

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE OLIVEIRA (FEOL)  
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (RAI) 2023

Integral | Fechamento do  
Ciclo Avaliativo 2021-2023

## SUMÁRIO

<b>DADOS FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE OLIVEIRA (FEOL)</b> .....	<b>2</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)</b> .....	<b>6</b>
2.1 Planejamento estratégico de autoavaliação .....	7
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>11</b>
3.1 Sensibilização .....	11
3.2 Coleta de dados.....	12
3.3 Divulgação .....	12
3.4 Avaliações Externas.....	14
3.4.1 ENADE, IDD, CPC, CC, IGC e CI DA FEOL .....	14
3.5 Instrumentos complementares.....	16
3.5.1 Ouvidoria.....	17
3.6.1 Análise e acompanhamento do PDI .....	17
<b>4 APROPRIAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO PELA COMUNIDADE ACADÊMICA</b> .....	<b>18</b>
<b>5 DESENVOLVIMENTO</b> .....	<b>20</b>
5.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional.....	20
5.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional .....	25
5.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas.....	28
5.4 Eixo 4: Políticas de Gestão.....	31
5.5 Eixo 5: Infraestrutura Física.....	34
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES</b> .....	<b>36</b>
6.1 Análise ano-base .....	36
6.2 Análise comparativa com o ciclo anterior .....	42
<b>7 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE</b> .....	<b>44</b>
7.1 Plano de Melhorias.....	44
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>52</b>

## DADOS FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE OLIVEIRA (FEOL)

<b>Nome da IES - Sigla:</b> Fundação Educacional de Oliveira - FEOL	
<b>Cód. e-MEC:</b> 2126	<b>Mantenedora:</b> Fundação Educacional de Oliveira - FEOL
<b>CNPJ:</b> 03.446.931/0001-06	
<b>Representante Legal:</b> Paulo Henrique Lage Avelar	
<b>Coordenador da CPA:</b> Vítor Dorneli Rodrigues	
<b>Endereço:</b> Rua Benjamim Guimarães	<b>Nº:</b> 27
<b>Complemento:</b>	<b>CEP:</b> 35540-000
<b>Bairro:</b> Centro	
<b>Município:</b> Oliveira	<b>UF:</b> MG
<b>Telefone:</b> (37) 3331-4075	<b>Website:</b> <a href="https://www.feol.com.br">https://www.feol.com.br</a>
<b>Organização Acadêmica:</b> Privada	
<b>Categoria Administrativa:</b> Privada sem fins lucrativos	
<b>Ato Regulatório:</b> Unificação de Mantidas	<b>Prazo de validade:</b> Vinculado ao Ciclo Avaliativo
<b>Tipo de documento:</b> Portaria	<b>Nº Documento:</b> Portaria 328
<b>Data do Documento:</b> 09/07/2023	<b>Data de Publicação:</b> 15/07/2023
<b>Ato Regulatório:</b> Recredenciamento	<b>Prazo de validade:</b> Vinculado ao Ciclo Avaliativo
<b>Tipo de documento:</b> Portaria	<b>Nº Documento:</b> 344
<b>Data do Documento:</b> 05/05/2016	<b>Data de Publicação:</b> 06/05/2016
<b>Ato Regulatório:</b> Credenciamento	<b>Prazo de validade:</b> Vinculado ao Ciclo Avaliativo
<b>Tipo de documento:</b> Decreto	<b>Nº Documento:</b> S/N
<b>Data do Documento:</b> 04/05/2004	<b>Data de Publicação:</b> 05/05/2004

## 1 INTRODUÇÃO

A Fundação Educacional de Oliveira (FEOL) é uma Instituição de Ensino Superior (IES) sem fins lucrativos, mantém a IES FACIJUGO e ISEOL, inscrita no CNPJ sob o número 03.446.931/0001-06, situada à rua Benjamim Guimarães, 27, bairro Centro, na cidade de Oliveira (Minas Gerais). Credenciada no MEC pelo decreto S/N, de 04 de maio de 2.004.

A IES está ciente de seu compromisso como Instituição de Ensino Superior, assim o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), cuja vigência é 2023-2027, representa um sério compromisso desta Instituição para com o Ministério da Educação (MEC), bem como com toda a comunidade acadêmica e sociedade, tendo em vista nossa Missão, a Visão e os Valores. Esse relatório contempla o programa de autoavaliação, que norteou todo trabalho da CPA, validado para o ano de 2023.

Pertinente às atividades contínuas da Fundação Educacional de Oliveira (FEOL) e com caráter de autoconhecimento, a autoavaliação institucional incorpora-se à cultura desta IES como demonstração da nossa realidade, isto é, um norte em que se vislumbram as oportunidades de melhorias. Considerando os esforços e os compromissos firmados até então, a CPA elaborou este Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI), ano-base 2023, fruto das análises dos resultados das avaliações internas e externas ocorridas nesse período.

### **Missão**

Gerar avanços científicos, tecnológicos e culturais, para formar cidadãos com capacidade de implementar soluções que promovam o desenvolvimento regional sustentável.

### **Visão**

Tornar-se referência de excelência em Educação, através dos Cursos por ela mantidos e ser reconhecida na região e nacionalmente por sua atuação integrada com a sociedade e comprometida com o desenvolvimento regional sustentável.

”

## Valores

- respeito à pessoa enquanto indivíduo, cidadão e membro da Instituição e enquanto sujeito integrante das Comunidades interna e externa;
- respeito à diversidade do pensamento assegurando a convivência na diversidade;
- compromisso com a Missão e os Objetivos da Instituição, privilegiando-os em detrimento de interesses particularidades individual ou de grupos;
- a convivência com a diversidade, de tal modo que sejam respeitadas as diferenças tendo presentes às divergências;
- a busca da inovação científica - tecnológica e cultural, de forma criativa, competente e crítica nos contextos regional e nacional;
- a construção de novos conhecimentos científicos, que respondam às demandas sociais, reafirmando o compromisso com a Comunidade e, ao mesmo tempo garantindo a necessária autonomia no exercício de sua função;
- a busca constante de qualificação institucional que permita inovar sempre, por meio dos recursos humanos, dos programas, das ações e da estrutura organizacional, não perdendo de vista sua identidade e seu caráter regional;
- a discussão sobre preconceito e racismo nas aulas sobre cidadania das disciplinas de Filosofia, Sociologia, Seminário e atividades Complementares e Projetos no âmbito dos Cursos oferecidos, de forma a ampliar o debate sobre a **Cultura Afrodescendente** – Lei 10.639/03 e **Indígena** – Lei 11.645 de 10/03/2008;  
– Resolução CNE/CP Nº. 01 de 7/06/2004;
- as políticas de **Educação Ambiental** Lei Nº. 9.795, de 27/04/99 e Decreto Nº. 4.281 de 25/06/02, em relação à sustentabilidade é uma questão que tem sido constantemente abordada em trabalhos dos Cursos e são objeto de divulgação na Mostra FEOL, que é momento de apresentação da produção acadêmica para a Comunidade;
- Comprometimento e zelo com a Instituição;
- Atuação calcada nos princípios da ética, democracia e transparência. Busca permanente da excelência no ensino, na pesquisa, na extensão e na gestão;
- Atuação calcada nos princípios da ética, democracia e transparência;
- Responsabilidade social e interlocução e parceria com a sociedade;
- Preservação e valorização da vida;
- a Universidade é um **lugar de produção social do conhecimento**. Ou seja, ela

tem um **compromisso social com o mundo** e uma responsabilidade ética e moral em relação aos sujeitos que aí circulam, sejam como alunos ou como professores ou membros da Comunidade. A instituição de ensino tem um papel importante na **produção do conhecimento comprometido com a transformação da realidade**. A escola é o lugar de concepção, realização e avaliação de seu projeto educativo, uma vez que necessita organizar seu trabalho pedagógico com base em seus alunos e na realidade onde esses estão inseridos.

- Compreender as construções sociais do sujeito, apreendendo a sua subjetividade enquanto sujeito de desejo e construtor da realidade histórica e social no empreendimento da efetivação de sua qualificação, via ensino superior, no sentido de sua inserção competente no mercado de trabalho.

Assim, pós-modernidade é uma crise da ciência como verdade absoluta e ato de fé individual. Perde lugar a ação centrada no indivíduo, para surgir os sujeitos sociais, solidários. No caso da Instituição de Ensino Superior construir um conhecimento com **Responsabilidade Social**.

A autoavaliação é um processo contínuo que sobremaneira contribui para o crescimento da instituição. Com o RAI, buscamos colaborar para a evolução institucional expressa pelos processos de gestão da IES, visando à qualidade de todos os serviços prestados, bem como possibilitar a apropriação desse e dos demais processos da IES por parte de toda a sua comunidade acadêmica e da comunidade externa. Nesse sentido, sabemos que o desenvolvimento da instituição de Ensino Superior favorece, por conseguinte, o progresso local por meio dos serviços prestados e das pessoas por ela profissionalmente capacitadas.

## **2 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

Conforme preconiza a Lei 10.861/2004 – Lei do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), a Comissão Própria de Avaliação (CPA) é a responsável pela condução do processo de autoavaliação institucional, com atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados da IES. A CPA possui regimento interno, que dispõe sobre suas atribuições, e também orienta suas atividades na IES com base em seu Projeto de Autoavaliação Institucional, correspondente ao ano base 2023.

O presente Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI) é responsabilidade da CPA, que o elabora com base nos resultados das avaliações internas e externas, atuando de forma criativa e fazendo uso de dados coletados também no dia a dia da própria IES.

