

# Relatório Integral da Autoavaliação do

## Triênio 2022-2024

Ano de referência 2024



# CPA

CPA- três letras e várias possibilidades de melhorias  
Faculdade FaSouza, transforme seu futuro em  
sucesso!

Ipatinga-MG

25/02/2025

**FACULDADE INTEGRADA INSTITUTO SOUZA - FASOUZA**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

**Relatório Integral da Autoavaliação do Triênio 2022-2024**  
Ano de referência 2024

**IPATINGA – MG**  
**2025**

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## **DIRETORIA**

### **Diretor Geral**

Marcos Alexandre de Souza

### **Vice-Diretora**

Alessandra Mendes Alencar de Souza

### **Diretora Acadêmica**

Suelen Cristine Gomes

### **Secretária-Geral**

Dayane Paula Araújo

## **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

### **Presidente**

Leandro Diego da Silva

### **Membros do Corpo Docente**

Marco Aurélio Guimarães Gonçalves

Ana Laura Viana Calazan

### **Membros do Corpo Discente**

Daiany Oliveira de Castro Ochoa Amaro

Anny Christine Pinheiro de Oliveira Neres

### **Membros do Corpo Técnico-Administrativo**

Damaiante Aparecida Silva Costa

### **Membros da Sociedade Civil Organizada**

Eziel de Assis Viana

Leila Mendes de Assis Neves

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## SUMÁRIO

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO.....	1
2. INTRODUÇÃO.....	2
2.1 BREVE HISTÓRICO DA FASOUZA.....	4
3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO .....	7
4. METODOLOGIA.....	10
4.1. CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO .....	13
4.2. QUESTIONÁRIOS .....	16
4.2.1. Aplicação do questionário .....	17
4.3. TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	18
5. RESULTADOS .....	20
5.1. RESULTADOS DOS COORDENADORES .....	22
5.1.1. Plano de ação para os Coordenadores.....	26
5.2. RESULTADOS DOS DOCENTES .....	27
5.2.1. Plano de ação para os Docentes .....	29
5.3. RESULTADOS DOS DISCENTES .....	31
5.3.1. Resultados da Licenciatura em Pedagogia .....	34
5.3.2. Resultados do Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos .....	35
5.3.3. Plano de Ação para os Discentes.....	36
5.3.4. Plano de Ação para a Licenciatura em Pedagogia.....	37
5.3.5. Plano de Ação para o Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.....	38
5.4. RESULTADOS DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVO .....	39
5.4.1. Plano de ação para os Técnicos-Administrativo .....	43
6. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2022 .....	45
7. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2023 .....	54
8. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2024 .....	60
8.1. ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE RECONHECIMENTO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	62
9. EIXOS E DIMENSÕES .....	68
10. PRÉVIA DO PLANEJAMENTO DO TRIÊNIO 2025-2027. ....	71
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	72
APÊNDICE .....	73

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

## 1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

Faculdade Integrada Instituto Souza - FaSouza

Mantenedora: Instituto Souza Ltda.

EPP Código da IES: 23455; Categoria Administrativa: Privada

Estado: Minas Gerais; Município: Ipatinga

Endereço: Av. Santa Helena, nº 1140, Novo Cruzeiro, Cep: 35164-332

Endereço eletrônico: <https://fasouza.com.br/>; Telefone: (31) 98908-9153

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 2. INTRODUÇÃO

O processo de avaliação institucional divide-se em avaliação externa e a autoavaliação. A avaliação externa é realizada por comissões designadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC), compostas por membros externos, pertencentes à comunidade acadêmica e científica, tendo como referência os padrões de qualidade para a educação superior manifestados nos instrumentos de avaliação elaborados pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

A autoavaliação é efetivada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e dirigida pelas diretrizes e pelo roteiro de autoavaliação institucional da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior - CONAES. A Lei nº 10.861/2004, no seu art. 3º, constitui as dimensões que precisam ser foco da avaliação institucional e que afiançam, simultaneamente, a unidade do processo avaliativo em âmbito nacional e a especialidade de cada instituição. O planejamento e o processo avaliativo da IES ajuízam a realidade institucional e sua abrangência, abraçando os cinco grandes eixos temáticos previstos no Instrumento de Avaliação, atualizado pela Norma Técnica nº 14/2014. As avaliações se pautaram em contemplar as dimensões estabelecidas pelo SINAES e os objetivos da FASOUZA. Além disso, ao promover o agrupamento em eixos, foi favorecido o confronto dos indicadores avaliados.

A CPA da FASOUZA administra as atividades mantendo-se coerente com os princípios norteadores da avaliação institucional e objetivos a serem alcançados, compreendendo que essa análise é um processo contínuo, educativo e sinalizador de transformações na própria instituição. Além disso, possui as atribuições de conduzir os processos internos de avaliação da instituição, bem como de sistematizar as informações prestadas ao INEP. Sendo assim, a CPA da FASOUZA foi criada pela Portaria DIR 001/2018, de 11 de setembro de 2018.

Para que todo o processo de avaliação seja materializado, deve haver o comprometimento de todos os envolvidos e a valorização da participação de cada segmento da comunidade acadêmica, de forma democrática, que afiançam a credibilidade e a confiança na atividade. No período avaliativo desse relatório, os respondentes da autoavaliação institucional da FASOUZA foram os discentes de graduação, docentes, coordenadores e os técnicos-administrativo. O processo de autoavaliação, quando realizado com responsabilidade

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

e comprometimento, contribui para o crescimento e melhoria do ensino, da aprendizagem, da infraestrutura, e da eficiência do corpo técnico-administrativo, coordenadores e docentes da Instituição. Ao responder com seriedade, os participantes contribuem para que a FASOUZA possa estar presente no rol das melhores instituições de ensino no Brasil.

A FACULDADE desenvolveu avaliações pautadas nas diretrizes postas pelo CONAES, visando a melhoria contínua da qualidade dos processos educacionais, cumprindo o desafio de uma avaliação institucional com finalidades construtivas e formativas, tornando o processo de autoavaliação institucional permanente. Para além, foram realizadas ações de sensibilização junto à comunidade acadêmica, objetivando garantir o maior número de participantes nos processos da autoavaliação institucional. Alguns exemplos são: produção de vídeo institucional explicativo e de artes digitais para postagem nas mídias sociais oficiais da FACULDADE.

Para que haja legitimidade, é necessário promover um acordo com a comunidade acadêmica, no que se refere à institucionalização do processo de avaliação e dos seus critérios. A participação dos membros passa a ser entendida como atuação, esforço e experiências que podem ocorrer no processo global de avaliação institucional. Ter compromisso, nessa situação, significa empenho individual e coletivo para promover a melhoria da FASOUZA. Além disso, a intenção com este documento é demonstrar a evolução da FACULDADE na resolução das suas fraquezas e a busca pelo melhoramento nas demais questões, para que possamos fortalecer a INSTITUIÇÃO, transportando-a para um patamar de excelência na qualidade do ensino, construção do conhecimento e formação de verdadeiros cidadãos.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 2.1 BREVE HISTÓRICO DA FASOUZA

O início da história da FASOUZA foi em 15 de agosto de 2015, com a fundação, em prédio próprio, do Instituto Souza, registrado no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o número 22.856.188/0001-07, que seria futuramente a sua mantenedora. Em 2017, com o intuito de se tornar uma Faculdade, a sede do Instituto, localizada em Ipatinga, Minas Gerais, passou por inúmeras obras de reforma. As obras de adequação e ampliação da infraestrutura foram projetadas e padronizadas seguindo as orientações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a fim de garantir a segurança e acessibilidade necessária à comunidade acadêmica. Neste período, de 2015 até o início de 2021, o Instituto atuava na divulgação e na captação de alunos para cursos de capacitação profissional.

Após a reforma, vale destacar que por meio de uma iniciativa de sustentabilidade, que envolve um conjunto de placas fotovoltaicas, o Instituto Souza passou a produzir a própria energia elétrica. Além disso, passou a apresentar salas de aulas amplas e mobiliários adequados a esses espaços, além de serem equipadas com kits multimídia fixos, quadro de vidro e ar-condicionado. Toda a instalação passou a ser sinalizada com piso tátil de borracha antiderrapante, placas em braile, inclusive nos corrimãos, além de outros recursos necessários para facilitar o uso e proporcionar autonomia aos estudantes com deficiência. Exemplo disso, é o Laboratório de Informática, que conta com computadores equipados com softwares de acessibilidade, teclado exclusivo para deficientes visuais ou com baixa visão, e espaço adaptado para cadeirantes. Ainda relacionado a isso, as instalações passaram a contar com: sanitários adaptados, banheiro familiar e fraldário; plataforma elevatória, com acesso às salas do segundo andar, como ilustrado na figura 1.

Voltando a história da FASOUZA, no dia 12 de dezembro de 2018, com o registro na Junta Comercial de Minas Gerais, sob o nº 7098279, foi concebida a FACULDADE FASOUZA. Para a regularização junto ao Ministério da Educação (MEC), em 2019, o Instituto Souza, mantenedor da FACULDADE, protocolou no MEC a solicitação para credenciamento institucional em EaD da FASOUZA e para a autorização dos cursos de ensino superior. Sendo assim, a FASOUZA foi credenciada pelo MEC através da Portaria nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

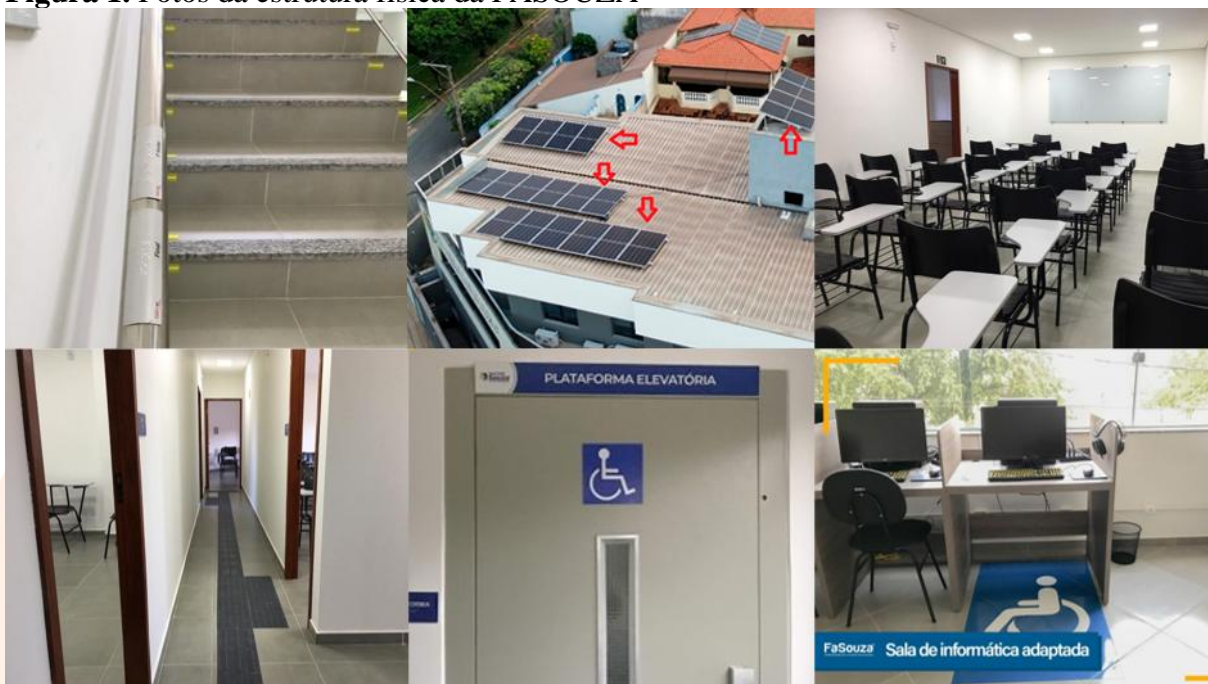
---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

**Figura 1.** Fotos da estrutura física da FASOUZA



Fonte: Acervo da FaSouza.

