</p>	
Estacionamento FAENG	72. Divulgar ao menos semestralmente aos discentes que o estacionamento não é administrado diretamente pela FSA, esclarecendo os meios para contatar os administradores para quaisquer dúvidas (valores, horários etc.).	PROAP, Comunicação
Atendimento da manutenção	73. Verificar possibilidade de melhorias para acionar e receber atendimento da equipe de Manutenção para solicitar reparos, consertos e demais serviços.	PROAP
Manutenção de salas de aula	<p>74. Avaliar as lousas e a mobília de todas as salas de aula ao menos semestralmente, promovendo manutenção e aquisição de equipamentos se necessário e dentro das possibilidades econômico-financeiras.</p> <p>75. Avaliar ao menos semestralmente os tetos de salas de aula com vistas a evitar casos de goteiras.</p>	PROAP
Manutenção dos sanitários	<p>76. Intensificar a disponibilidade de funcionários de limpeza e reposição de papel higiênico para os períodos de aulas noturnas.</p> <p>77. Avaliar a possibilidade de atualização do mobiliário e torneiras dos sanitários, incluindo manutenção e/ou pintura de paredes e portas.</p> <p>78. Avaliar ao menos semestralmente os tetos dos sanitários com vistas a evitar casos de goteiras.</p>	PROAP
Ventilação de salas de aula	79. Avaliar os ventiladores e as condições de ventilação de todas as salas de aula ao menos semestralmente, promovendo manutenção e aquisição de equipamentos se necessário, dentro das possibilidades econômico-financeiras.	PROAP
Manutenção dos estofados e carpetes dos auditórios	80. Avaliar as possibilidades e orçamentos para limpeza e conservação dos estofados e carpetes dos auditórios do campus.	PROAP
Micro-ondas dos refeitórios	81. Avaliar as possibilidades e os orçamentos para adição e/ou manutenção dos micro-ondas dos refeitórios dedicados aos funcionários.	PROAP
Acessibilidade	<p>82. Nivelar rampas e passagens, considerando os casos de buracos identificados no campus bem como os critérios de acessibilidade. Exemplo de local: passagem entre FAFIL, anexo e FAENG.</p> <p>83. Analisar a viabilidade de instalação de um elevador PCD na FAFIL.</p> <p>84. Analisar a viabilidade de ampliação dos sanitários no piso térreo da FAFIL.</p>	PROAP
Contribuições do escritório modelo e dos discentes de Arquitetura	85. Analisar possibilidades de obter contribuições dos discentes e/ou integrantes do Escritório Modelo de Arquitetura do CUFSA para promover atualizações e/ou melhorias no campus do CUFSA	PROAP, PROGRAD e Coordenações acadêmicas e adjuntas
Estrutura do COEPP	<p>86. Verificar as possibilidades para melhoria do espaço disponível na sala de atendimento do COEPP.</p> <p>87. Analisar a possibilidade de inclusão de uma copa para a equipe de atendimento do COEPP.</p>	PROAP
Dedetização	88. Intensificar as ações de dedetização em todo o campus.	PROAP

Fonte: elaboração própria.

Quadro 18 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes VIII – O planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, eixo temático 1

Assunto	Ações Sugeridas	Responsáveis Sugeridos
Divulgação da CPA e resultados advindos das pesquisas	89. Intensificar as ações de divulgação sobre a CPA, os instrumentos de autoavaliação institucional e os resultados gerados a partir dos dados coletados por tais instrumentos, incluindo reforço na divulgação de elogios feitos pelos públicos. 90. Assegurar a aplicação das afirmativas pendentes de aplicação nos instrumentos de autoavaliação institucional de 2024 em diante.	Reitoria, PROGRAD, CPA, Comunicação

Fonte: elaboração própria.

Quadro 19 – Recomendações propostas pela CPA a partir dos resultados de 2023 relativas à Dimensão Sinaes IX – As políticas de atendimento aos estudantes, eixo temático 4