Os processos de autoavaliação são essenciais, não apenas para cumprimento de requisitos legais, mas, igualmente, como importante ferramenta de gestão. E o RAI possibilita verificar a evolução da IES no ano-base, neste caso em 2023. Assim, a CPA produz autoconhecimento acerca da Instituição.

Em sua composição, a CPA, nos termos da Lei do SINAES, possui equivalência de representatividade de cada segmento da comunidade acadêmica – presidente CPA, corpo discente, corpo técnico-administrativo, corpo docente, coordenação de curso – e possui um membro da sociedade civil organizada. O desenvolvimento das atividades busca sempre a apropriação de todos os partícipes acerca do processo avaliativo.

A CPA da Fundação Educacional de Oliveira (FEOL) nomeada pela portaria nº 09, de 03 de julho de 2023 é composta pelos seguintes membros:

**QUADRO 1 – Composição CPA Fundação Educacional de Oliveira**

<b>NOME</b>	<b>FUNÇÃO</b>
1. Vitor Dorneli Rodrigues	Presidente CPA
2. Silvio de Castro Silveira	Representante docente
3. Ronilson Soares Alves	Representante Coordenação de Curso
4. Aline Cristina Soares Falcão	Representante Técnico-Administrativo
5. João Paulo da Silva Siqueira	Representante discente
6. Rosa Luciana de Oliveira	Representante Sociedade Civil Organizada

**Fonte:** CPA Fundação Educacional de Oliveira (2023)

**2.1 Planejamento estratégico de autoavaliação**

A autoavaliação institucional, gerida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), tem como principal objetivo produzir conhecimento acerca da realidade da IES, oferecendo subsídios para a tomada de decisão a fim de que alcancemos sempre nossa missão de: “Gerar avanços científicos, tecnológicos e culturais, para formar cidadãos com capacidade de implementar soluções que promovam o desenvolvimento regional sustentável.”

A autoavaliação institucional, gerida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e expressa no Projeto de Autoavaliação Institucional (2023), tem como principal objetivo produzir conhecimento acerca da realidade da IES. Desse modo, a CPA oferece subsídios para a tomada de decisão, contribuindo assim para a gestão da IES, com vistas a nossa missão, nossos valores, bem como apropriação desse processo por toda a comunidade acadêmica e externa.

Nesses termos, o processo de avaliação institucional, em consonância com a legislação vigente, está pautado nos seguintes objetivos específicos:

- I. Produzir autoconhecimento que considere o conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição;
- II. Identificar as causas dos seus problemas e deficiências;
- III. Confirmar e promover a manutenção das forças e potencialidades da IES;



- IV. Aumentar a consciência pedagógica e a capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo, na medida em que apresenta indicadores de seu desempenho, estimulando-os a reflexão, análise e adoção de medidas de melhoria;
- V. Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais;
- VI. Tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade;
- VII. Possibilitar melhorias sistematizadas em todos os processos e procedimentos da IES.

O trabalho de autoavaliação realizado pela CPA abrange análise dos resultados de diversos instrumentos, sendo o principal deles o Sistema de Avaliação Institucional, por meio do qual ocorre a participação de toda a comunidade acadêmica de forma sistematizada. Ademais, são feitas análises das avaliações externas realizadas pelo Ministério da Educação, por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). E, complementarmente, é realizada análise dos relatórios da Ouvidoria. Há também acompanhamento dos objetivos e metas do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A fim de estabelecer integração entre poder público e Instituições de Ensino Superior, o SINAES definiu que cada uma das CPAs é, também, parte integrante do sistema nacional de ensino, criando assim um elo entre as avaliações internas e avaliações externas, dessa forma o projeto de autoavaliação da IES se articula com o sistema de educação superior do país. Considerando isso, na Fundação Educacional de Oliveira, são objetivos da CPA:

- I. Coordenar e articular o processo de autoavaliação institucional;
- II. Acompanhar o processo de Avaliação Interna dos Cursos;
- III. Elaborar os relatórios dos processos de avaliação;
- IV. Divulgar os resultados consolidados da avaliação institucional;
- V. Analisar os relatórios das comissões externas de avaliação dos cursos;
- VI. Examinar os resultados de desempenho dos alunos nas avaliações externas;
- VII. Avaliar a implantação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- VIII. Extrair indicativos para tomada de decisão nas diversas instâncias da Faculdade;

- IX. Orientar a elaboração plano de ação de melhoria, em decorrência dos resultados da avaliação institucional, e acompanhar sua implementação pelos segmentos envolvidos;
- X. Divulgar as ações implantadas de melhorias institucionais decorrentes da avaliação.

Tendo em vista que a Autoavaliação Institucional é um processo de apropriação do conhecimento, vivência efetiva das mudanças empreendidas nesta IES, o cronograma de trabalho da CPA estabelece a apropriação como uma ação contínua e primordial voltada a toda a comunidade acadêmica. A autoavaliação institucional, na IES, está ancorada, ainda, em ações com temporalidade definida que permitem o desenvolvimento de um ciclo anual de sensibilização, coleta, análise e divulgação de resultados, proposição e implementação de planos de melhorias.

Figura 1 – Calendário CPA FEOL - 2023

ETAPA	DATAS
1 Reestruturação do questionário	28/08/2023
2 Sensibilização - boas práticas	17/09/2023 a 30/09/2023
3 Aplicação do questionário	01/10/2023 a 31/10/2023
4 Entrega dos resultados pela TI à CPA	10/11/2023
5 Entrega do Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI) à Presidência/Direção	19/02/2024
6 Divulgação dos resultados para a comunidade acadêmica	05/03/2024
7 Entrega do Relatório de Autoavaliação (RAI) à PI- Assessoria da Presidência - inserção no E-mec	11/03/2024
8 Plano de ação a partir dos resultados	A partir do mês de abril/2024

PROF. VITOR DORNELI RODRIGUES  
VITORDORNELI@HOTMAIL.COM

**feol**  
FACULDADE

**Fonte:** CPA Fundação Educacional de Oliveira (2023)

Assim, em 2023, foram realizadas diversas ações a fim de traçarmos um caminho oportuno à plena realização do processo de autoavaliação do período, visando à apropriação de toda a comunidade acadêmica. Primeiramente, foi realizada a revisão dos questionários, nas dimensões Instituição, Curso e Infraestrutura, a fim de que os itens estivessem adequados para o momento de aplicação. Finalizada essa fase, procedemos às conferências de base como garantia de participação da comunidade acadêmica. Todo o envolvimento e engajamento da CPA nesse processo possibilitou a aplicação dos questionários online para cada segmento de 01/10/2023 a 31/10/2023.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Sensibilização

Tendo em vista a participação censitária no processo de autoavaliação, realizado com os questionários online da CPA, a sensibilização divide-se em ações contínuas de conscientização e ações prévias à aplicação. Assim, as ações durante todo o ano letivo, na CPA envolvem toda a comunidade acadêmica: docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos, a fim de que todos tenham conhecimento do trabalho da CPA e apropriem-se deste como parte importante do processo. Há incentivo à apropriação desse processo como meio de expressão da comunidade acadêmica e retrato fiel da realidade da IES.

Especificamente no período prévio à aplicação, de agosto a setembro, as ações de sensibilização são intensificadas, assim desenvolvemos as seguintes atividades:

- reuniões com líderes de turma;
- recados em salas de aula;
- afixação de cartazes nas dependências da IES;
- reuniões com gestores para apoio às atividades na IES.

Ao longo do processo de autoavaliação da Fundação Educacional de Oliveira são realizadas reuniões com a Presidência, Vice Presidência e Coordenação de Cursos, Corpo Docente e Corpo Discente para sistematização das ações de modo integrado na busca por um processo sólido e eficaz. Realizam-se encontros da equipe CPA para organizar e desenvolver estratégias de maneira integrada a partir da percepção dos diferentes segmentos que compõem a comissão. Outro momento de grande importância é a sensibilização que se dá através de encontros com representantes de turmas, visitas em salas de aulas, seminários, exposição de cartazes, banners, informativos, site, boletim informativo entre outros, para alimentar a cultura avaliativa da IES.

### 3.2 Coleta de dados

A CPA utiliza instrumentos de coleta de dados diversificados que foram desenvolvidos considerando o papel a ser desempenhado pelos diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

A coleta de dados desenvolvida pelos questionários online, disponibilizados no Portal Mentor da Instituição, é destinada a discentes, docentes, coordenadores de curso e funcionários administrativos. No ano de 2023, a aplicação ocorreu do dia 01 a 31 de outubro. Nesse período, os partícipes acessaram o Portal Mentor com login e senha e destinam um tempo médio de 20 minutos para responder aos questionários, atribuindo notas de 0 a 05 aos itens propostos.

A participação, o envolvimento e a conscientização de todos esses segmentos nesse processo de autoavaliação são fundamentais para a sua efetividade. Para a fidedignidade dos resultados, tendo em vista a participação voluntária e censitária, a CPA busca a cada ano aumentar o percentual de participantes.

### 3.3 Divulgação

A divulgação é o momento de retorno à comunidade acadêmica para demonstração da realidade da IES e da importância de participação desta a cada ano, a CPA realiza abordagens específicas para cada segmento representativo, a saber:

- Reunião com Presidência, Vice Direção, Coordenadores de Cursos, professores e Gestores de Setores para análise dos resultados.
- Reunião com líderes de turma para apresentação dos resultados da autoavaliação.
- Apresentação dos resultados aos docentes e técnico-administrativo, momento de discussões e troca de ideias.
- Disponibilização de extrato com os resultados da avaliação interna no mural institucional da CPA, bem como em meios eletrônicos e

digitais que favoreçam a aproximação com a comunidade acadêmica e externa.