Em 9 de março de 2021, após a solicitação de autorização para a oferta de cursos de graduação, foi publicado no D.O.U. a Portaria nº 207, com a autorização dos cursos de Licenciatura em Pedagogia e Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos. Posteriormente, em 18 de outubro de 2022, na portaria nº 932, foi publicada a autorização do curso de Licenciatura em Matemática e, na portaria nº 1158, de 30 de dezembro de 2022, a autorização do curso de Licenciatura em Letras - Português e Inglês.

**Tabela 1.** Portarias ministeriais de autorização dos cursos de graduação na modalidade de ensino à distância (EaD)

CURSO	GRAU	VAGAS	ÚLTIMO ATO
Pedagogia	Licenciatura	300 vagas anuais	Portaria nº 207, de 09 de março de 2021, publicado no D.O.U.
Gestão de Recursos Humanos	Tecnólogo	250 vagas anuais	Portaria nº 207, de 09 de março de 2021, publicado no D.O.U.
Matemática	Licenciatura	1000 vagas anuais	Portaria nº 932, de 18 de outubro de 2022, publicado no D.O.U.
Letras - Português e Inglês	Licenciatura	1000 vagas anuais	Portaria nº 1158, de 30 de dezembro de 2022, publicado no D.O.U.

Fonte: Sistema de Regulação do Ensino Superior (e-MEC) e Diário Oficial da União (D.O.U)

Já no mês de maio de 2024, houve o reconhecimento do curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, onde foi obtido o conceito 4.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Atualmente, a FASOUZA, com conceito institucional 4 (CIEAD), oferta quatro cursos de graduação e 998 cursos de especialização, totalizando cerca de 60.000 (sessenta mil) alunos. Aqui vale um destaque, pois em 2022 a FASOUZA ofertava 2 cursos de graduação, 515 cursos de especialização e tinha cerca de 25.000 alunos. Com isso, fica evidente uma evolução significativa da FASOUZA em curto espaço de tempo. Para os cursos de graduação, a FASOUZA atende, aproximadamente, 50 alunos nos cursos de Licenciatura em Pedagogia, Matemática e Letras, e Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos. Sendo assim, a FASOUZA assume o compromisso de formar, por meio de um ensino de qualidade, que gera desenvolvimento técnico-científico e cultural, pessoas capazes de se posicionar perante a nova ordem e os novos paradigmas de um mercado aceleradamente competitivo e em permanente transformação.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

### 3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

Para o planejamento da autoavaliação de 2024, foram considerados como base para a elaboração da autoavaliação os Eixos e Dimensões estabelecidos pela CONAES, além dos relatórios parciais dos anos de 2022 e 2023 e objetivos da FASOUZA. Com isso, o intuito é demonstrar a evolução da FACULDADE na resolução e na busca pela melhoria das suas fraquezas, possibilitando o desenvolvimento e fortalecimento da INSTITUIÇÃO. Sendo assim, os princípios a serem alcançados envolvem a melhoria da qualidade da educação superior, a responsabilidade social, a orientação da expansão de sua oferta, e a busca de eficácia da gestão institucional.

Há que se ponderar que os resultados da avaliação institucional reuniram informações que demonstram a diversidade de expectativas dos múltiplos grupos que agregam a INSTITUIÇÃO, embasando um heterogêneo processo de transação entre eles.

Para maior efetividade e abrangência do processo de autoavaliação, foram realizadas ações de sensibilização junto à comunidade acadêmica, objetivando garantir o maior número de participação. Alguns exemplos utilizados foram: mensagens pelo WhatsApp e e-mail para todos da comunidade acadêmica, além da divulgação de vídeos explicativos e de artes digitais, postadas nas mídias sociais e sites oficiais da FACULDADE.

O processo de autoavaliação institucional da FASOUZA foi realizado de forma holística, através das observações diárias de todos os envolvidos na comunidade acadêmica, direta e indiretamente. Entretanto, os assuntos das questões da autoavaliação do triênio 2022-2024 tiveram o foco nos Eixos e Dimensões conforme estruturados na tabela 2. Lembrando que, para algumas dimensões, os assuntos foram abordados de forma indireta nas questões.

O período avaliativo contemplou todos os Eixos e Dimensões estabelecidos pela CONAES e os objetivos da FASOUZA estabelecidos no PDI. Em relação ao Eixo 1, para a Dimensão 8 de Planejamento e Avaliação, foram considerados respondentes todos os segmentos da comunidade acadêmica, as questões pautaram-se na efetividade e abrangência do processo de sensibilização realizado pela FASOUZA. Além disso, foram consideradas os resultados das avaliações aplicadas em períodos anteriores, bem como os objetivos a serem alcançados em curto, médio e longo prazo pela INSTITUIÇÃO.

A Dimensão 1, Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, pertencente ao Eixo 2, também teve a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica. Para os

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Coordenadores os questionamentos foram em relação a divulgação das metas institucionais e cumprimento da missão estabelecida no PDI. Para os docentes, foram questionamentos sobre o grau de conhecimento e satisfação em relação a Missão e PDI da FASOUZA. Para os discentes os questionamentos foram sobre a percepção do cumprimento da Missão da FASOUZA estabelecida no PDI. Já para os Técnicos-administrativo, foram questionamentos em relação ao grau de conhecimento da Missão e PDI da FASOUZA.

**Tabela 2.** Plano para as questões da autoavaliação institucional do triênio 2022-2024.

Eixo	Dimensão		2022/2	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2
1	8	Planejamento e Avaliação	X		X		X
2	1	Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	X	X	X	X	X
	3	Responsabilidade Social		X	X	X	X
3	2	Política para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão			X	X	X
	4	Comunicação com a Sociedade		X		X	X
	9	Política de Atendimento aos Discentes		X	X	X	X
4	5	Políticas de Pessoal	X	X	X	X	X
	6	Organização e Gestão Institucional	X	X	X	X	X
	10	Sustentabilidade Financeira		X		X	
5	7	Infraestrutura	X	X	X	X	X

Fonte: CPA da FASOUZA.

Ainda no Eixo 2, as questões da Dimensão 3, de Responsabilidade Social, foram respondidas por todos os segmentos da comunidade acadêmica. As questões foram sobre a ciência e satisfação em relação as ações de inclusão e responsabilidade social desenvolvidas pela FASOUZA. Além disso, para os docentes foram questionados sobre a formação de cidadãos críticos e responsáveis.

No Eixo 3, para a Dimensão 2 de Política para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, foram considerados público-alvo os Coordenadores, Docentes e Discentes. As questões foram sobre o Centro de Fomento à Pesquisa (CEFOP), atuação docente, material didático, acervo e acesso a biblioteca, interação e qualidade dos webinários, satisfação com os instrumentos de avaliação e articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

Na Dimensão 4, Eixo 3, sobre a Comunicação com a Sociedade, o público-alvo foram os Coordenadores, Docentes e Técnicos-administrativo. As questões envolveram as estratégias de marketing e a participação da FASOUZA em ações externas.

Para a Dimensão 9, ainda do Eixo 3, sobre Política de Atendimento aos Discentes, foram considerados respondentes todos os segmentos da comunidade acadêmica. As questões

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

envolveram a divulgação interna de informações, adaptações as necessidades especiais de aprendizagem, atuação dos mediadores, atuação dos professores, tempo de resposta ao aluno, possibilidades de interação entre aluno e professores e valorização do aluno.

No Eixo 4, a Dimensão 5, Políticas de Pessoal, foram considerados como público-alvo os Coordenadores, Docentes e Técnicos-administrativo. As questões envolveram orientações sobre funções a serem desempenhadas, incentivo à produção científica, formação continuada, Plano de Carreira e benefícios.

Para a Dimensão 6, também do Eixo 4, sobre Organização e Gestão Institucional, foram considerados respondentes todos os segmentos da comunidade acadêmica. Os questionamentos foram em relação ao acompanhamento das atividades exercidas, comunicação interna, clima organizacional, participação em órgãos colegiados, calendário acadêmico, informações disponíveis no portal do aluno (AVA), disponibilidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e feedback de desempenho.

Em relação a Dimensão 10 do Eixo 4, de Responsabilidade Financeira, a abordagem foi realizada de forma indireta nas questões do instrumento de avaliação. A gestão financeira é compartilhada com a comunidade acadêmica, pois os indicadores financeiros são debatidos em reuniões de gestão com coordenadores e docentes. Nessas reuniões tem a apresentação situacional da INSTITUIÇÃO, onde são elencados indicadores como as receitas, despesas, projeções de investimentos, entre outros indicadores da sustentabilidade financeira. Assim, o planejamento estratégico financeiro depende das considerações dos gestores da INSTITUIÇÃO, sendo este realizado pela coordenação financeira da Mantenedora. O planejamento financeiro geralmente é baseado em alternativas conservadoras para recebimento dos recursos, embora a mantenedora esteja ciente da responsabilidade em custear o funcionamento da sua mantida, independentemente dos recursos projetados como receitas.

Por último, para o Eixo 5, na Dimensão 7 de Infraestrutura, foram considerados público-alvo todos os segmentos da comunidade acadêmica em relação a funcionalidade do AVA, acervo da biblioteca virtual, recursos de acessibilidade, condições gerais das instalações físicas e qualidade da internet/rede wifi.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

#### 4. METODOLOGIA

Para estruturação das avaliações da CPA, foram realizadas reuniões mensais na FASOUZA, na sala para uso exclusivo da comissão. Em todos os encontros, foram lavradas atas. As conferências e discussões foram realizadas, cotidianamente, via aplicativo do WhatsApp, Google Meet e presencialmente, contribuindo assim com mais dinâmica na troca de informações, discussões e definições.

Na tabela 3 está o cronograma com as datas definidas para a realização das reuniões em que foram atribuídas aos membros da CPA as atividades a serem cumpridas. O cronograma do ano de 2024 está descrito na tabela 3.