Assunto	Ações Sugeridas	Responsáveis Sugeridos
Qualidade da comunicação interna	91. Visto que já houve treinamentos sobre comunicação, sugere-se elaborar treinamento focado na qualidade e a precisão da comunicação intrasetorial e entre corpo técnico-administrativo e docentes, para evitar que informações conflitantes sejam emitidas pelos funcionários do CUFSA aos discentes. 92. Divulgar ao menos semestralmente os guias disponíveis no Site FSA para docentes e corpo técnico-administrativo, para abranger os novos funcionários que ingressam no CUFSA.	Reitoria, Pró-reitorias, Coordenações acadêmicas, RH
Percepção sobre Comunicação	93. Compreender as causas e agir para melhorar a percepção dos públicos sobre os meios de comunicação e a qualidade dos comunicados realizados pela FSA. 94. Reforçar ao menos semestralmente junto aos discentes a importância de acessar o e-mail institucional, o chat do Moodle e as redes sociais da FSA para que se mantenham informados.	Reitoria, Pró-reitorias, Comunicação
Site FSA e Portal do Aluno	95. Avaliar a possibilidade de melhorar a experiência do usuário (UX) do site FSA e Portal do Aluno, tanto na versão PC como para celulares.	Reitoria, Pró-reitorias, CI, Comunicação
Divulgação de editais dirigidos aos discentes	96. Intensificar a divulgação dos editais dirigidos aos discentes (bolsas, políticas afirmativas, eMOVIES, PIIC, PIEX, monitoria etc.) utilizando redes sociais, grupos oficiais de WhatsApp e Telegram FSA e outros meios de comunicação mais utilizados pelos alunos.	Reitoria, Pró-reitorias, Comunicação
Divulgação dos resultados da Ouvidoria	97. Intensificar as ações de divulgação da Ouvidoria, comunicando também seus resultados, tempo de resposta, procedimentos e contribuições para o público do CUFSA.	Reitoria, PROAP, Ouvidoria, Comunicação
Agendamento eletrônico do atendimento do COEPP	98. Avaliar o uso do WhatsApp e/ou outro aplicativo que permita agendamento eletrônico de atendimentos do COEPP. Implantar a melhor solução viável e divulgar apropriadamente.	Reitoria, PROAP, PROGRAD e Coordenação Acadêmica

Fonte: elaboração própria.

Com vistas a complementar os Quadros acima, a CPA sugere às Coordenações Acadêmicas, às Coordenações Adjuntas, à PROGRAD, à PROPPEX e à Reitoria a ampla e frequente divulgação das ações adotadas a partir dos resultados coletados por este instrumento de autoavaliação, bem como atualizações quanto ao progresso de tais ações. Ademais, sugere-se prestar esclarecimentos a todos os públicos do CUFSA quanto às proposições que não puderem ser atendidas.

Recomenda-se também assegurar a execução das ações estabelecidas no Projeto de Autoavaliação Institucional 2022-2024 (FSA, 2021) para eleger e divulgar aos públicos do CUFSA quais ações realizadas em 2022 merecem receber o Selo CPA, ilustrado na Figura 63. Este selo é atribuído por entre discentes, docentes e corpo técnico-administrativo, em votação de livre participação promovida anualmente pela CPA.

Figura 63 – Selos CPA



Fonte: elaboração própria.

Para promover maior engajamento dos públicos nas pesquisas CPA e ofertar uma devolutiva sobre as ações executadas nos anos anteriores, foram implementadas iniciativas elegendo as melhores práticas com o Selo CPA. Os votantes foram discentes, docentes e corpo técnico-administrativo da FSA. A votação foi voluntária e aconteceu em abril de 2023. Houve o reconhecimento em três categorias: ouro, prata e bronze. Os resultados estão dispostos no Quadro 20.

## Quadro 20 – Resultados da votação Selo CPA em 2023



Fonte: elaboração própria.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n.º 10.861/2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 13.709/2018. Lei Geral de Proteção de Dados. Brasília, 2018.

FLORES, J. G. **Análisis de datos cualitativos** - aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994.

FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ. **Projeto de autoavaliação institucional 2022-2024**. 2021. Disponível em: <[https://www.fsa.br/wp-content/uploads/2021/11/PROJETO\\_DE\\_AUTOAVALIACAO\\_INSTITUCIONAL\\_CPA\\_2022-2024.pdf](https://www.fsa.br/wp-content/uploads/2021/11/PROJETO_DE_AUTOAVALIACAO_INSTITUCIONAL_CPA_2022-2024.pdf)>. Acesso em 23 nov. 2023.

\_\_\_\_\_. **Relato Institucional do triênio 2019-2021 FSA**. 2022. Disponível em: <[https://drive.google.com/file/d/1BN6SCvHJVw7H1\\_DRopog-JPjiK0eOMBD/view](https://drive.google.com/file/d/1BN6SCvHJVw7H1_DRopog-JPjiK0eOMBD/view)>. Acesso em 23 nov. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES nº 65. 2014. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/sai/legislacao/arquivos/notatecnica65de2014.pdf>>. Acesso em 23 nov. 2023.

REICHHELD, F.; MARKEY, R. **A pergunta definitiva 2.0**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.