- Apresentação dos resultados em cartazes/banners nos demais murais da IES.

Nessa etapa, o principal objetivo é garantir que a comunidade acadêmica se sinta envolvida na autoavaliação institucional e não apenas alguém que é convidado a responder a um questionário em determinado período do ano.

Os resultados são divulgados e apropriados pelos docentes por meio de reuniões da coordenação de curso. Nelas, há tratativa acerca de resultados gerais do desempenho docente, realiza-se também a divulgação individual aos professores.

Quanto à participação na pesquisa, no nível institucional, a Fundação Educacional de Oliveira atingiu em 2023 as porcentagens previstas para cada avaliador e no nível dos cursos, no mesmo período, pois atingiu percentuais bem superiores aos anos de 2021 e 2022, assim todos os segmentos tiveram a análise e discussão dos resultados. No capítulo 5, eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional são apresentados os percentuais de participação de cada segmento.

Um ponto importante no processo de autoavaliação institucional é o indicador Índice de Qualidade da Instituição (IQI) avaliado com nota 4,4, Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQF) com nota 4,3 e Índice de Qualidade do Curso (IQC) com 4,4. Tais índices demonstram que a IES está focada em manter qualidade na prestação de serviços educacionais.

#### QUADRO 2 - Índice de Qualidade da Instituição (IQI) 2023

Índice	2023
Índice de Qualidade da Infraestrutura	4,3
Índice de Qualidade da Instituição	4,4
Índice de Qualidade do Curso	4,4

Fonte: CPA Fundação Educacional de Oliveira (2023)

Percebemos que a gestão da Instituição que envolve os quesitos de administração da instituição por meio de funcionários, coordenadores, direção,

vice direção e presidência tiveram notas satisfatórias, com isso, identificamos que nossa comunidade acadêmica em sua maioria está satisfeita com a gestão da IES.

### **3.4 Avaliações Externas**

Para uma análise que contribua com o nosso processo de autoavaliação, a Fundação Educacional de Oliveira utiliza-se dos resultados dos processos avaliativos externos de responsabilidade do Ministério da Educação por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Os resultados dessas avaliações possibilitam traçar um panorama da qualidade dos cursos e da instituição. Assim, eles são utilizados para verificarmos a eficácia e a efetividade dos serviços educacionais ofertados.

Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes.

Os resultados da avaliação externa subsidiam processos de regulação, que compreendem atos autorizativos (credenciamento, autorização e reconhecimento de cursos) e atos regulatórios (recredenciamento e renovação de reconhecimento de cursos). É realizada análise documental dos relatórios emanados pelo respectivo órgão regulador. Os conceitos das avaliações são publicados com valor de 1 a 5, em que 1 significa insatisfatório, e, a partir de 3, satisfatório, com elevação do grau de excelência. Esta instituição trabalha para que os resultados das avaliações sejam sempre satisfatórios, e a CPA os considera no processo de autoavaliação da IES.

#### **3.4.1 ENADE, IDD, CPC, CC, IGC e CI DA FEOL**

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), realizado pelo MEC, avalia, tendo por base as diretrizes curriculares, o rendimento dos concluintes dos cursos de graduação, em relação aos conteúdos programáticos, habilidades e competências adquiridas em sua formação. O exame é obrigatório

e há registro da regularidade do estudante no histórico. A periodicidade máxima da avaliação é trienal para cada área do conhecimento.<sup>1</sup>

Para verificar o quanto a Instituição de Ensino Superior acrescentou ao aluno, há o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD). O IDD, conforme o Portal INEP, “busca mensurar o valor agregado pelo curso ao desenvolvimento dos estudantes concluintes, considerando seus desempenhos no Enade e no Enem, como medida proxy (aproximação) das suas características de desenvolvimento ao ingressar no curso de graduação avaliado”.<sup>2</sup>

O Conceito Preliminar de Curso (CPC) avalia os cursos de graduação. O cálculo e a divulgação ocorrem no ano seguinte ao da realização do Enade, com base na avaliação de desempenho de estudantes, no valor agregado pelo processo formativo e em insumos referentes às condições de oferta – corpo docente, infraestrutura e recursos didático-pedagógicos. Os cursos sem pelo menos dois estudantes concluintes participantes não têm seu CPC calculado, ficando Sem Conceito (SC) no sistema e-MEC. O CPC mantém relação direta com o Ciclo Avaliativo do Enade, conforme as áreas vinculadas. Os dados do CPC subsidiam os atos de renovação de reconhecimento de cursos de graduação.<sup>3</sup>

As avaliações *in loco* de curso referem-se aos processos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos. A comissão de dois avaliadores é designada pelo INEP para verificar as condições de oferta (organização didático-pedagógica, corpo docente e infraestrutura) de acordo com o *Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação* vigente. Com os resultados dessas avaliações, gera-se o Conceito de Curso (CC).

O Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) avalia as IES considerando a média dos CPCs do último triênio, relativos aos cursos avaliados da instituição; a média dos conceitos de avaliação dos programas de pós-graduação *stricto sensu* atribuídos pela CAPES na última avaliação trienal disponível, convertida para escala compatível e ponderada pelo número de

---

<sup>1</sup> Fonte: MEC/INEP. Disponível em: <http://inep.gov.br/enade>.

<sup>2</sup> Fonte: MEC/INEP. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores-de-qualidade/indicador-de-diferenca-entre-os-desempenhos-observado-e-esperado-idd>.

<sup>3</sup> Fonte: MEC/INEP. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/conceito-preliminar-de-curso-cpc->.



matrículas em cada um dos programas de pós-graduação correspondentes; a distribuição dos estudantes entre os diferentes níveis de ensino, graduação ou pós-graduação *stricto sensu*. Para as IES que não possuem oferta de pós-graduação, não é considerado o item anterior. Como o IGC considera o CPC dos cursos avaliados no ano do cálculo e nos dois anos anteriores, sua divulgação refere-se sempre a um triênio, compreendendo todas as áreas avaliadas previstas também no Ciclo Avaliativo do Enade.<sup>4</sup>

As avaliações institucionais compreendem os processos de credenciamento, recredenciamento e transformação acadêmica. Os processos transcorrem dentro de um fluxo processual composto por diversas etapas, dentre as quais a avaliação *in loco*. São designados três avaliadores pelo INEP, estes permanecem na instituição pelo período de três dias. Para tal avaliação, é considerado o instrumento de avaliação institucional vigente, e dessa visita resulta um relatório, em que constam aferidas as informações apresentadas pela IES, relacionadas à realidade encontrada durante a visita. Com isso, gera-se o Conceito Institucional (CI), em cinco níveis, cujos valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória.

Para uma análise que contribua com o nosso processo de autoavaliação, utilizamos os resultados dos processos avaliativos externos juntamente com os resultados da avaliação interna. Essas avaliações possibilitam traçar um panorama da qualidade de cursos e da instituição, assim são utilizadas para verificarmos a eficácia e a efetividade dos serviços educacionais ofertados e elaborarmos os planos de melhoria necessários, conforme poderá ser verificado no item Plano de Melhorias deste relatório.

### 3.5 Instrumentos complementares

Tendo em vista a abrangência do processo de autoavaliação, além dos questionários, a CPA utiliza-se também dos relatórios emanados pela Ouvidoria, canal que possibilita a comunicação da Instituição com a comunidade interna e a externa.

---

<sup>4</sup> Fonte: MEC/INEP. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/indice-geral-de-cursos-igc->.

### **3.5.1 Ouvidoria**

Por meio da Ouvidoria, recebemos manifestações dos solicitantes referentes aos serviços ofertados. Nas demandas, pode-se registrar sugestões, críticas, elogios, denúncias ou reclamações. Esses dados são encaminhados para o setor responsável pela resposta ao solicitante e, posteriormente, mensurados com vistas a produzir subsídios para as ações de aprimoramento permanente da Instituição.

O acionamento da Ouvidoria por parte do interessado em registrar sua manifestação se dá através de formulário online, disponibilizado no site – [www.feol.com.br](http://www.feol.com.br) -. Os relatórios gerados pela ouvidoria são destinados à CPA e à Presidência. Nos relatórios é apresentado o volume de elogios, reclamações, bem como as ações de melhorias realizadas.

### **3.6.1 Análise e acompanhamento do PDI**

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) considera o alinhamento institucional e o planejamento contínuo da IES, por meio de suas avaliações internas e externas, demandas e necessidades cotidianas. A construção do PDI resulta de um processo de discussão e diálogo interno, que busca envolver todos os setores e refletir os anseios da comunidade acadêmica, expressos pela autoavaliação.

O PDI é um instrumento de planejamento e gestão que considera a identidade desta IES, no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, ao propósito a que se propõe, às estratégias para atingir suas metas e objetivos, à sua estrutura organizacional, ao Projeto Pedagógico Institucional com as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, bem como às atividades acadêmicas e científicas que desenvolve ou pretende desenvolver, às avaliações de discentes, de cursos e institucionais internas e externas que norteiam as ações de replanejamento e desenvolvimento contínuo e aos recursos financeiros de que dispõe.

Com os resultados da autoavaliação interna, a instituição tem a oportunidade de identificar a necessidade de readequação de metas e objetivos para o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Nesse quesito, a

apropriação dos resultados da autoavaliação auxilia no direcionamento dos planos gerais da IES.