**Tabela 3.** Cronograma de atividades da CPA do ano de 2024.

DATAS	ATIVIDADES
06/03/2024	REUNIÃO - relatório 2023, encaminhado para o PI. Construção das avaliações. Planejamento da sensibilização/2024.
01 a 30 /04	Construções das avaliações
17/04	REUNIÃO - Alinhamento
02 a 12/05	Planejamento e criação de materiais para Campanha de sensibilização da CPA,
12/05	REUNIÃO - apresentação da versão final das avaliações e do vídeo da CPA.
13 e 14/05	Envio das avaliações para a equipe de TI
24/06	REUNIÃO - Alinhamento
24 a 30 /06	Disponibilização do vídeo da CPA para toda a comunidade acadêmica.
02 a 12/07	Aplicação dos questionários para a comunidade acadêmica.
17 a 31/07	Tabulação dos resultados das avaliações - sistema
20/08/	REUNIÃO - Divisão de tarefas para a construção do relatório.
26/09	REUNIÃO – Alinhamento, Divisão de tarefas para a construção do relatório.
07 a 18/10	Aplicação Questionários para Graduação
10/10	REUNIÃO – Alinhamento
31/10	REUNIÃO – Finalização do Relatório 01/2024 e elaboração da autoavaliação 02/2024
07/11	Divulgação do relatório parcial 01/2024 e finalização da autoavaliação 02/2024
21/11	REUNIÃO – Sensibilização para a autoavaliação 02/2024.
30/11	REUNIÃO - versão final das avaliações e da Sensibilização (se necessário)
04 a 13/12	Aplicação dos questionários para a comunidade acadêmica.
19/12/2024	REUNIÃO – análise dos resultados da autoavaliação 02/2024
16/01/2025	REUNIÃO – elaboração do relatório final do triênio (divisão de tarefas)
06/02	REUNIÃO – Alinhamento do Relatório final do triênio 2022/2023/2024
06/03	REUNIÃO – Apresentação do relatório final
18/03	Divulgação do relatório final para toda a comunidade acadêmica.
20/03	Disponibilizar nas redes sociais e site o resultado e projetos sociais
31/03/2025	Prazo final para envio do Relatório

Fonte: CPA da FaSouza.

A elaboração das questões para a autoavaliação institucional seguiu uma abordagem metodológica qualitativa e quantitativa, tendo sido realizada sem a identificação do

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

respondente, para viabilizar a confidencialidade. Também ficou disponível na autoavaliação um campo aberto para que o respondente escrevesse algo além das questões.

A cada novo ciclo, de sensibilização, elaboração e aplicação das avaliações e análise dos resultados, foram efetivadas reuniões almejando a elaboração de um processo de avaliação periódica completo que possa identificar o real cenário institucional.

O desenvolvimento e aplicação dos instrumentos e das estratégias da avaliação ocorreram conforme o cronograma e plano de ação determinado, considerando as particularidades dos segmentos da comunidade acadêmica e a implementação e mudanças na proposta de análise dos dados.

Durante o processo de planejamento, aplicação da avaliação, análise, tabulação e construção do relatório, os membros da CPA se reuniram de forma presencial e remota. A figura 2 é um *print screen* de uma das reuniões da CPA realizada via Google Meet.

**Figura 2.** Reunião da CPA realizada no dia 17/07/2024.



Fonte: Acervo da FASOUZA.

A participação na autoavaliação é voluntária e, está prevista para ser realizada duas vezes ao ano (uma a cada semestre). Entretanto, no ano de 2022, com o início das aulas da graduação em setembro de 2022, foi realizada somente uma autoavaliação referente ao 2º semestre.

No ano de 2023, foram realizadas 2 (duas) avaliações, sendo a primeira no período entre os dias 03 e 14 de julho de 2023 e, a segunda, entre 04 e 13 de dezembro. No ano de

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

2024, as avaliações ocorreram nos períodos de 02 a 12/07/2024 e 04 a 13/12/2024. As avaliações foram aplicadas para os discentes, docentes, coordenadores e técnicos-administrativo.

Além disso, devido as particularidades dos diferentes cursos de graduação, a partir do ano de 2024, foram aplicados questionários direcionados aos discentes em relação as disciplinas dos cursos de graduação, para avaliação do material didático e professores de cada curso. Os questionários consideraram os diversos níveis de compreensão e graus de autonomia em relação aos processos de tomada de decisão pela INSTITUIÇÃO. Todas as questões trabalhadas adotaram cinco indicadores de avaliação como respostas (ótimo; bom; regular; ruim; nulo).

Houve, também, um trabalho envolvendo os diretores da FASOUZA, bem como coordenadores, professores e corpo administrativo para que o índice de adesão (respondentes) atingisse uma participação acima de 75%.

As fases metodológicas assumidas pela CPA na implementação da autoavaliação são: sensibilização, diagnóstico, avaliação interna, construção do relatório e divulgação a comunidade. Esses processos foram acontecendo com interação e participação dos envolvidos.

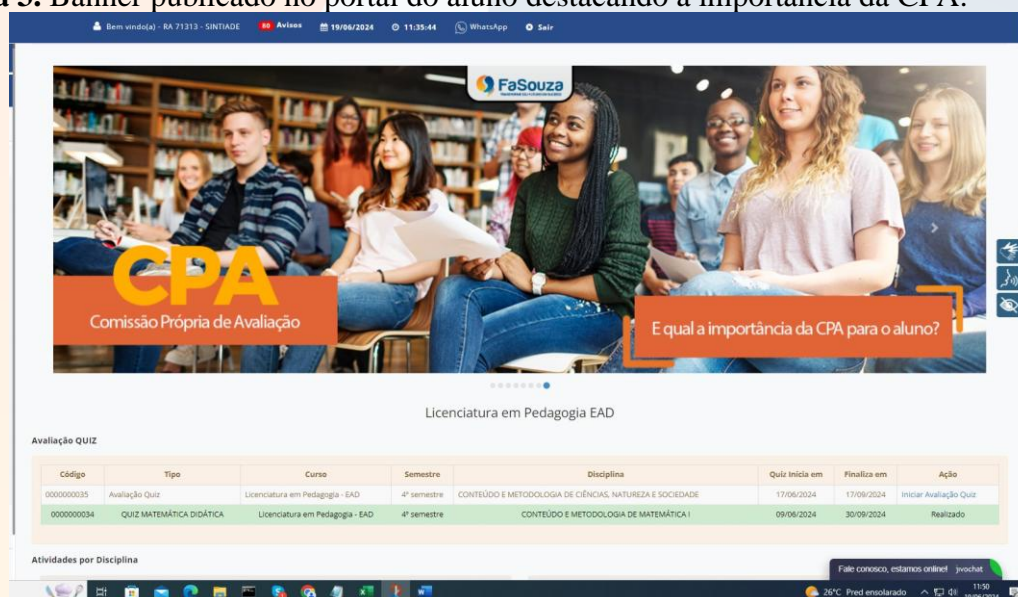
A metodologia utilizada no levantamento e na análise dos dados levou em consideração as recomendações e diretrizes constantes na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, bem como, as adaptações necessárias advindas da observação da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65.

#### 4.1. CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO

Foram realizadas diversas ações para a efetivação do processo de sensibilização com todos os segmentos da FASOUZA, nos meses de junho e novembro de 2024, com objetivo de promover a participação do maior número possível de pessoas na coleta dos dados por meio da Autoavaliação Institucional.

Em junho de 2024, a FASOUZA inseriu no ambiente virtual, um banner (figura 3) destacando a importância da CPA para o aluno.

**Figura 3.** Banner publicado no portal do aluno destacando a importância da CPA.



Fonte: Acervo da FaSouza.

Em relação a autoavaliação do início de 2024, foi realizado uma reunião de sensibilização (Figura 4) com todos os colaboradores da sede da FASOUZA, no dia 14 de junho de 2024, sexta-feira, de 16 às 17 horas, na sala auditório da FASOUZA. Foi realizada a sensibilização, objetivando a conscientização de todos com o processo de autoavaliação institucional e, principalmente, foram apresentadas as melhorias realizadas pela FASOUZA. Além disso, foi referenciada a importância das informações da CPA para que a FASOUZA possa reestruturar o planejamento estratégico e os planos de ações para os anos vindouros, em prol do crescimento da INSTITUIÇÃO.

Para os demais segmentos da comunidade acadêmica, a CPA enviou mensagens de sensibilização pelo WhatsApp e e-mail para os alunos, docentes e coordenadores. Também foi

elaborado um banner (Figura 5) com efeito para a sensibilização, que foi disponibilizado no portal dos alunos e docentes e, site da FASOUZA.

**Figura 4.** Reunião de sensibilização realizada na sede da FASOUZA no dia 14/06/2024.



Fonte: Acervo da FASOUZA.

**Figura 5.** Banner com a chamada para a participação no processo de autoavaliação 2024/01.



Fonte: Acervo da FASOUZA.

A sensibilização da autoavaliação institucional do período de 04 a 13 de dezembro de 2024, ocorreu no mês de novembro de 2024. No dia 22/11/2024 a CPA realizou uma reunião com todos os colaboradores (figura 6), na sede da FASOUZA, para a sensibilização referente a autoavaliação 2024/02. Foi elaborado uma apresentação por parte da CPA destacando a importância da autoavaliação para as melhorias da INSTITUIÇÃO.

**Figura 6.** Reunião de sensibilização realizada na sede da FASOUZA no dia 22/11/2024.



Fonte: Acervo da FaSouza.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Para a sensibilização dos alunos, professores e coordenadores, foram enviadas mensagens de sensibilização pelo WhatsApp e e-mail. Também foi elaborado um banner (Figura 7) com efeito para a sensibilização, que foi disponibilizado no portal dos alunos e docentes e, site da FASOUZA.

**Figura 7.** Banner com a chamada para a participação no processo de autoavaliação 2024/02.



Fonte: Acervo da FASOUZA.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 4.2. QUESTIONÁRIOS

O sistema de aplicação da autoavaliação é através de um software próprio da FASOUZA, que permite a criação dos formulários, customização das perguntas, tabulação e elaboração de relatórios. O modelo do questionário utilizado na autoavaliação de 2024/02 está no apêndice deste documento.

Considerando as diversas realidades e atribuições dos membros da comunidade acadêmica, foram elaboradas questões para cada segmento avaliado, portanto, foram elaboradas 4 avaliações, uma para cada segmento da comunidade acadêmica (Coordenadores, Docentes, Discentes e Técnicos-administrativo), além das 2 avaliações dos cursos de graduação (Pedagogia e Gestão de RH). As questões foram com respostas de múltipla escolha, sendo os questionamentos elaborados de forma clara e objetiva, com o intuito de facilitar a compreensão dos respondentes e assim termos mais confiança na interpretação dos resultados. Além disso, na autoavaliação também foi disponibilizado um campo para os respondentes deixarem sugestões.

Os questionários são aplicados duas vezes ao ano a todos os segmentos, no mesmo período e pelo AVA, em plataforma virtual própria da FASOUZA. Além disso, para os discentes, tem a aplicação de mais um questionário, que é a respeito das disciplinas específicas dos cursos. Esse questionário de avaliação das disciplinas é aplicado aos alunos logo após o encerramento do período letivo a ser avaliado. Portanto, os discentes têm a oportunidade de participar em 4 avaliações anualmente.

No ano de 2024, foram evidenciados todo o processo de ensino-aprendizagem, incluindo a equipe de mediação, o AVA, materiais didáticos e professores. Conforme esse entendimento, a proposta de avaliação institucional interna da FASOUZA, permite elencar indicadores capazes de apontar metas e prioridades; de revisar a política educacional, adotada em face da realidade regional, estadual e nacional; de reavaliar a qualidade dos resultados obtidos, em função dos objetivos propostos, mediante o aperfeiçoamento dos projetos pedagógicos dos cursos, visando à melhoria do processo de ensino-aprendizagem.