## **4 APROPRIAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO PELA COMUNIDADE ACADÊMICA**

Conceituada a partir de acepção expressa pelo INEP, no *Glossário dos Instrumentos de Avaliação Externa* (2023), no que se refere ao âmbito da avaliação, a palavra “apropriação” remete ao ato de aquisição de um saber pertencente a um contexto de aprendizagem. Assim, tendo em vista a autoavaliação institucional, é possível compreendermos a apropriação dos resultados, em detrimento da mera obtenção de dados. Apropriação diz respeito a “saber utilizá-los”. Esse saber, por sua vez, indica que tais informações transformam-se em ação.

É no âmbito da ação que a ideia de apropriação se materializa, ou seja, só é possível considerar que algo foi apropriação quando há evidências de mudanças na IES ou no curso relativo ao objeto ou atributo avaliado. (BRASIL, 2020, p. 19)

Na FEOL, para efetividade do processo de autoavaliação, a CPA se pauta em uma metodologia que possibilita a apropriação por parte de toda a comunidade acadêmica dos processos avaliativos internos e externos, que envolvem também o acompanhamento das metas e dos objetivos propostos no PDI. Nesse sentido, a metodologia participativa foi adotada para conduzir todo o processo de apropriação de resultados da avaliação institucional pela comunidade acadêmica permitindo que os entendimentos sobre os sentidos, os limites e as possibilidades da autoavaliação institucional sejam construídos coletivamente. O processo metodológico contempla as fases de sensibilização, análise de resultados e diagnóstico, divulgação e elaboração de planos de melhorias.

Como vimos no capítulo da Metodologia, a primeira etapa desse processo ocorre no momento da sensibilização para o processo de autoavaliação institucional, por meio de encontros com diferentes segmentos, quais sejam: discentes, docentes, técnico-administrativos e sociedade civil. A CPA mantém-se à disposição para explicações sobre sua função na IES, esclarecimento de dúvidas, além de abrir espaço para a reflexão sobre a importância em se

autoavaliar. A ideia é que a autoavaliação se construa a partir de um ambiente de conhecimentos emanados por toda a comunidade acadêmica. Tendo em vista a participação voluntária, a IES cria anualmente estratégias de sensibilização para promoção do período avaliativo, demonstrando a importância do envolvimento de toda a comunidade acadêmica no processo. Assim, são realizadas reuniões com líderes de turma, professores, coordenadores, técnico-administrativos, bem como são enviados e-mails. Durante o período de aplicação, o questionário online é disponibilizado no Portal Mentor da FEOL, e o acesso é realizado por meio de login e senha.

A próxima etapa ocorre no momento de divulgação e apropriação das informações da avaliação interna, nesse momento a comunidade acadêmica é convidada a refletir não só sobre os conceitos, mas principalmente sobre o que de conhecimento e saberes é possível deles extrair, assim, para cada segmento, é utilizada uma abordagem diferente: Reunião com Presidência, Vice Direção, Coordenadores de Cursos e Gestores de Setores para análise dos resultados, Reunião com líderes de turma para apresentação dos resultados da autoavaliação, bem como oitiva da percepção dos alunos, apresentação dos resultados aos docentes e técnico-administrativo, momento de discussões e troca de ideias. Há também disponibilização das informações dos resultados da avaliação interna no mural institucional da CPA, com o detalhamento necessário ao conhecimento, em meios eletrônicos e digitais que favoreçam a aproximação com a comunidade acadêmica e externa, apresentação dos resultados em cartazes/banners nos demais murais da IES. Nessa etapa o principal objetivo é garantir que a comunidade acadêmica se sinta envolvida na autoavaliação institucional contínua, com a construção de conhecimentos a partir desse processo, sabendo como a autoavaliação contribui para o crescimento da IES e para as diversas ações de melhoria no curso.

Os resultados são apropriados pelos docentes por meio de reuniões da coordenação de curso nas quais são tratados os resultados gerais do desempenho docente, é realizada também a divulgação individual aos professores, também por reuniões individuais com a coordenação de curso. Por fim, na etapa de construção de planos de melhorias, a ênfase está voltada para a discussão acerca das intervenções necessárias às mudanças e melhorias tendo

como referência o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), discutem-se as dificuldades e facilidades encontradas nos percursos das etapas, críticas e sugestões para aprimorar o processo, quais ações deverão ser implementadas para que os índices abaixo da média possam ser melhorados nas próximas avaliações, focando a melhoria da qualidade dos cursos e da FEOL.

Contamos com o envolvimento do Presidente da FEOL nas discussões sobre os resultados da avaliação de maneira colaborativa e contínua, em uma conversa aberta e transparente com sua equipe, para iniciar uma cultura focada no melhoramento. A CPA conta com um membro representante da sociedade civil organizada em sua composição, de acordo com o que determina a Lei do Sinaes. Ele é responsável por realizar a interlocução entre a IES e a comunidade local, indicando propostas de melhorias e também possibilitando à instituição o conhecimento da percepção da comunidade externa sobre o trabalho desenvolvido no seu âmbito de atuação.

Nesse sentido, a apropriação se materializa por meio das evidências de mudanças na IES, por todo o processo de sensibilização, divulgação e elaboração de planos de melhorias. Ademais, é um movimento constante em direção à promoção de mudanças percebidas nos diversos âmbitos da Instituição.

## **5 DESENVOLVIMENTO**

Para o presente relatório, ano-base 2023, a CPA procedeu à análise dos processos avaliativos com base em cada uma das dez dimensões do SINAES dispostos nos cinco Eixos que detalhamos a seguir.

### **5.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional**

O *Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional* contempla a Dimensão 8: Planejamento e Avaliação, propondo articulação entre ambos e oferecendo um panorama dos processos realizados durante esses anos.

Os questionários online, conforme descrito na Metodologia, possibilitam à FEOL o levantamento de informações acerca dos alunos, docentes, coordenadores de curso e funcionários administrativos. A análise desses dados e

planos de ação decorrentes constitui-se em uma ferramenta para apoiar os gestores em suas tomadas de decisão para melhorias na Instituição.

Professores, alunos, coordenadores e técnico-administrativos participam de forma voluntária e contribuem para uma avaliação diferenciada. Para a efetividade dos resultados, quanto maior a adesão ao processo maior a fidedignidade dos resultados. O quadro a seguir traz o percentual de cada segmento.

**QUADRO 2** – Participação geral FEOL ciclo – 2021 a 2023

SEGMENTO REPRESENTATIVO	PARTICIPAÇÃO (%) - 2021	PARTICIPAÇÃO (%) - 2022	PARTICIPAÇÃO (%) - 2023
Aluno	28%	40%	61%
Coordenador	100%	100%	100%
Funcionário Técnico-Administrativo	-----	5%	33%
Professor	25%	70%	88%

Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

**QUADRO 3** – Participação aluno presencial por turma e curso FEOL

PARTICIPAÇÃO POR TURMA	2023	
	Período	Participação (%)
Administração	2º Período	65%
	4º Período	70%
	6º Período	84%
	8º Período	26%
Ciências Contábeis	2º Período	85%
	4º Período	77%
	6º Período	44%
	8º Período	29%
Direito	2º Período	70%
	4º Período	44%
	6º Período	18%
	8º Período	47%
	10º Período	78%
Pedagogia	4º Período	73%
	6º Período	75%
	8º Período	20%

Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

Os índices de participação de todos os segmentos representados, bem como todos os cursos obtiveram percentuais conforme o desejado pela IES, tivemos apenas os 8ºs Períodos com baixa adesão. Assim, todas os cursos e suas respectivas classes tiveram os dados analisados. No ciclo avaliativo 2021 a 2023, percebemos uma grande evolução do Processo de Autoavaliação Institucional, pois os percentuais se elevaram em todos os segmentos, notamos que há um maior envolvimento de toda a IES.

### *Sensibilização*

Tendo em vista a participação voluntária, criamos anualmente estratégias de sensibilização para promoção do período avaliativo, demonstrando a importância do envolvimento de toda a comunidade acadêmica no processo de autoavaliação institucional. Assim, são realizadas reuniões com líderes de turma, professores, coordenadores, técnico-administrativos, bem como são enviados e-mails.