Como resultado de uma análise prévia dos dados anteriores, para a elaboração dos novos questionários, algumas questões foram retiradas ou modificadas, dependendo do objetivo com a dimensão avaliada e período específico da INSTITUIÇÃO, no intuito de uma melhor elucidação do assunto.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Por tudo isso, o processo de autoavaliação constituído ensaia a contínua reciclagem do projeto pedagógico institucional, permitindo a correção de rotas, reordenando, consolidando e reformulando suas estratégias e formas de atuação. Além disso, a autoavaliação é utilizada para organizar o programa de capacitação e de qualificação dos seus docentes e técnicos administrativos, em prol do aperfeiçoamento contínuo, no que se refere às funções didático-pedagógicas e de gestão desempenhadas.

Com os resultados da autoavaliação, é possível delinear um panorama da qualidade dos cursos oferecidos, bem como analisar se sua missão está de fato se realizando, a fim de tomar decisões, tendo em vista o aprimoramento da IES como um todo.

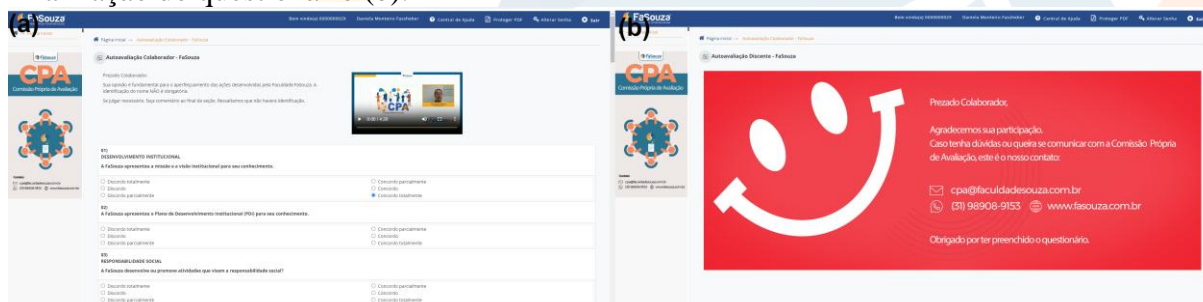
Na prática, a avaliação ganha a forma de ciclo, de tal maneira que os resultados alcançados com a avaliação da aprendizagem, de curso e a institucional, de caráter interno e externo, permitem a formulação de diagnósticos confiáveis e de um aperfeiçoamento constante do PDI e dos PPCs.

#### 4.2.1. Aplicação do questionário

A aplicação do questionário avaliativo foi realizada de forma online, acessada em quaisquer equipamentos com acesso à internet, por meio do sistema vinculado ao ambiente virtual, sendo o participante convidado por meio de um alerta.

Conforme dito, anteriormente, o questionário foi disponibilizado no ambiente online, sem a obrigatoriedade de respondê-lo e, sem a identificação do respondente. A figura 8 são dois *print screen* das páginas visualizadas pelo colaborador ao iniciar (Figura 8a) e ao finalizar (Figura 8b) a autoavaliação institucional.

**Figura 8.** Imagem da página com o questionário da CPA (a) e a imagem da mensagem de finalização do questionário (b).



Fonte: Acervo da FASOUZA.

É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.

### 4.3. TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após a aplicação dos questionários, para cada segmento da comunidade acadêmica, os dados foram consolidados e identificados em unidade ou percentual e índice de concordância. A CPA utilizou essa construção para planejar estrategicamente a autoavaliação dos próximos anos e favorecer a construção do planejamento da FASOUZA, em prol da educação com qualidade.

Para a análise dos dados quantitativos/qualitativos da amostra da comunidade acadêmica, foram realizadas análises com estatísticas descritivas e inferenciais, pois isso possibilitou relacionar as variáveis e elaborar descrições através das análises dos dados com o uso de ferramentas como gráficos, quadros e tabelas. Além disso, para facilitar na apuração dos resultados e identificar as avaliações com maiores e menores médias dos Eixos e Dimensões avaliadas, a CPA passou a utilizar um índice de concordância, que representa a média ponderada das respostas de cada questionamento da autoavaliação, onde o peso 6 representa a opção “Concordo Totalmente”, 5 para “Concordo”, 4 para “Concordo Parcialmente”, 3 para “Discordo parcialmente”, 2 para “Discordo” e o peso 1 a opção “Discordo Totalmente”. Os índices são apresentados na escala de 1 a 6. Quanto mais próximo de 6 o índice, representa um ponto forte da INSTITUIÇÃO. Assim, podemos considerar que os índices abaixo de 5 representam possibilidades de melhorias.

Em relação as avaliações das disciplinas, foram aplicados questionários abordando o material didático e professores das disciplinas de cada curso. Para esse questionário adotamos cinco indicadores de avaliação como respostas (ótimo; bom; regular; ruim; nulo). Portanto, os índices são apresentados na escala de 1 a 5.

Na tabela 4 apresentamos um exemplo da tabela utilizada, ilustrando a quantidade de respondentes em cada resposta e a conversão das respostas dos participantes no índice de concordância.

Vale mencionar que a partir das primeiras avaliações, após a análise e interpretação minuciosa, a CPA vem buscando identificar as necessidades para direcionar os instrumentos avaliativos, visando atender principalmente os objetivos da INSTITUIÇÃO, além das orientações com relação às dimensões e aos eixos estabelecidos pelo SINAES.

Diante os resultados obtidos foram elaborados planos de ação, fundamentado em metas e ações, visando solução para as situações conflituosas e a transformação das fragilidades em potencialidades.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

**Tabela 4.** Demonstração dos resultados para a obtenção do índice de concordância.

DISCENTES	Índice de Concordância						Respondentes	Índice	
	1	2	3	4	5	6			
<b>DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>DT</b>	<b>D</b>	<b>DP</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>CT</b>			
01) Você percebe o cumprimento da missão institucional estabelecida pelo Plano de Desenvolvimento Institucional –PD	0	0	0	1	28	10	39	5,23	
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>									<b>5,32</b>
02) A FaSouza desenvolve e promove atividades que visam a responsabilidade social.	0	0	0	1	21	17	39	5,41	
03) A FaSouza oferece cursos de capacitação gratuitos.	0	2	1	4	13	19	39	5,18	
04) A FaSouza se preocupa com a inclusão, oferecendo recursos para atender as pessoas com deficiências.	0	0	0	3	19	17	39	5,36	
<b>POLÍTICA ACADÊMICA</b>									<b>5,29</b>
05) Existe uma articulação entre ensino, pesquisa e extensão no currículo do curso.	0	0	0	3	20	16	39	5,33	
06) A FaSouza incentiva o desenvolvimento de pesquisas através do Centro de Fomento à Pesquisa –CEFOP.	0	1	1	3	20	14	39	5,15	
07) A FaSouza ajuda na promoção da campanha de sensibilização para participação na autoavaliação da CPA.	0	0	0	3	21	15	39	5,31	
08) O tutor/professor da FaSouza realiza o acompanhamento no que refere ao desenvolvimento das suas atividades e se	0	0	0	5	16	18	39	5,33	

Fonte: CPA da FASOUZA.

A CPA encaminhou para os Coordenadores e Direção responsável, os documentos para avaliação e elaboração dos Planos de Ação de melhorias. Os relatórios e planos de ação foram compartilhados com todos os gestores responsáveis para acompanhamento do planejamento e execução das ações. Após efetuadas, as ações foram divulgadas por meios físicos e virtuais pela CPA, em boletins informativos, folders e outros meios.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

## 5. RESULTADOS

O relatório final da avaliação interna expressa os resultados do diagnóstico realizado pela análise das dimensões e dos instrumentos de pesquisa aplicados junto à comunidade acadêmica. Os resultados são encaminhados aos coordenadores, gestores administrativos e diretores da INSTITUIÇÃO.

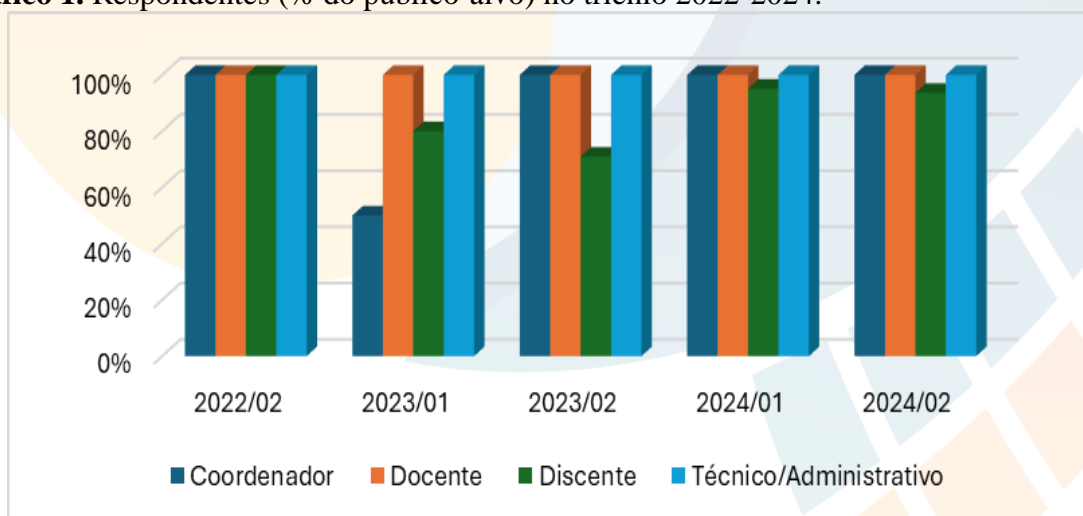
Os dados demonstraram uma participação significativa (Gráfico 1) do público-alvo da FASOUZA (Tabela 5) em todos os anos avaliados, comprovando o comprometimento de todos no processo de avaliação e de diagnóstico. Vale também destacar a evolução na quantidade de alunos e professores no triênio, demonstrando a preocupação da FASOUZA na contratação de novos professores para atender a demanda dos cursos.

**Tabela 5.** Público-alvo da Autoavaliação Institucional da FASOUZA no Triênio 2022-2024.

Segmento	Período Avaliado				
	2022/02	2023/01	2023/02	2024/01	2024/02
Coordenador	2	2	2	2	3
Docente	10	11	14	15	15
Discente	30	35	31	41	47
Técnico/Administrativo	14	16	17	19	16
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>77</b>	<b>81</b>

Fonte: CPA da FASOUZA.

**Gráfico 1.** Respondentes (% do público-alvo) no triênio 2022-2024.



Fonte: CPA da FASOUZA.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

No ano de 2024, para os discentes, foi observado participação do público-alvo de 95% e 94% para a 1ª e 2ª avaliação, respectivamente. Para os outros segmentos avaliados, a participação foi de 100%.



---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 5.1. RESULTADOS DOS COORDENADORES

Os resultados das duas avaliações de 2024 (autoavaliação 2024/01, período de 02 a 12/07/2024 e autoavaliação 2024/02, período de 04 a 13/12/2024) direcionadas aos Coordenadores dos cursos de graduação da FASOUZA estão apresentados na Tabela 6.

Foram 2 respondentes na avaliação de 2024/01 e na de 2024/02, foram 3. Além das questões de múltipla escolha, nesse período também foram registradas 2 sugestões de melhorias feitas na questão discursiva que foram analisadas e incorporadas no tópico de Plano de Ação para os Coordenadores.