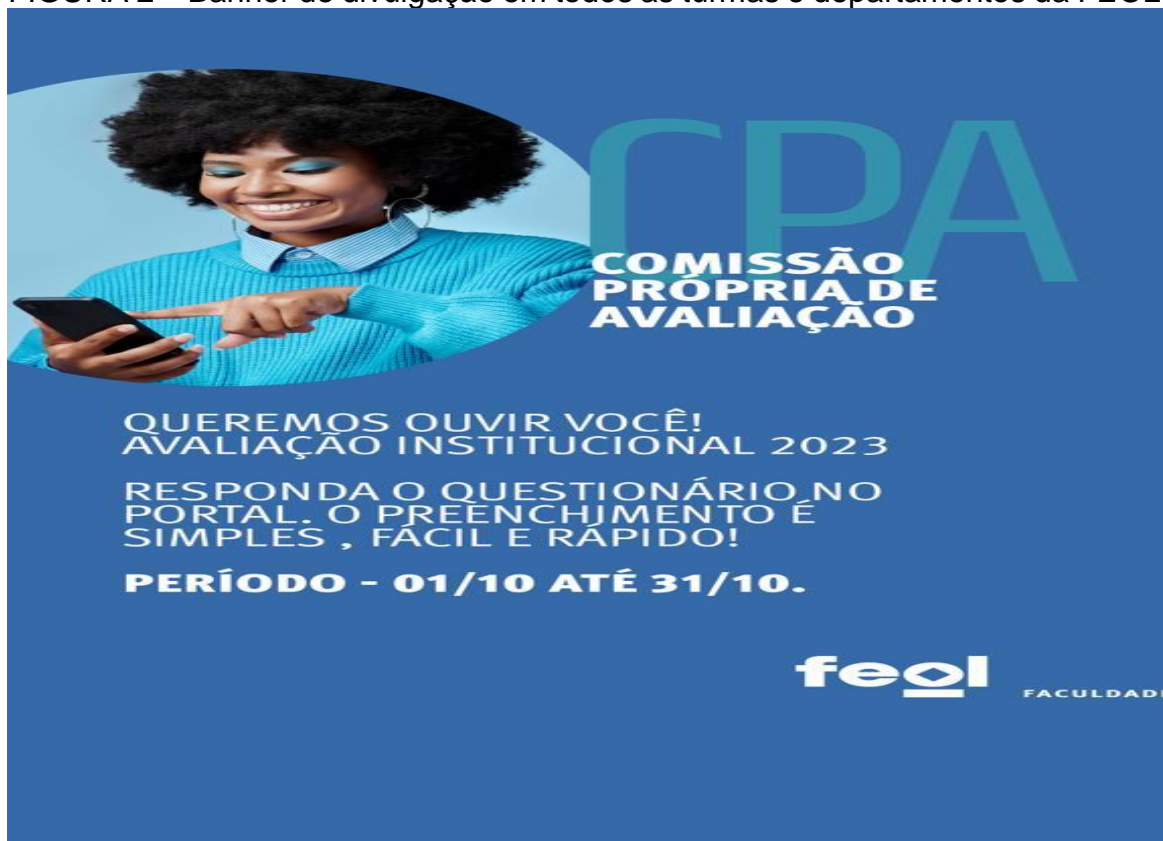
#### PRINT 1 – Banner de divulgação no site da FEOL



Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)



FIGURA 2 – Banner de divulgação em todas as turmas e departamentos da FEOL



Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

### *Aplicação*

Durante o período de aplicação, o questionário *online* é disponibilizado no Portal Mentor da FEOL, e o acesso é realizado por meio de *login* e senha. No ano de 2023, a aplicação ocorreu de 01 a 31 de outubro.

### *Divulgação*

A comunicação dos resultados é entendida como etapa indispensável ao processo de autoavaliação da instituição. A CPA atua de forma estratégica, abrangendo todos os envolvidos na divulgação dos resultados de avaliação. Os resultados são divulgados aos estudantes por meio de reuniões da coordenação de curso e professores. É realizada também a divulgação individual aos professores, uma vez que o perfil destes é abrangido no questionário do sistema de avaliação. Os gestores também têm conhecimento dos resultados da avaliação por meio de relatórios e reuniões com os responsáveis.



Há ainda encontros com as lideranças internas (Presidência, Coordenações de Cursos, Representantes de Turmas e os integrantes da CPA) e Núcleo Docente Estruturante dos Cursos conforme cronograma da CPA ou sempre que necessário. Nessas reuniões, discutem-se as dificuldades e facilidades encontradas nos percursos das etapas, críticas e sugestões para aprimorar o processo, quais ações deverão ser implementadas para que os índices abaixo da média possam ser melhorados nas próximas avaliações, focando a melhoria da qualidade dos cursos e da IES.

O gestor é orientado a envolver-se em discussões sobre os resultados da avaliação de maneira colaborativa e contínua, em uma conversa aberta e transparente com sua equipe, para iniciar uma cultura focada no melhoramento.

### *Avaliações externas*

Conforme consta na Metodologia, as avaliações externas, realizadas pelo INEP/MEC, contribuem sobremaneira para os processos de autoavaliação e, por conseguinte, para a evolução da FEOL, uma vez que os resultados possibilitam traçar um panorama da qualidade dos cursos e da instituição. Assim, as informações dos conceitos são utilizadas para se verificar a eficácia e a efetividade dos serviços educacionais ofertados.

A seguir, apresentamos os resultados das avaliações externas dos últimos anos.

### QUADRO 3- Índices institucionais FEOL

Índices Institucionais	Conceito
Índice Geral de Cursos - IGC	3 (2021)
Conceito Institucional - CI	4 (2023)

Fonte: e-MEC, 2023.

QUADRO 4- Índices de cursos FEOL

CURSO	ÍNDICES DE CURSOS			Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD)
	ENADE	Conceito Preliminar de Curso (CPC)	Conceito de Curso (CC)	
Administração	3 (2022)	3 (2018)	3 (2012)	3 (2018)
Ciências Contábeis	4 (2022)	3 (2018)	3 (2022)	3 (2018)
Direito	3 (2022)	3 (2018)	4 (2017)	2 (2018)
Pedagogia	2 (2017)	3 (2017)	4 (2011)	2 (2017)

Fonte: e-MEC, 2023.

## 5.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

O *Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional* abrange a Dimensão 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e a Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição, contemplando assim tanto as ações de responsabilidade social desenvolvidas nesta IES, quanto a missão, bem como implementação e acompanhamento do PDI. Com isso, podemos analisar o impacto social da Instituição.

Quanto aos resultados gerais da IES, temos o Índice de Qualidade da Instituição (IQI), o Índice de Qualidade dos Cursos (IQC), o Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQF) e o Índice de Qualidade do Atendimento (IQA), cujos conceitos alcançados em 2023 foram:

QUADRO 5- Índices institucionais FEOL

ÍNDICE	2023
ÍNDICE DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA - IQF	4,3
ÍNDICE DE QUALIDADE DA INSTITUIÇÃO - IQI	4,4
ÍNDICE DE QUALIDADE DO CURSO - IQC	4,4
ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO - IQA	4,1

Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

A seguir, apresentamos os conceitos obtidos nos indicadores que compõem a dimensão Instituição de acordo com o respectivo segmento (aluno, coordenador, técnico-administrativo e professor).

## QUADRO 6 - Índices institucionais FEOL

SEGMENTO	INDICADOR	2023
Aluno	Atendimento presencial aos alunos	4,4
Coordenador	Gestão da instituição	4,6
Funcionário Técnico-Administrativo	Gestão da instituição	4,8
Professor	Gestão da instituição	4,7

**Fonte:** Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

No indicador Atendimento Presencial aos Alunos, verifica-se se os funcionários tratam os alunos com atenção, bem como se, considerado o horário das aulas, o funcionamento atende às necessidades dos discentes. Aspectos como tempo de espera, prazo de retorno e resolução das demandas também são abordados.

O indicador gestão da instituição quanto ao estímulo ao alcance dos objetivos profissionais dos alunos, à promoção de inovações, à valorização das pessoas e suas diferenças e ampliação da visão de mundo dos alunos, à promoção de atividades de cultura, lazer e interação social, estímulo à participação dos alunos em atividades para a comunidade local e elaboração de projetos que transformem a realidade local.

### **Análise do PDI**

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é um instrumento de planejamento e gestão que considera a identidade desta IES, no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, ao propósito a que se propõe, às estratégias para atingir suas metas e objetivos, à sua estrutura organizacional, ao Projeto Pedagógico Institucional com as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, bem como às atividades acadêmicas que desenvolve ou pretende desenvolver, às avaliações de discentes, de cursos e institucionais internas e externas que norteiam as ações de replanejamento e desenvolvimento contínuo e aos recursos financeiros de que dispõe.

Tendo em vista que, com os resultados da autoavaliação realizada pela CPA, a instituição tem a oportunidade de identificar a necessidade de readequação de metas e objetivos para o PDI, a seguir apresentamos uma síntese, a fim de identificar o que já foi alcançado, o que precisa de reformulação, se for o caso, e o que está em curso regular de realização.

**QUADRO 7 - Análise do PDI FEOL**

<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>ANÁLISE</b>
Realizar a avaliação institucional de modo planejado.	Em andamento	A FEOL traz em seu planejamento diário a avaliação institucional, não apenas para cumprir com as exigências legais, mas como uma ferramenta de gestão na busca por melhorias contínuas.
Melhoria contínua do atendimento ao aluno	Em andamento	Algumas medidas foram tomadas pela presidência e vice direção quanto ao atendimento, vários documentos passaram a ser via Portal Mentor on-line: atestados médicos, pedido de segunda chamada de provas, inscrição para eventos na FEOL, impressão do boleto de pagamento de mensalidade, entre outros. Os reflexos dessas mudanças foram claramente observados nas notas dadas pelos alunos na dimensão atendimento ao aluno 4,0.
Manutenção e inovação dos laboratórios de Informática	Dezembro de 2023	Foram adquiridas novas máquinas e novos softwares foram instalados para melhor atender aos alunos e professores.
Aprimorar em 20% os serviços de biblioteca	Em andamento	Avaliação do perfil dos servidores a fim de implementar políticas para atender as necessidades das diversas áreas.  Elaborar e executar plano de capacitação de servidores da biblioteca.  Projetar e executar a adequação do acervo da biblioteca física e on-line.

**Fonte:** Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

### 5.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

O Eixo 3 – *Políticas Acadêmicas* considera as seguintes dimensões: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade e Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes, que sintetizam as diretrizes acadêmicas, além dos os mecanismos de comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade civil.

No processo de autoavaliação institucional, o Índice de Qualidade dos Cursos (IQC) corresponde aos indicadores relacionados aos cursos.

QUADRO 8 - Índice de Qualidade dos Cursos (IQC)

CPA 2023	
<b>IQC</b>	4,4

Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

A dimensão Curso avalia a atuação dos professores, organização didático-pedagógica, entre outros.