**Tabela 6.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Coordenadores da FASOUZA no ano de 2024. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 6.

2024/01	
<b>PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO</b>	
Você, como coordenador, informa aos seus docentes e discentes os resultados das avaliações externas e internas, na qual o curso em questão foi submetido ou, acerca da avaliação que irá submeter.	5,50
A FaSouza divulga ou realiza treinamento/campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA.	6,00
<b>MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	
Você, como coordenador, informa aos docentes e discentes acerca das metas do PDI.	5,00
Você percebe o cumprimento da missão institucional estabelecida pelo PDI.	5,50
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
A FaSouza desenvolve ou promove atividades que visem a responsabilidade social.	6,00
A FaSouza promove e realiza adaptações visando ao atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem.	5,50
A FaSouza se preocupa com a inclusão social, oferece recursos para atender as pessoas com deficiências e superdotação.	6,00
<b>POLÍTICA PARA ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
A FaSouza apresentou o Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP, o qual visa a promoção e o desenvolvimento de pesquisas.	5,00
As videoaulas apresentam clareza e didática que propiciam a aprendizagem.	6,00
Os professores propõem o aprofundamento de estudos indicando diferentes bibliografias do acervo digital.	5,00
Enquanto coordenador de curso, você orienta/auxilia os docentes a promoverem adaptações visando ao atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem.	5,50
Enquanto coordenador de curso, você orienta/auxilia os docentes em relação ao uso do acervo da biblioteca digital.	5,50
<b>COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	
A FaSouza divulga ou realiza campanha de marketing e captação para que a sociedade conheça os cursos de graduação autorizados.	6,00
A FaSouza divulga nas diversas mídias/ redes sociais informações acerca de seus cursos de graduação autorizados.	6,00
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
A FaSouza divulga as ações de melhorias no sistema ou plataforma de aprendizagem, para corrigir falhas ou que favoreçam o desenvolvimento das atividades a serem realizadas	5,00
A FaSouza possui auxiliares presenciais na sede, que são mediadores entre aluno e docente; aluno e instituição e, instituição e docente.	6,00

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Os protocolos de atendimento aos discentes, são respondidos pelo docente em tempo hábil (dentro das 72 horas).	5,50
<b>POLÍTICA DE PESSOAL</b>	
Você recebeu orientações claras sobre as suas funções, as quais são necessárias para o cargo e sua aplicação na execução do trabalho.	6,00
Como coordenador, você incentiva aos docentes a desenvolver trabalhos acadêmicos, projetos e pesquisas.	5,50
É responsável pela Qualidade e pela Regularidade das Avaliações desenvolvidas em seu Curso.	6,00
A FaSouza oferece oportunidades de formação, qualificação ou acadêmica para o seu desenvolvimento e crescimento profissional.	5,50
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
Enquanto coordenador de curso, acompanho o desenvolvimento das atividades dos docentes e seus respectivos prazos.	6,00
Enquanto coordenador de curso, informo aos docentes o calendário das atividades para o cumprimento dos prazos.	6,00
Enquanto coordenador de curso, notifico aos docentes, caso não esteja elaborando, postando ou desenvolvendo as atividades previstas no calendário em seus prazos oficiais.	6,00
Enquanto coordenador de curso, comunico aos docentes acerca das informações voltadas para as melhorias do sistema.	5,50
O clima organizacional da FaSouza é satisfatório.	6,00
Sempre que se faz um chamado ao setor de TI é prontamente atendido.	6,00
Desenvolvo ações que inibem/reduzam o cancelamento de matrícula.	6,00
Promovo ações de mediação em eventuais situações de conflitos na relação professor/aluno.	5,50
Você considera os prazos estabelecidos pela FaSouza adequados ao desenvolvimento de suas funções.	6,00
Como coordenador tenho acesso aos horários de atendimento dos professores.	6,00
Você conhece a campanha de desconto da FaSouza para captar alunos.	5,50
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
O acervo digital da FaSouza é atualizado.	6,00
Na FaSouza há recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	6,00
Na FaSouza, a funcionalidade dos sistemas virtuais ocorre de maneira positiva, sem prejuízo ao processo do ensino aprendizagem.	6,00
<b>2024/02</b>	
<b>PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO</b>	
A FaSouza divulga ou realiza treinamento/campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA	6,00
Informo aos docentes e discentes os resultados das avaliações externas e internas, na qual o curso em questão foi submetido ou, acerca da avaliação que irá submeter	5,00
<b>MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	
Informo aos docentes e discentes acerca das metas do Plano de Desenvolvimento Institucional	5,00
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
A FaSouza desenvolve atividades que visam a responsabilidade social	5,33
<b>POLÍTICAS DE PESSOAL</b>	
A FaSouza oferece oportunidades de formação, qualificação ou acadêmica para o seu desenvolvimento e crescimento profissional	5,67
Incentivo os docentes a desenvolver trabalhos acadêmicos, projetos e pesquisas	5,67
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
A FaSouza divulga as ações de melhorias no sistema ou plataforma de aprendizagem	5,00
Os protocolos de atendimento aos discentes, são respondidos pelo docente em tempo hábil (dentro das 72 horas)	5,67
Conheço as ferramentas do sistema para auxílio no atendimento de alunos com necessidades especiais de	5,00

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

aprendizagem	
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
Recebo o calendário das atividades antecipadamente e informo aos docentes para o cumprimento dos prazos	5,67
Oriento os docentes em relação ao uso do acervo da biblioteca digital	5,33
A FaSouza possui auxiliares que são mediadores entre aluno e docente; aluno e instituição e, instituição e docente	5,67
O clima organizacional da FaSouza é satisfatório	5,67
As minhas solicitações são atendidas em tempo hábil pela equipe da FaSouza	6,00
Considero os prazos estabelecidos pela FaSouza adequados ao desenvolvimento das minhas funções	6,00
Recebi orientações claras sobre minhas funções	5,67
<b>POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
Conheço o Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP da FaSouza	5,00
Os materiais das disciplinas (videoaulas e apostilas) apresentam clareza e didática que propiciam a aprendizagem	5,33
Oriento os professores a proporem o aprofundamento de estudos indicando diferentes bibliografias do acervo digital	5,67
O acervo digital da FaSouza é atualizado	5,33
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
A funcionalidade dos sistemas virtuais ocorre de maneira positiva, sem prejuízo ao processo do ensino aprendizagem	6,00

Fonte: CPA da FASOUZA.

Algumas questões que envolveram assuntos relacionados as Necessidades Especiais e gerenciamento de conflitos, ficaram de certa forma subjetivas por não terem sido vivenciadas situações reais até o momento. No tocante à qualificação docente, fica como sugestão a criação de um processo mais assertivo, envolvendo mais a direção e os docentes, trazendo um senso de pertencimento maior.

Em todas as questões da autoavaliação voltada para os coordenadores, as opções marcadas foram nas variações do concordo (parcialmente e totalmente). Não houve marcação para as opções de discordo.

Entretanto, considerando os critérios adotados para o índice de concordância, observa-se a existência de oportunidade de melhorar a divulgação das ações realizadas pela FASOUZA, para informação acerca dos resultados das avaliações internas e externas, e para divulgar todas atualizações e acontecimentos pertinentes. Além disso, podemos melhorar as trocas de experiências e recebimento de sugestões, para tanto, se faz necessário uma ampliação da agenda de reunião dos coordenadores e membros do NDE. É papel do coordenador reforçar as informações aos docentes e discentes acerca dos resultados das avaliações internas e externas, do cumprimento das metas e missão abordadas no PDI. A falta

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

dessas informações pode gerar uma certa insegurança, caracterizando fragilidade, por parte dos segmentos docente e discente sobre as ações de gestão implementadas.

No mês de outubro de 2024, foi aplicada uma autoavaliação das disciplinas para os alunos matriculados no período 2024/01. As questões foram relacionadas ao desempenho dos professores/tutores e qualidade do material didático. Esses resultados foram apresentados para os Coordenadores para a elaboração de um plano de ação para melhoria do processo de ensino-aprendizagem.

Os coordenadores estão cientes das agendas dos projetos de responsabilidade ambiental e social implantados pela FASOUZA. Entretanto, é oportuno favorecer um maior envolvimento de todos os segmentos para que tenham ciência das realizações dos projetos socioambientais da FASOUZA.

Quanto a política acadêmica, os coordenadores estão em sintonia, concordam que incentivam aos docentes a desenvolver trabalhos acadêmicos, projetos e pesquisas, e são responsáveis pela qualidade e pela regularidade das avaliações desenvolvidas em seu curso; e, informam aos docentes o calendário das atividades para o cumprimento dos prazos; acompanham o desenvolvimento das atividades dos docentes e seus respectivos prazos e os notificam caso não esteja elaborando, postando ou desenvolvendo as atividades previstas no calendário em seus prazos. Orientam/auxiliam os docentes a promoverem adaptações visando ao atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem. Entretanto, existe a necessidade de um alinhamento a respeito das informações sobre o Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP, que é uma iniciativa relativamente recente na FASOUZA, além de melhorarmos a divulgação das melhorias no sistema e incentivo referente ao uso do acervo da biblioteca digital.

A FASOUZA promove e realiza adaptações visando ao atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem e possui auxiliares presenciais, que são mediadores entre aluno e docente, aluno e INSTITUIÇÃO e, INSTITUIÇÃO e docente. Os coordenadores também concordaram que as aulas em vídeo disponibilizadas via WEB apresentam clareza e didática que propiciam a aprendizagem.

Os coordenadores realizam orientações e auxílios devidos aos docentes e aos discentes e consideram que a FASOUZA os mantém atualizados, tanto alunos quanto professores, sobre as informações pertinentes a seus cursos e disciplinas.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Conforme observação de um coordenador, a FASOUZA ainda não vivenciou situações reais de atendimento às pessoas com necessidades especiais nos cursos de graduação, entretanto, vale ressaltar que, a INSTITUIÇÃO disponibiliza diferentes recursos para atendê-las.

Em relação ao gerenciamento de conflitos, as situações são intercedidas pelos colaboradores que fazem as mediações, pelos discentes e tutores presenciais e coordenadores de acordo com a necessidade.

### **5.1.1. Plano de ação para os Coordenadores**

Após análise dos resultados do processo de autoavaliação de 2024, juntamente com a Coordenação e Diretoria da FASOUZA, as seguintes propostas de ações de melhorias foram apresentadas:

- ✓ Estabelecer uma agenda de reunião com os coordenadores e membros do NDE.
- ✓ Estabelecimento de metas claras e objetivas para o desenvolvimento contínuo do curso de graduação.
- ✓ Incentivo a publicação de artigos, participação em eventos e formação continuada (Bolsa Professor e dependentes).
- ✓ Estabelecimento e divulgação do CEFOP, incentivando a participação dos alunos.
- ✓ Ampliar a divulgação das melhorias no informativo semestral. Melhorar a divulgação das melhorias (CPA informa); criar, na página da CPA, um histórico com todas as melhorias já realizadas. Ex.: melhorias no portal e materiais.
- ✓ Melhorar a divulgação do sistema de acessibilidade Rybená® (acesso à web) disponível no portal do aluno.
- ✓ Reforçar o incentivo a utilização da biblioteca virtual e apresentação do bibliotecário.
- ✓ Melhorias no feedback aos alunos em relação ao tempo de resposta, objetividade e clareza.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 5.2. RESULTADOS DOS DOCENTES

Os resultados das duas avaliações de 2024 (autoavaliação 2024/01, período de 02 a 12/07/2024 e autoavaliação 2024/02, período de 04 a 13/12/2024) direcionadas aos Docentes da FASOUZA estão apresentados na Tabela 7. Foram 15 respondentes nos dois períodos avaliados e foram registradas 4 sugestões de melhorias feitas na questão discursiva. Essas sugestões foram incorporadas ao tópico de Plano de Ação para os Docentes.