QUADRO 9 - Índice de Qualidade dos Cursos (IQC)

SEGMENTO	INDICADOR	2023
Aluno	Atuação de Coordenador de Curso	4,4
	Atuação do professor	4,5
	Organização didático-pedagógica	4,4
Coordenador	Atuação do professor	4,6
Professor	Atuação de Coordenador de Curso	4,7
	Atuação do professor	4,6

Fonte: Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

No processo de autoavaliação, referente às políticas acadêmicas, buscamos verificar se a atuação do professor se dá de modo que sejam propostas atividades que permitem aos alunos ter uma visão prática do conteúdo, se há demonstração do domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas, se são utilizadas tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (materiais audiovisuais, projeto multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem), bem como se é, pelo docente, apresentada disponibilidade de atendimento, visando a uma relação professor-aluno que estimule o discente a aprender.

Quanto à atuação do Coordenador de Curso, avalia-se disponibilidade para orientação acadêmica, promoção de oportunidades de inovação a alunos e mediação entre alunos e professores. Em Organização Didático-pedagógica, são avaliados os planos de ensino, os conteúdos, as atividades práticas, as metodologias, as referências bibliográficas e a disposição de auxílio aos alunos.

De acordo com o PDI, as ações de atendimento ao discente estão coerentes com o objetivo da IES, no que concerne a melhorar processos que otimizem o tempo e a qualidade de atendimento ao aluno, especificamente no que se refere às demandas administrativas, pedagógicas e sociais, respeitando as atribuições legais e regimentais da FEOL.

O Atendimento ao aluno é a área responsável por todo o atendimento presencial de alunos calouros, veteranos, egressos e não alunos, e tem como principais atribuições:

- realizar o pronto atendimento às dúvidas e demandas presenciais dos alunos;
- facilitar a comunicação com os alunos, provendo informações e documentos;
- facilitar e solucionar as negociações financeiras e a entrega de boletos;
- efetuar atendimento e ações para minimizar índices de evasão;
- divulgar portarias, editais e resoluções que estabelecem normas e diretrizes para o público discente;
- atender solicitações e entregas de documentos acadêmicos, escolares e financeiros;
- preparar e realizar o atendimento no processo de matrícula;
- orientação ao aluno para acesso e navegação no Portal Mentor;
- gerar e disponibilizar os serviços solicitados pelos discentes, seja de forma on-line ou para retirada presencial;
- entregar os certificados e diplomas.

Em relação aos alunos e também à comunidade externa, a Ouvidoria é um canal de comunicação disponibilizado para atender, registrar e responder às diversas demandas, referentes aos serviços prestados pela FEOL, com possibilidades de se fazer sugestões, críticas, elogios, denúncias ou reclamações,

os quais são contabilizados com vistas a produzir subsídios para as ações de aprimoramento permanente da instituição.

Ao longo de 2023 foram realizadas algumas ações que foram possíveis por meio dos relatórios gerados pela Ouvidoria. Conforme informações a seguir. A Ouvidoria é um importante elo entre usuário e os diversos setores da IES, procurando sobremaneira a imparcialidade nas decisões. Algumas reclamações são pontuais como detalhamento.

QUADRO 10 – Ações com base nos relatórios Ouvidoria 2023

Tipo	Descrição (problema)	Ação
Ocorrência infraestrutura da IES.	Reclamação de alguns alunos acerca das máquinas dos laboratórios de informática,	Foram adquiridas novas máquinas e novos softwares foram instalados para melhor atender aos alunos e professores.
Ocorrência atendimento ao aluno	Dificuldade de alguns alunos em navegar no Portal Mentor	Treinamento individual dos alunos com dificuldades. Elaboração de vídeos instrucionais pela TI.
Ocorrência atendimento ao aluno	Reclamação da rede WI-FI com baixo sinal em alguns pontos da IES	Instalação de mais roteadores e aumento da velocidade da internet.

**Fonte:** Comissão Própria de Avaliação CPA FEOL (2023)

A comunicação externa se dá para o público externo, utilizando as seguintes ferramentas:

1. Redes Sociais – Facebook, Instagram, LinkedIn: as redes sociais são acessadas tanto por alunos quanto por outros públicos que têm algum interesse em conhecer ou se relacionar com a FEOL. Semanalmente, são publicados posts, cujo conteúdo pode falar sobre dicas para vestibular, informações e avisos pertinentes à vida acadêmica, histórias e cases de projetos, trabalhos e conquistas de alunos e professores, semanas acadêmicas, entre outros assuntos.
2. Portal Mentor: área de acesso exclusivo dos alunos, na qual são publicados banners sobre as principais informações e alertas pertinentes à rotina acadêmica, , materiais didáticos.

3. Faixas no campus: materiais de comunicação locais são sempre expostos no campi para divulgações de informações e ações acadêmicas.

4. Campanhas publicitárias: ao longo de todo o ano, divulgamos o vestibular da FEOL por meio dos seguintes espaços na mídia: outdoor; rádio; anúncios em jornais; anúncios em ambientes on-line e vias públicas.

5. Ouvidoria: canal exclusivo para atendimento de alunos, colaboradores e comunidade externa. O contato é feito através do site institucional – <https://www.feol.com.br>.

6. Informações de cursos com a apresentação de informações gerais estão disponíveis no site institucional, oferecendo publicidade e divulgação de informações acadêmicas para a sociedade.

7. Documentos institucionais: são publicados no site institucional e no Portal Mentor.

10. Resultados das avaliações interna e externa: são disponibilizados no site institucional para conhecimento geral.

#### **5.4 Eixo 4: Políticas de Gestão**

O *Eixo 4 - Políticas de Gestão* contempla a Dimensão 5 - Políticas de Pessoal, a Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição e a Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira, que, em suma, avaliam o acompanhamento e a efetivação das políticas de pessoal, de processos e de sustentabilidade.

A capacitação docente e de técnicos-administrativos compreende e garante a realização de pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*, de atividades de atualização e desenvolvimento e a participação em eventos de caráter científico ou cultural, que pode ocorrer dentro ou fora da instituição, em sistema



de rodízio e prioridade, por áreas aplicadas, podendo ser remunerado ou não, na forma do Plano de Capacitação da FEOL.

A FEOL possui um Plano de Carreira Docente (PCD), engloba um conjunto de normas e procedimentos, constituindo-se instrumento essencial para a valorização do corpo docente desta instituição. O PCD do corpo docente é a referência para administração dos assuntos relativos ao docente da instituição.

No PCD são apresentados: os princípios que norteiam a carreira docente; os procedimentos com documentos fundamentais para o trâmite de quaisquer questões na instituição, quanto avaliação do professor quanto ao desempenho, promoção e ascensão funcional, requerimentos, portarias, resoluções; as estrutura da carreira docente – professores efetivos e professores colaboradores, descrição de cargos - Professor auxiliar, Professor assistente, Professor adjunto e titular.

O PCD traz o Registro de Desempenho e Produtividade (RDP), ao início de cada ano o docente tem a pontuação de seu RDP reiniciada, essa pontuação poderá sofrer acréscimos ou decréscimos, conforme o quadro abaixo.

Quadro 11 – Pontuação inicial

<b>Categoria</b>	<b>Fato</b>	<b>Pontuação</b>
Inicial	Atualização semestral do currículo Lattes, dentro do prazo estabelecido pela IES	Acréscimo de 10 pontos
	Manter na IES cópias de toda documentação comprobatória dos dados mantidos no currículo Lattes	Acréscimo de 10 pontos
	Entrega do(s) Plano(s) de Ensino na data estipulada	Acréscimo de 20 pontos
	Participação nos Encontros Pedagógicos da IES	Acréscimo de até 20 pontos
<b>Pontuação Inicial Máxima</b>		<b>60 Pontos</b>

Fonte: Plano de Carreira Docente FEOL (2023).

Os professores são incentivados pela FEOL a participarem de congressos, anais, palestras. A IES fornece ajuda de custo aos professores que têm artigos publicados até mesmo com viagens para outros estados do Brasil. Muitos professores recebem bolsa de mestrado e doutorado pela FEOL.

### *Gestão da IES*

A IES adota uma política de gestão profissional, participativa e democrática, pautada em condutas ética e moral, com uma política voltada para a profissionalização do corpo diretivo, corpo docente e corpo técnico-administrativo, ministrando cursos de atualização, capacitação e treinamento.

A Gestão da Instituição é avaliada por coordenadores, funcionários técnico-administrativos e professores, em relação ao estímulo favorável a mudanças, clima organizacional, mérito ao trabalho diferenciado, suporte necessário ao desenvolvimento das atribuições, comunicação, realização de reuniões, entre outros. A seguir, apresentamos o resultado da avaliação do corpo docente para a gestão da instituição ano de 2023:

SEGMENTO	INDICADOR	2023
Professor	Gestão da Instituição	4,7

### *Sustentabilidade Financeira*

De acordo com o proposto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o orçamento anual considera:

- I. Projeção das receitas: mensalidades ou anuidades dos cursos de educação superior; serviços prestados; públicos previstos em programas ou projetos em parcerias;
- II. Projeção dos custos com pessoal (docentes e técnico-administrativos);
- III. Projeção dos custos com serviços de terceiros;
- IV. Projeção dos custos diretos e indiretos;
- V. Previsão de evasão de alunos; e
- VI. Previsão de inadimplência.

Esses cálculos se efetivam, tomando por base o levantamento dos cursos que são ofertados pela IES, tanto da graduação, quanto da extensão e da pós-graduação, considerando os cursos já existentes e a projeção de expansão.

Com foco numa gestão financeira eficiente e voltada para a melhoria contínua da qualidade da educação, atenta-se à sustentabilidade financeira se propondo a:

- I. Adotar práticas de boa governança para uma gestão bem-sucedida, trazendo sempre a transparência às ações institucionais;
- II. Aperfeiçoar as ferramentas do sistema de gestão e controle através de constante acompanhamento, com o objetivo de manter a saúde financeira da Instituição;
- III. Investir em ações de capacitação dos colaboradores para a melhora contínua dos serviços prestados pela IES;
- IV. Realizar periodicamente estudos das previsões de receitas e fixação de despesas, tendo como objetivo o aperfeiçoamento do planejamento institucional e da avaliação de indicadores; e
- V. Utilizar os indicadores de avaliação como ferramentas básicas para o gerenciamento do sistema organizacional, considerando que eles fornecem informações importantes para os processos de tomada de decisão.

## 5.5 Eixo 5: Infraestrutura Física

O *Eixo 5 - Infraestrutura Física* abrange a Dimensão 7 - Infraestrutura Física, que avalia a adequação dos espaços físicos da IES às atividades acadêmicas quanto a sua quantidade e qualidade.

O Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQF) correspondente aos seguintes indicadores:

- **Portal Mentor:** que avalia a navegação, o acesso às aulas e aos materiais do curso, a interatividade, a disponibilidade e os serviços de apoio.
- **Biblioteca:** que avalia a adequação do ambiente físico para estudos, o horário de funcionamento, a biblioteca virtual, o acervo e a atualização.
- **Laboratório de Informática:** que avalia equipamentos, *softwares*, horário de funcionamento, conexão com a internet e móveis.

- **Salas de Aulas:** que avalia recursos audiovisuais, conforto das carteiras, condições de limpeza, iluminação, acústica, dimensão física, entre outros.
- **Recursos de Acessibilidade:** que avalia acessibilidade a pessoas com deficiência, dentro e fora das salas de aula, computadores com recursos necessários.
- **Espaço de Uso Comum:** que avalia banheiros adequados, bebedouros, segurança, manutenção das instalações, espaços de convivência, entre outros.

Em 2023, a IES alcançou os seguintes resultados:

2023	
<b>IQF</b>	4,3

SEGMENTO	INDICADOR	2023
Aluno	Portal Mentor	4,0
	Biblioteca	3,9
	Espaço de uso comum	3,8
	Laboratório de informática	3,9
	Recursos de acessibilidade	4,0
	Sala de aula	4,1
Coordenador	Recursos de acessibilidade	4,8
Funcionário técnico-administrativo	Recursos de acessibilidade	4,6
Professor	Recursos de acessibilidade	4,6

## 6 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A análise dos dados desenvolvida pela CPA considera os resultados das avaliações internas e externas. Para tanto, expomos a seguir o fluxo desse processo, com a indicação por eixo, indicador, instrumento de coleta, diagnóstico e justificativa. O indicador é o item para o qual é necessária uma ação da IES, a ser especificada no Plano de Melhorias. O instrumento de coleta refere-se à fonte por meio da qual foi identificado o indicador. O diagnóstico é realizado com base na análise da CPA e a justificativa detalha a interpretação do que é necessário para tal indicador.

### 6.1 Análise ano-base

Para o presente Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI), a seguir, apresentamos o diagnóstico dos resultados referentes ao ano-base 2023, no que diz respeito aos processos avaliativos internos e externos.

#### Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

INDICADORES	INSTRUMENTO DE COLETA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
Planejamento e divulgação do Processo de Autoavaliação Institucional	Comissão Própria de Avaliação Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto médio com oportunidade de melhorias	Todos os grupos participaram do processo de autoavaliação institucional, porém houve baixa adesão pelo corpo técnico-administrativo e os oitavos períodos de todos os cursos.

Atendimento presencial ao aluno	Comissão Própria de Avaliação Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,4 – esse resultado sinaliza a preocupação em prestar um serviço de qualidade e excelência na educação.
Gestão da Instituição	Comissão Própria de Avaliação Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Nota-se uma satisfação do corpo docente com a gestão da IES com nota 4,3.
IQF IQI IQC IQA	Comissão Própria de Avaliação Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	IQF 4,3 – essa nota representa satisfação dos discentes quanto à infraestrutura da FEOL. IQI 4,4 – também representa um alto grau de satisfação com a qualidade da IES. IQC 4,4 - um alto grau de satisfação com a qualidade do curso. IQA 4,1 - mesmo estando um pouco abaixo as demais, traz um resultado positivo na escala de 0 a 5.

## Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

INDICADORES	INSTRUMENTO DE COLETA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
Missão institucional, metas e objetivos do PDI.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Pontos forte e fraco com oportunidade de melhorias	A missão e a visão estão sendo bem trabalhadas e percebidas positivamente pelos professores, coordenadores e colaboradores e alunos. O que se percebe é que nosso alunado está cada vez mais satisfeito com os serviços prestados por nossa IES, devido aos resultados positivos em 2023.
Responsabilidade Social	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	Ponto forte	A FEOL contou com mais de 15 ações de responsabilidade social em 2023.
Coerência entre o PDI e as atividades de ensino de graduação e de pós-graduação.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a> ENADE.	Pontos forte e fraco	Forte: A FEOL segue os critérios exigidos pela legislação vigente em consonância com o PDI. A IES obteve êxito na visita in loco para reconhecimento do curso de Ciências

			Contábeis em 2023, nota 3, o curso de Contábeis também obteve a nota 4 no ENADE 2022. Fraco: Colocar em prática em tempo hábil todo planejamento do PDI.
Núcleo Psicopedagógico	Análise documental	Ponto forte	Há grande efetividade do Núcleo Psicopedagógico em atender ao público alvo e conta também com o Núcleo de Prática Jurídica.

### Eixo 3: Políticas Acadêmicas

INDICADORES	INSTRUMENTO DE COLETA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
Atuação de coordenador de curso	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,4 – essa nota se dá devido ao acesso de todos os alunos aos coordenadores de curso.
Atuação do professor	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,6 - nota excelente.
Organização didático-pedagógica	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,4 - nota excelente.



#### Eixo 4: Políticas de Gestão

INDICADORES	INSTRUMENTO DE COLETA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
Política de formação e capacitação docente.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a> ENADE.	Ponto forte	A FEOL possui diferentes cursos na busca por manter seu corpo docente atualizado.
Política de formação e capacitação do corpo técnico-administrativo.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Pontos forte	Nessa dimensão tornam-se essenciais estratégias cada vez mais eficientes na qualificação do corpo técnico-administrativo. Mas, muito se tem feito pela gestão para melhorar o atendimento ao aluno em todas as dimensões.
Gestão institucional.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Todos os grupos participantes da autoavaliação institucional indicaram com índices de

			excelência a gestão da IES.
--	--	--	-----------------------------

### Eixo 5: Infraestrutura Física

INDICADORES	INSTRUMENTO DE COLETA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
Salas de aula.	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,1 – nota de excelência. Importante ressaltar que essa nota subiu de forma positiva do ano de 2021 3,9 e 2022 4,0. Esse resultado traduz a preocupação constante da gestão com a qualidade das instalações ofertadas aos alunos.
Biblioteca	Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Ministério da Educação (MEC); Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,3 – zona de excelência. Ampliação do acervo da biblioteca física, bem com da virtual.
Espaço de uso comum	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte com possibilidades de melhorias	Aluno 3,8 – zona de qualidade

Laboratório de informática	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte	Aluno 4,0 – zona de excelência Essa dimensão também trouxe uma evolução de 0,5 muito positiva.
Laboratório de prática	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte com possibilidades de melhorias	Aluno 4,2 – zona de excelência, esse resultado se deu devido ao forte investimento em máquinas e equipamentos.
Portal Mentor	Questionários <i>online</i> , disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <a href="https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml">https://modular.mentorweb.ws/modularMentorWebG5/jsf/dashboard.xhtml</a>	Ponto forte com oportunidades de melhorias.	Aluno 4,0 – zona de qualidade. O corpo docente disponibiliza antecipadamente os matérias: links, artigos científicos, vídeos, e-books, apostilas.

## 6.2 Análise comparativa com o ciclo anterior

Como podemos observar, o processo auto avaliativo 2023, da Fundação Educacional de Oliveira trouxe índices superiores aos do ciclo 2022 nos 5 eixos. A grande maioria das dimensões traz notas de excelência.

O eixo Planejamento e avaliação institucional contempla de modo efetivo todas as dimensões, o planejamento e a divulgação do Processo de Autoavaliação Institucional se deram de modo efetivo e dentro do cronograma previsto pelos setores responsáveis. Todos os cursos e todas as turmas participaram do processo e tiveram os dados validados. Isso significa que todos os seguimentos tiveram os dados analisados e suas respectivas devolutivas com as análises e discussões dos dados.

Quanto ao eixo Desenvolvimento institucional, notamos que a missão, visão, metas e objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) estão sendo bem trabalhadas e percebidas positivamente pelos professores, coordenadores, colaboradores e alunos. O que se percebe é que nosso alunado está cada vez mais satisfeito com os serviços prestados por nossa IES, devido aos resultados positivos. A FEOL segue os critérios exigidos pela legislação vigente em consonância com o PDI. Como exemplo, a IES obteve êxito nos três cursos que participaram do ENADE 2022: Administração 3, Ciências Contábeis 4 e Direito 3. No ano de 2023 a FEOL obteve o Conceito Institucional (CI) com nota 4. Isso afirma a meta de cumprir com a legislação vigente e o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Em relação ao eixo 3 Políticas acadêmicas, mantiveram resultados positivos em todas as dimensões, atuação do professor com índice de 4,6, superior aos anos de 2021 e 2022, a atuação do coordenador de 4,4 em 2022 para 4,7 em 2023. Esse resultado demonstra que nosso alunado está satisfeito em relação ao trabalho desempenhado pelo corpo docente e pelos coordenadores de curso.