**Tabela 7.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Docentes da FASOUZA no ano de 2024. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 6.

2024/01	
<b>MISSÃO E PDI</b>	
Em relação à missão e aos valores da IES, você os considera satisfatórios.	5,80
Quanto ao seu grau de conhecimento sobre o PDI da IES, você está satisfeito.	5,33
<b>POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
Sobre os instrumentos de avaliação discente, tendo em vista seu grau de decisão sobre esses instrumentos, você se considera satisfatório.	5,87
Em sua opinião, como você se considera sobre a adequação dos instrumentos de avaliação discente e o material didático fornecido pela IES.	5,53
Quanto ao Material Didático ofertado pela IES, você o considera propício para a aprendizagem.	5,40
No que tange às webinars, principalmente em relação à interação dos discentes, você está satisfeito.	5,00
Sobre o PPC de seu curso, você está satisfeito, levando-se em conta sua participação na elaboração desse documento.	5,53
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
No que tange a interação com alunos proporcionada pela IES, você considera satisfatório.	5,40
A comunicação da IES com os alunos, principalmente em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem é satisfatória.	5,60
<b>COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	
Em sua opinião, como você concorda com as ações da IES desenvolvidas sobre a captação de alunos.	5,27
Enquanto docente, você concorda com a forma utilizada em relação à comunicação da IES.	5,60
Você percebe a visibilidade e comunicação da IES com a sociedade.	5,27
<b>POLÍTICA DE PESSOAL</b>	
Em relação à(s) disciplina(s) que você ministra, você considera satisfatório os critérios de atribuição e aderência utilizados pela IES.	5,87
Você percebe as oportunidades de desenvolvimento e crescimento proporcionadas pela IES.	5,20
Em relação à sua produção pessoal, você considera satisfatória às políticas de fomento da IES.	5,47
No que tange ao Plano de Carreira oferecido pela IES, você está satisfeito.	5,07
Em termos pessoais, você está satisfeito em relação às suas funções docentes (planejamento, avaliações, cumprimento de prazos, entre outros).	5,53
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
A orientação e ao apoio fornecido pela IES em relação à(s) disciplina que você ministra é satisfatória.	5,80
Está satisfeito no que tange a sua participação na construção dos documentos da IES.	5,53
Você conhece as funções dos órgãos colegiados da IES, em relação a autonomia proporcionada pela IES.	5,53
Ainda sobre os colegiados da IES, você concorda com a forma da escolha dos membros desses colegiados.	5,53

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Você conhece a política acadêmica (cursos de extensão e políticas de incentivo à pesquisa) ofertada aos discentes, pela FaSouza.	5,33
De maneira geral, você está satisfeito em relação ao feedback dos discentes sobre a sua atuação	5,27
Você está satisfeito em relação ao suporte fornecido pela IES (núcleo técnico administrativo).	5,87
Em termos de comunicação interna entre docentes x docentes, docentes x coordenação de curso, e, entre docentes x gestores, como você percebe e, está satisfeito.	5,60
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
Sendo a IES totalmente EAD, você está satisfeito em relação às ações de responsabilidade social promovidas pela IES.	5,40
Você está satisfeito em relação ao cumprimento da IES sobre sua função social.	5,53
Pensando em um futuro próximo, você está satisfeito em relação ao ensino ofertado pela IES, no que tange a formação de cidadãos críticos e responsáveis.	5,67
Você conhece as ações sociais desenvolvidas pela IES junto à comunidade em seu entorno.	4,93
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
Sobre o Ambiente Virtual de Aprendizagem, você considera satisfatório, de fácil acesso e navegação.	5,60
<b>2024/02</b>	
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
Estou satisfeito com a orientação e apoio fornecido pela FaSouza em relação à(s) disciplina(s) que ministro	5,80
Estou satisfeito em relação ao meu conhecimento sobre as funções dos órgãos colegiados da FASOUZA	5,67
Estou satisfeito em relação à comunicação interna da FASOUZA	5,60
Estou satisfeito em relação à escolha dos membros dos colegiados da FASOUZA	5,93
De maneira geral, estou satisfeito em relação ao feedback dos discentes sobre minha atuação	5,67
Estou satisfeito em relação ao suporte que recebo da FASOUZA (núcleo técnico administrativo)	5,87
Considerando à(s) disciplina(s) que ministro, estou satisfeito em relação aos critérios de atribuição e aderência utilizados pela FASOUZA	5,73
<b>POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
Estou satisfeito em relação ao meu grau de decisão sobre os instrumentos de avaliação discente	5,73
Estou satisfeito em relação ao Material Didático (apostilas e aulas em vídeo) ofertados pela FASOUZA	5,47
Estou satisfeito em relação ao formato dos webinários	5,53
Estou satisfeito em relação a adequação dos instrumentos de avaliação discente e o material didático fornecido pela FASOUZA	5,53
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
Estou satisfeito com a interação com os alunos proporcionada pela FASOUZA	5,53
Estou satisfeito em relação a comunicação da FASOUZA com os alunos, principalmente em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem	5,73
<b>MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	
Estou satisfeito em relação ao meu grau de conhecimento sobre o PDI da FASOUZA	5,60
Estou satisfeito em relação a minha participação na elaboração do PPC do curso	5,53
<b>POLÍTICAS DE PESSOAL</b>	
Estou satisfeito em relação às minhas funções docentes (planejamento, avaliações, cumprimento de prazos, entre outros)	5,53
Estou satisfeito em relação as oportunidades de desenvolvimento e crescimento proporcionadas pela FASOUZA	5,47
Estou satisfeito em relação às políticas de fomento da FASOUZA para a minha produção pessoal	5,20
Estou satisfeito em relação às políticas acadêmicas (cursos de extensão e políticas de incentivo à pesquisa) ofertada aos discentes pela FASOUZA	5,47
Estou satisfeito em relação ao Plano de Carreira oferecido pela FASOUZA	5,13

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
Estou satisfeito em relação ao cumprimento da minha função social na FASOUZA	5,47
Pensando em um futuro próximo, estou satisfeito em relação ao ensino ofertado pela FASOUZA, no que tange a formação de cidadãos críticos e responsáveis	5,60
Estou satisfeito em relação às ações de responsabilidade social promovidas pela FASOUZA	5,40
<b>COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	
Estou satisfeito em relação as ações que a FASOUZA desenvolve para a captação de alunos	5,20
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
Estou satisfeito em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem da FASOUZA	5,67

Fonte: CPA da FaSouza.

As respostas dos professores indicam que eles estão satisfeitos com a FASOUZA, levando em consideração a orientação e apoio que recebem da INSTITUIÇÃO, suas atribuições e autonomia sobre os instrumentos avaliativos.

Entretanto, a interação com os alunos e a adequação do material didático em relação aos instrumentos avaliativos, podem ser melhorados. Além disso, como indicado pelos professores, o formato dos webinários no modelo síncrono, que são realizados em tempo real com os alunos, deve ser revisto para incentivar uma maior participação dos alunos.

Os professores também não estão totalmente satisfeitos com o conhecimento e participação nos órgãos colegiados, no PPC e no PDI. Além disso, alguns professores não estão cientes das ações sociais realizadas pela FASOUZA, nem das ações/estratégias de marketing para a captação de alunos.

Os professores, em sua grande maioria, estão satisfeitos com o suporte que recebem da nossa equipe de técnicos administrativos, apesar de a comunicação entre os professores e com os coordenadores ainda necessitem de melhorias. Outro tópico que indica a necessidade de reformulação, é com relação as políticas de fomento para a Produção Pessoal e Plano de Carreira dos professores. As respostas referentes ao AVA, na interface dos professores, e referente ao material didático, também indicam necessidade de melhorias.

### 5.2.1. Plano de ação para os Docentes

- ✓ Melhorar/facilitar o acesso dos alunos ao fórum tira dúvidas.
- ✓ Atualização de algumas apostilas e aulas em vídeo.
- ✓ Reformulação dos webinários síncronos para caráter revisional.
- ✓ Aumentar a participação dos professores nos órgãos colegiados, PPC e PDI.
- ✓ Ampliar a divulgação das ações socioambientais.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

- ✓ Ampliar/otimizar o marketing para a captação de alunos.
- ✓ Revisar/Melhorar a política de fomento para a produção pessoal.
- ✓ Revisar/Melhorar o Plano de Carreira dos professores.
- ✓ Reuniões periódicas com a coordenação para feedback e atualizações.
- ✓ Realizar sessões periódicas de mentoria com docentes para melhorar a entrega de conteúdos, especialmente nas disciplinas com menor média.
- ✓ Criar padrões mínimos para feedback dos professores, garantindo respostas consistentes e personalizadas aos alunos;

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

### 5.3. RESULTADOS DOS DISCENTES

Os resultados das duas avaliações de 2024 (autoavaliação 2024/01, período de 02 a 12/07/2024 e autoavaliação 2024/02, período de 04 a 13/12/2024) direcionadas aos Discentes da FASOUZA estão apresentados na Tabela 8. Foram 39 respondentes em 2024/01 e 44 em 2024/02. Na questão discursiva, foram registrados 16 elogios à INSTITUIÇÃO e 13 sugestões específicas de melhorias, essas sugestões foram incorporadas ao tópico de Plano de Ação para os Discentes.

**Tabela 8.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Discentes da FASOUZA no ano de 2024. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 6.