Referente ao eixo 4 Políticas de gestão, a FEOL ainda conta, em todo semestre letivo, com a Semana Acadêmica, que traz cursos, palestras, novas metodologias de ensino, na busca pela requalificação constante do corpo docente. Outra dimensão é a Política de formação e capacitação do corpo técnico-administrativo, são desenvolvidas estratégias cada vez mais eficientes na qualificação do corpo técnico-administrativo, para que os serviços prestados a toda comunidade acadêmica sejam cada vez melhores.

No eixo Infraestrutura física, o alunado se mostra muito satisfeito com a infraestrutura da FEOL como um todo, pois avaliou as salas de aula com a nota 4,1. Importante ressaltar que essa nota subiu de forma positiva do ano de 2022 3,9. Esse resultado traduz a preocupação constante da gestão com a qualidade das instalações ofertadas aos alunos. Nossa biblioteca também apresenta nota crescente de 4,0 2022 para 4,3 2023, isso se dá devido à ampliação do acervo da biblioteca física, bem como da virtual. Os laboratórios também tiveram uma nota superior ao ciclo 2022, pequena, mas significativa.

## 7 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A CPA iniciou a elaboração do plano de melhorias a partir da análise dos resultados das avaliações internas e externas. Identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, elencamos a hierarquia, com a definição das prioridades, considerando também o prazo para cumprimento. Após esse alinhamento interno da CPA, realizamos contato com demais setores, para reuniões de definição de metas objetivas e mensuráveis, cujos prazos poderão concorrer para a realização das ações no período proposto, preferencialmente dentro do ciclo avaliativo. Conforme orientações do INEP, as metas dizem respeito à

quantificação de tarefas específicas para realizar e alcançar determinados objetivos; as metas são temporais e relacionadas a prazos que devem ser determinados para avaliar processos ou projetos, no âmbito da IES. (BRASIL, 2023, p. 65)

A realização das ações saneadoras extrapola o âmbito de atuação exclusiva da CPA, sendo cada setor da Instituição responsável por estabelecer as atividades necessárias para a melhoria daquilo que obteve conceito insatisfatório, procurando estabelecer objetivos aos quais se pretende chegar.

Sabemos, ainda, que em uma instituição dinâmica muitos fatores contribuem para o alcance das metas, ou contribuem para a necessidade de realinhamento a fim de ajustes nessas, nas ações e também nos prazos. Por isso estamos cientes de que o objetivo primeiro com a elaboração do plano de melhorias é promover ações que possam melhorar diversos aspectos e setores da IES, ainda que se identifique a necessidade de traçar novos rumos para tal.

### 7.1 Plano de Melhorias

A seguir, apresentamos as metas, as ações, os setores responsáveis e os prazos para cada um dos eixos.

## EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

METAS	AÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Realizar a avaliação institucional de modo planejado.	Realizações de reuniões com a Presidência, Coordenação de Cursos, Corpo Docente e corpo Discente.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de cursos CPA	Março 2024
	Sistematização das ações de modo integrado na busca por um processo sólido e eficaz no processo de autoavaliação.		
	Cumprir todos os prazos de todas as etapas do processo de autoavaliação institucional,		
Construção do projeto/processo de autoavaliação institucional	Reuniões mensais com a Comissão Própria de Avaliação.	CPA Vice-presidente FEOL	Fevereiro 2024 a Março 2025
	Cronograma com as etapas.		
Permitir, de modo cada vez mais efetivo, no processo de autoavaliação institucional a participação da comunidade acadêmica.	Sensibilização que se deu através de encontros com representantes de turmas, visitas em salas de aulas, seminários.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de cursos CPA	17 de setembro a 30 de setembro de 2023.
	Exposição de cartazes, banners, informativos, site, vídeos entre outros, para alimentar a cultura avaliativa da FEOL.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de cursos CPA	

<p>Apresentar de modo efetivo os resultados da autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados.</p>	<p>Os resultados foram apresentados em reuniões de colegiado e com representantes de turma.</p>	<p>Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de cursos CPA</p>	<p>Em andamento</p>
<p>Elaborar o relatório de autoavaliação institucional conforme a legislação pertinente.</p>	<p>Elaboração do RAI pela CPA com contribuição de todo corpo técnico-administrativo e representante da sociedade civil.</p>	<p>Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de cursos CPA</p>	<p>14 de fevereiro 2024.</p>

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

METAS	AÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Melhorar o atendimento ao aluno	Algumas medidas foram efetivadas pela gestão em 2023, os alunos conseguem gerar requerimentos, boletos, entre outros, por meio do Portal Mentor.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL	Em andamento.
Disseminar ainda mais a Missão a Visão e os Valores da IES e verificar se estão sendo bem trabalhados e percebidos positivamente por professores, coordenadores, alunos e colaboradores.	Diálogo constante com alunos e toda sociedade organizada sobre o papel da FEOL no desenvolvimento local disseminando sua visão, missão e valores. Aproximar toda sociedade acadêmica (alunos, professores funcionários), das práticas acadêmicas.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos CPA	Em andamento
Fazer com que a atuação dos Coordenadores de Curso seja cada vez mais efetiva e atenda com presteza o alunado.	Atuação como mediador de conflitos	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento



**EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS**

<b>METAS</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL</b>	<b>PRAZO</b>
Aprimorar de modo efetivo a Organização Didático-Pedagógica da IES	Motivar a realização de visitas técnicas.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	<i>Realização de reuniões e Feedback</i> individual aos professores a respeito dos resultados da Autoavaliação Institucional.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos CPA	Em andamento
A IES tem como proposta a preparação de alunos profissionais pensantes, críticos, reflexivos e criativos, realizando a sua essência, através do ensino, pesquisa e extensão, além de buscar formar profissionais competentes, éticos e cidadãos.	Ciclo de palestras ao longo do semestre nos diferentes cursos.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Realização de cursos de extensão.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Todo curso realiza a Semana Acadêmica que conta com diferentes atividades culturais e educacionais.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento

#### EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

METAS	AÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Melhorar por meio da gestão da IES o atendimento ao aluno.	Melhorar a comunicação com os discentes.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Levar o aluno a ter sentido de pertença à instituição e indicá-la.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Conscientização sobre o serviço de atendimento telefônico e eletrônico.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
Política de formação e capacitação docente.	A FEOL possui diferentes cursos na busca por manter seu corpo docente atualizado. Uma gama de professores já receberam bolsa para cursarem mestrado e doutorado pela FEOL.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Ciclo de palestras para o corpo docente.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
Política de formação e capacitação do corpo técnico-administrativo.	Ciclo de palestras para o corpo técnico-administrativo durante todo ano letivo.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento

#### EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

METAS	AÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Levar o aluno a utilizar de modo mais efetivo o Portal Mentor	Treinamento ao aluno do correto manuseio do Portal Mentor.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Fazer com que o aluno faça uso constante das ferramentas online.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento
	Levar o corpo docente em sua totalidade a postarem os materiais didáticos previamente no Portal Mentor.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos	Em andamento

Investir na atualização e ampliação do acervo bem como dos periódicos.	A biblioteca teve seu acervo renovado e ampliado recentemente	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos Bibliotecária Responsável	Em andamento
	Treinamento ao aluno sobre o acesso à Biblioteca Virtual.	Presidente da FEOL Vice-presidente FEOL Coordenações de Cursos Bibliotecária Responsável	Em andamento

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de produzir conhecimentos acerca da IES, bem como levar à reflexão da realidade desta, este RAI trouxe os resultados oriundos da autoavaliação institucional de 2023. Esse compartilhamento de saberes possibilitou que a instituição pudesse identificar as causas de suas fragilidades, vistas aqui como oportunidades de melhoria, bem como as potencialidades.

Nesse sentido, a CPA divide tal fonte de informações com toda a comunidade acadêmica, a fim de que esta esteja ciente de nossa evolução institucional, aqui registrada sob relatório, mas que pode ser verificada na IES em diversas oportunidades. Reitera-se também a disponibilidade desta comissão para esclarecimentos de dúvidas e acolhimento das manifestações que resultem da leitura do presente documento.

Atualmente, estamos no ano final do Ciclo Avaliativo, motivo de as informações aqui prestadas corresponderem ao ano-base 2023 com comparativos de 2021 e 2022.

Buscamos fortalecer nossas relações de cooperação com todos os segmentos representados e comunidade externa, visando à efetividade e ao vínculo entre as comunidades acadêmicas e externas e a IES. Julgamos ser de grande importância todo o processo de autoavaliação e, por conseguinte, de compartilhamento das informações como prestação de contas à sociedade.

**Comissão Própria de Avaliação (CPA)**

Oliveira, 14 de fevereiro de 2024.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Nº. 10.861 de abril de 2004. **Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências.** Art. 8º. Publicada no D.O.U de 15 de abril de 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65**, Brasília: INEP, 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 2.051**, de 9 de julho de 2004 – que regulamenta os procedimentos de avaliação do SINAES.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. DAES. CONAES. **Ata da 112ª RO CONAES**, de 09 de dezembro de 2014 – acerca dos processos de avaliação e das notas técnicas 065/2014 e 062/2014.

BRASIL. INEP. **Glossário dos Instrumentos de Avaliação Externa**. 4. ed. Brasília, 2023.