2024/01	
<b>PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO</b>	
A FaSouza ajuda na promoção da campanha de sensibilização para participação na autoavaliação da CPA.	5,31
<b>MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	
Você percebe o cumprimento da missão institucional estabelecida pelo PDI.	5,23
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
A FaSouza desenvolve e promove atividades que visam a responsabilidade social.	5,41
A FaSouza oferece cursos de capacitação gratuitos.	5,18
A FaSouza se preocupa com a inclusão, oferecendo recursos para atender as pessoas com deficiências.	5,36
<b>POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
Existe uma articulação entre ensino, pesquisa e extensão no currículo do curso.	5,33
A FaSouza incentiva o desenvolvimento de pesquisas através do Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP	5,15
A FaSouza orienta para o uso do acervo da biblioteca digital.	5,33
Estou satisfeito com a metodologia dos docentes no desenvolvimento das disciplinas.	5,05
As videoaulas apresentam clareza e didática que propiciam a aprendizagem.	5,13
O Projeto Pedagógico de Curso (PPC) atende às exigências do perfil profissional do seu curso.	5,36
O acervo da Biblioteca digital da FaSouza é atualizado.	5,26
O docente propõe o aprofundamento de estudos indicando diferentes bibliografias do acervo digital.	5,15
O professor tem postura adequada com relação as orientações ou retorno após a entrega das atividades.	5,23
As webinars são de suma importância para o entendimento dos conteúdos das disciplinas.	5,54
A quantidade de webinar no semestre é adequada.	5,28
É muito importante minha participação na webinar para o desenvolvimento das atividades.	5,41
Os professores são empenhados na elaboração e apresentação da Webinar.	5,51
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
O tutor/professor da FaSouza realiza o acompanhamento no que refere ao desenvolvimento das suas atividades e seus respectivos prazos.	5,33
A FaSouza orienta acerca do acesso a plataforma ou sistema para realização das atividades.	5,54
A FaSouza possui colaboradores que são proativos e que desempenham um bom atendimento.	5,46
A FaSouza possui tutores presenciais na sede que são mediadores entre aluno e docente; aluno e instituição e, instituição e docente.	5,05
A FaSouza informa as ações de melhorias no sistema ou plataforma de aprendizagem para corrigir falhas	5,21

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

ou que favoreçam o desenvolvimento das atividades.	
Os protocolos de atendimento são respondidos pelos tutores em tempo hábil (dentro das 72 horas).	5,18
O coordenador e mediador acompanham as atividades desenvolvidas.	5,31
Recebo suporte técnico e acadêmico para realização das atividades propostas pelos professores.	5,28
A FaSouza oferece opções de bolsas/descontos para financiamento do curso.	5,46
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
A FaSouza informa com antecedência sobre o calendário das atividades para o cumprimento dos prazos.	5,62
Os prazos estabelecidos pela FaSouza são adequados ao desenvolvimento das atividades.	5,05
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
O ambiente virtual do aluno é uma ferramenta eficaz no processo de ensino-aprendizagem do seu curso.	5,28
<b>2024/02</b>	
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES</b>	
A rapidez na prestação de informações acadêmicas é satisfatória	5,23
Os requerimentos acadêmicos são tramitados de forma eficiente	5,41
Recebo respostas adequadas para minhas reclamações/questionamentos acadêmicos	5,23
Os colaboradores são habilidosos na resolução de problemas que surgem	5,45
A instituição se preocupa com o meu sucesso acadêmico	5,50
A instituição valoriza a opinião dos alunos	5,25
<b>POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</b>	
Sei como acessar a biblioteca virtual	4,95
Utilizo plenamente o acervo disponível na biblioteca virtual	4,50
Estou satisfeito com a qualidade do ensino e aprendizagem oferecida pela instituição	5,50
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
O setor secretaria atende às minhas necessidades de forma adequada	5,36
O setor da ouvidoria é eficaz na resolução de problemas e demandas	5,32
A coordenação do curso oferece suporte adequado aos alunos	5,41
A direção é acessível e aberta a feedbacks dos alunos	5,34
Tenho fácil acesso às minhas mensalidades	5,41
A estrutura dos cursos no AVA é organizada	5,30
As informações sobre o uso do NAP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico) são claras e acessíveis	5,00
As informações disponíveis no Portal são precisas e estão atualizadas	5,11
O Coordenador de Curso apresenta empenho para o desenvolvimento e qualidade do curso	5,36
A instituição promove um ambiente de aprendizado positivo	5,41
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
O acesso ao Portal do Aluno/AVA é fácil e intuitivo	5,11
A apresentação visual (layout) do Portal do Aluno é satisfatória	5,09
O Portal do Aluno permite boa interatividade com professores e colegas	5,14
As ferramentas disponíveis no AVA (fórum, chat) são úteis para o aprendizado	5,36

Fonte: CPA da FASOUZA.

Na autoavaliação aplicada aos alunos de graduação, foi possível identificar algumas fragilidades da INSTITUIÇÃO com relação aos cursos de graduação. Por isso, a CPA também aplicou mais um questionário para os alunos da graduação, com questões

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

relacionadas as disciplinas específicas de cada curso (Tabela 9 e 10), que serão apresentadas a seguir. Dessa forma, possibilitou a compreensão mais aprofundada da opinião dos alunos com relação as dinâmicas dos cursos de graduação.

Com relação as respostas dos alunos na avaliação de 2024/01, no questionamento sobre cursos de capacitação gratuitos, vale destacar que eles possuem acesso à cursos de capacitação gratuitos semestralmente, porém, provavelmente, os discentes não identificaram no questionário como curso gratuito, pois os cursos de capacitação são oferecidos como um bônus da graduação.

Como os alunos participam de estudo à distância, é necessário que o aluno saiba que os recursos para atender as pessoas com deficiências se referem ao sistema do portal do aluno, que possui o programa de acessibilidade digital Rybená®, que faz a tradução de textos do português para LIBRAS, conversão de textos do português para voz, além de outras adaptações para problemas de visualização.

Ampliar a divulgação do Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP para os discentes pode ser um incentivo a iniciação científica, sendo de suma importância para o desenvolvimento de habilidades de pesquisa científica. Podemos propor algumas ações de intervenção para promover o CEFOP, por exemplo: Oferecer workshops e webinários sobre metodologia de pesquisa, com certificados de participação, orientando os alunos para iniciarem seus próprios projetos de pesquisa com apoio do CEFOP.

A respeito do acompanhamento dos tutores/professores da FASOUZA, no que refere ao desenvolvimento das atividades específicas das disciplinas, nessa avaliação não foi possível constatar qual o professor/disciplina o aluno se refere. Essas questões foram abordadas com mais clareza e objetividade na Autoavaliação das Disciplinas, que será analisada no próximo tópico.

Uma das possibilidades de intervenção para melhorar o uso do acervo da biblioteca digital, será promover desafios ou programas de leitura vinculados à biblioteca digital, com recompensas simbólicas ou pontos extras para engajar mais alunos no uso dos materiais disponíveis. Além disso, realizar oficinas virtuais explicando como pesquisar na biblioteca digital, orientando sobre como esses recursos podem ajudar em atividades e trabalhos acadêmicos.

De fato, a FaSouza possui tutores para suporte aos alunos de forma presencial, entretanto, a maior demanda assistencial se concentra sobre a equipe de mediação, que realiza atendimento online.

A respeito do prazo das respostas nos protocolos de atendimento, precisamos averiguar se os alunos se referem ao fórum tira dúvidas respondido pelos professores/tutores, ou ao protocolo de atendimento para os variados setores (ex.: secretaria, financeiro, ouvidoria etc.). Entretanto, é estabelecido pela FASOUZA o prazo máximo de resposta dos protocolos dos alunos de 72 horas úteis. Podemos propor modificações nesses prazos dependendo do setor responsável. Por exemplo, protocolos de dúvidas dos alunos, é aconselhado que o professor/tutor responda o quanto antes, estabelecido internamente um prazo máximo de 48 horas.

Outro ponto que vem sendo melhorado, é o processo de compartilhamento interno de informações, com a elaboração e divulgação do Boletim Informativo da CPA, para melhorar a divulgação das melhorias instituídas nos polos, na sede e no sistema AVA, além da divulgação das ações socioambientais realizadas pela FASOUZA.

Referente a biblioteca virtual da FASOUZA, o acervo é atualizado. Porém, já foi constatado que o aluno não acessa à biblioteca, dessa forma, planos de ação precisam ser repensados para aumentar o engajamento dos alunos em relação a biblioteca virtual.

Também foram observadas oportunidades de melhoria na tramitação de requerimentos acadêmicos, onde pode ser simplificado o acesso dos alunos aos protocolos de requerimentos e feedback, para promover um sentimento de pertencimento maior e valorização das opiniões dos alunos.

Os índices obtidos também sugerem que o acesso ao portal e a organização das funcionalidades disponíveis podem ser otimizadas, necessitando de otimização no layout do AVA para maior destaque das atividades principais. Além disso, o uso da biblioteca virtual e o suporte psicopedagógico são pontos que precisam de atenção, pois são ferramentas importantes disponíveis para os alunos que não estão sendo exploradas ao máximo.

### **5.3.1. Resultados da Licenciatura em Pedagogia**

O questionário avaliativo das disciplinas do curso de Licenciatura em Pedagogia de 2024/01 foram aplicadas aos alunos no período de 26/11 a 01/12/2024, após o final do período letivo de 2024/01. O público-alvo dessa avaliação foram 26 alunos da turma de

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Pedagogia e obtivemos 54% de participação. Na tabela 9, estão descritas as questões que foram aplicadas aos alunos e a média das respostas convertidas no índice de concordância, variando de 1 a 5, sendo 1 = nulo, 2 = fraco, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo. A análise e interpretação dos resultados foi objetivando o conceito máximo, ou seja, o padrão de excelência da INSTITUIÇÃO.

**Tabela 9.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Discentes em relação as disciplinas cursadas na graduação em Pedagogia no período de 2024/01 na FASOUZA. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 5.

DISCIPLINAS* DE PEDAGOGIA 2024/01						
QUESTÕES	Índice de 1 a 5					
	AM	CMCNS	CMMI	CMEI	DA	LI
A apostila da disciplina é	4,29	4,29	4,21	4,36	4,07	4,21
As vídeo aulas gravadas são	4,43	4,36	4,36	4,50	4,29	4,57
As webinars ao vivo são	4,71	4,64	4,64	4,86	4,50	4,57
O feedback dos professores nas atividades é	4,50	4,57	4,43	4,64	4,29	4,43
As atividades são	4,57	4,50	4,43	4,57	4,29	4,57
Os prazos estabelecidos para as atividades são	4,64	4,43	4,29	4,50	4,43	4,57
<b>Média da disciplina</b>	<b>4,52</b>	<b>4,46</b>	<b>4,39</b>	<b>4,57</b>	<b>4,31</b>	<b>4,49</b>

\*Alfabetização e Multiletramento (AM); Conteúdo e Metodologia de Ciências, Natureza e Sociedade (CMCNS); Conteúdo e Metodologia de Matemática I (CMMI); Corpo e Movimento na Educação Infantil (CMEI); Dificuldades de Aprendizagem (DA); Libras (LI).

Os materiais didáticos disponíveis para as disciplinas são atualizados periodicamente visando atender a dinamicidade do processo de ensino-aprendizagem. Mesmo assim, os resultados com relação as apostilas das disciplinas indicam a necessidade de adequação e atualização, principalmente da disciplina de Dificuldades de Aprendizagem. Além disso, essa disciplina apresentou a menor média do curso de Pedagogia.

Apesar de serem poucos os alunos presentes nas aulas síncronas, essas aulas são gravadas e disponibilizadas para os alunos assistirem depois, pois mesmo as aulas sendo no período noturno, nem todos estão disponíveis para acompanhar em tempo real. Entretanto, provavelmente, devido a didática dos professores, os índices obtidos para as webinars ao vivo foram os maiores dentre os itens avaliados no curso.

### 5.3.2. Resultados do Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos

As avaliações das disciplinas do curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos de 2024/01 foram aplicadas aos alunos no período de 26/11 a 01/12/2024. O público-alvo

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

dessa avaliação foram 12 alunos e obtivemos 42% de participação. Na tabela 10, estão descritas as questões que foram aplicadas aos alunos e a média das respostas convertidas no índice de concordância, na escala de 1 a 5.

**Tabela 10.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Discentes em relação as disciplinas cursadas na graduação em Gestão de Recursos Humanos no período de 2024/01. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 5.

DISCIPLINAS* DE GESTÃO DE RH 2024/01								
QUESTÕES	ÍNDICE DE 1 A 5							
	GDM	GCO	MC	RTS	RB	SSQVT	LI	GP
A apostila da disciplina é:	4,60	4,40	4,40	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60
As vídeo aulas gravadas são	4,80	4,80	4,40	4,40	4,40	4,60	4,40	4,40
As webinars ao vivo são	4,80	4,60	4,60	4,40	4,40	4,60	4,40	4,40
O feedback dos professores nas atividades é	4,40	4,60	4,40	4,40	4,40	4,40	4,40	4,40
As atividades são	4,60	4,60	4,60	4,40	4,40	4,40	4,20	4,40
Os prazos estabelecidos para as atividades são	4,60	4,60	4,60	4,40	4,40	4,40	4,20	4,20
<b>Média da disciplina</b>	<b>4,63</b>	<b>4,60</b>	<b>4,50</b>	<b>4,43</b>	<b>4,43</b>	<b>4,50</b>	<b>4,37</b>	<b>4,40</b>

\*Gestão de desempenho e métricas (**GDM**); Gestão do clima organizacional (**GCO**); Mediação de conflitos (**MC**); Relações trabalhistas e sindicais (**RTS**); Remuneração e benefícios (**RB**); Saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho (**SSQVT**); Libras (**LI**); Gerenciamento de projetos (**GP**).

Em uma análise mais ampla, é possível observar uma preferência dos discentes aos materiais em formato de vídeo e as aulas em tempo real. Além disso, os resultados indicam uma necessidade de melhoria nos feedbacks dos professores e adequação das atividades das disciplinas de Libras e Gerenciamento de Projetos.

### 5.3.3. Plano de Ação para os Discentes.

- ✓ Incentivo ao Envolvimento Estudantil: Criar canais de feedback contínuos (fóruns, enquetes mensais) para integrar mais as opiniões dos alunos nas decisões acadêmicas.
- ✓ Incentivo a iniciação científica através de um maior engajamento dos alunos com o CEFOP.
- ✓ Revisão do Design do Portal: Simplificar a interface do usuário para torná-la mais intuitiva, com foco em navegação e layout responsivo.
- ✓ Atualização de Ferramentas: Adicionar funcionalidades como notificações personalizadas e integração de ferramentas externas (Google Calendar) como, por exemplo, plano de estudos interativo no Portal do Aluno (Figura 9).

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

**Figura 9.** Ilustração de um calendário interativo



- ✓ Divulgação do Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP): Melhorar a comunicação sobre o NAP, oferecendo palestras de conscientização e apoio em questões emocionais e acadêmicas; Focar no suporte psicopedagógico para dificuldades de aprendizagem, com práticas específicas para disciplinas de maior complexidade, como Conteúdo e Metodologia de Matemática I.
- ✓ Melhoria na Biblioteca Virtual: Desenvolver guias interativos de uso, além de incentivar o uso por meio de atividades integradas ao currículo; Criar listas de leitura específicas para cada disciplina, alinhadas ao acervo da biblioteca; Promover oficinas de capacitação para uso da biblioteca digital, focando em ferramentas de busca e consulta de materiais acadêmicos; Incentivar o uso de artigos e e-books como atividades obrigatórias nas disciplinas.
- ✓ Otimizar o Monitoramento do Ensino: Criar métricas para medir continuamente a satisfação com ensino e aprendizagem, com revisões periódicas dos métodos pedagógicos.
- ✓ Incorporar dinâmicas de interatividade (ex.: enquetes em tempo real, perguntas direcionadas) durante as aulas em tempo real.
- ✓ Estabelecer critérios claros e objetivos para prazos e feedback, com a criação de uma "cartilha de boas práticas acadêmicas".

#### 5.3.4. Plano de Ação para a Licenciatura em Pedagogia

- ✓ Adequação e atualização do material didático da disciplina de Dificuldades de Aprendizagem.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

- ✓ Implementação do Centros Acadêmicos de Pedagogia.
- ✓ Ampliar a sensibilização da autoavaliação das disciplinas para aumentar a participação dos alunos.

### **5.3.5. Plano de Ação para o Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos**

- ✓ Atualização e adequação das atividades das disciplinas de LIBRAS e Gerenciamento de Projetos.
- ✓ Expandir o uso de cases reais nas disciplinas, como Gestão de Clima Organizacional e Relações Trabalhistas e Sindicais.
- ✓ Incentivar o uso de fóruns de discussão no AVA para debates relacionados a desafios de RH contemporâneos.
- ✓ Propor atividades gamificadas (como simulações de RH) para engajar os alunos em Gestão de Desempenho e Métricas e Gerenciamento de Projetos.
- ✓ Implementação do Centros Acadêmicos de Gestão de Recursos Humanos.
- ✓ Ampliar a sensibilização da autoavaliação das disciplinas para aumentar a participação dos alunos.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

#### 5.4. RESULTADOS DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVO

Os resultados das duas avaliações de 2024 (autoavaliação 2024/01, período de 02 a 12/07/2024 e autoavaliação 2024/02, período de 04 a 13/12/2024) direcionadas aos Técnicos-administrativo da FASOUZA estão apresentados na Tabela 11. Foram 19 respondentes em 2024/01 e 16 em 2024/02. Na questão discursiva, foram registradas 12 sugestões de melhorias específicas que foram incorporadas ao tópico de Plano de Ação para os colaboradores da INSTITUIÇÃO.

**Tabela 11.** Resultado da autoavaliação aplicada aos Técnicos-Administrativo da FASOUZA no ano de 2024. As respostas estão apresentadas como índice de concordância variando de 1 a 6.

2024/01	
<b>AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO</b>	
FaSouza divulga ou realiza treinamento/campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA.	5,74
<b>MISSÃO E PDI</b>	
A FaSouza apresentou a missão e a visão institucional para seu conhecimento.	5,89
A FaSouza apresentou o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para seu conhecimento.	5,42
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
A FaSouza desenvolve ou promove atividades que visem a responsabilidade social.	5,74
A faculdade oferece curso de capacitação gratuito para a comunidade/sociedade, enfim, para toda pessoa interessada.	5,95
A FaSouza se preocupa com a inclusão social, oferece recursos para atender as pessoas com deficiências e superdotação.	5,68
<b>COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	
A FaSouza divulga ou realiza campanha de marketing e captação para que a sociedade conheça os cursos de graduação autorizados.	5,74
A FaSouza divulga nas diversas mídias sociais informações acerca de seus cursos de graduação autorizados.	5,74
<b>POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO DISCENTE</b>	
A FaSouza promove e realiza adaptações visando ao atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem.	5,63
A FaSouza possui auxiliares que são mediadores entre aluno e docente; aluno e instituição e instituição e docente.	5,79
A FaSouza divulga as ações de melhorias no sistema ou plataforma de aprendizagem, para corrigir falhas ou que favoreçam o desenvolvimento das atividades a serem realizadas pelos usuários.	5,37
A Faculdade FaSouza possui financiamento próprio para os alunos.	5,21
Os protocolos de atendimento aos discentes, são respondidos em tempo hábil (até 72 horas úteis)	5,68
<b>POLÍTICA DE PESSOAL</b>	
Você considera apropriado o seu desempenho na função que você exerce.	5,47
Você considera adequado à sua qualificação na área específica em que atua.	5,21
Você considera adequado o seu relacionamento entre o pessoal técnico, as pessoas e as instâncias relacionadas.	5,63
Você recebeu orientações claras sobre as suas funções, as quais são necessárias para o cargo e sua aplicação na execução do trabalho.	5,37

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

A FaSouza oferece oportunidades de formação, qualificação ou acadêmica para o seu desenvolvimento e crescimento profissional.	5,58
A FaSouza possui plano de desenvolvimento pessoal e profissional para os colaboradores.	5,53
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
Você considera apropriado o seu desempenho na função que você exerce.	5,42
No que diz respeito à sua capacitação na área específica em que atua, você considera satisfatório.	5,21
As Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC's (recursos audiovisuais e tecnológicos) estão disponíveis de acordo com a necessidade dos colaboradores.	5,58
A qualidade da internet/rede wi-fi é adequada as suas demandas de trabalho.	5,63
Sempre que se faz um chamado ao setor de TI é prontamente atendido.	5,16
Você considera apropriados os sistemas e formas de organização/controla documental e envio de correspondências da FaSouza.	5,58
Os canais de comunicação da FaSouza favorecem a comunicação interna entre os colaboradores.	5,58
Há coerência entre o número de participantes técnico administrativos previsto face às atribuições definidas cada setor.	5,32
Você considera satisfatório a relação dos técnicos-administrativo o relacionamento com a diretoria da FaSouza.	5,58
A FaSouza apresentou o CEFOP, o qual visa a promoção e o desenvolvimento de pesquisas.	5,11
Você considera satisfatório a relação dos técnicos-administrativo o relacionamento com a coordenação da FaSouza.	5,58
Você conhece a campanha de desconto da FaSouza para captar alunos	5,53
Você conhece a opção de bolsa de estudo oferecida pela FaSouza - PROUNI.	5,11
<b>INFRAESTRUTURA FÍSICA</b>	
As condições gerais das instalações físicas utilizadas pelos setores atendem as necessidades, possuem um bom estado de conservação.	5,53
Na FaSouza há recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	5,74
<b>2024/02</b>	
<b>PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO</b>	
A FaSouza divulga ou realiza campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA	5,38
<b>MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b>	
A FaSouza apresentou a missão e a visão institucional para meu conhecimento	5,69
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
A FaSouza desenvolve atividades que visam a responsabilidade social	5,75
<b>COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE</b>	
A FaSouza realiza campanha de marketing e captação para que a sociedade conheça os cursos de graduação	5,38
A FaSouza participa de ações externas como feiras, exposições para divulgação dos cursos ofertados	3,75
<b>ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	
Conheço as campanhas de descontos e as condições de bolsas de estudos oferecidas pela FaSouza para os cursos de graduação	5,13
Considero adequado o relacionamento entre o pessoal técnico, as pessoas e as instâncias relacionadas	5,13
Os canais de comunicação da FaSouza favorecem a comunicação interna entre os colaboradores	5,56
Estou satisfeito com a relação que tenho com a diretoria da FaSouza	5,75
Estou satisfeito com a relação que tenho com a coordenação da FaSouza	4,69
Recebi orientações claras sobre as minhas funções na FaSouza	5,19
Considero apropriado meu desempenho na função que exerço	5,38
<b>POLÍTICAS DE PESSOAL</b>	

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

A FaSouza oferece oportunidade de formação, qualificação profissional ou acadêmica para meu desenvolvimento e crescimento profissional	5,31
Os benefícios que recebo são compatíveis com a função que exerço na instituição	4,50
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
Na FaSouza há recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	5,63
As instalações físicas da FaSouza atendem as minhas necessidades	5,13
A FaSouza disponibiliza ferramentas de acessibilidade a web visando o atendimento de alunos com necessidades especiais	5,31
A qualidade da internet/rede wifi é adequada as minhas demandas de trabalho	5,38

Fonte: CPA da FaSouza.

Com base na análise dos índices obtidos nas avaliações anteriores para o setor técnico-administrativo, algumas questões foram reformuladas para a 2ª autoavaliação de 2024, para assim conseguirmos direcionar as ações de melhorias de acordo com o momento e objetivos da INSTITUIÇÃO.

A FASOUZA faz contratações esporádicas para reposição e ampliação do quadro de colaboradores. Faz parte do acolhimento ao novo integrante da equipe, a participação em um período de treinamento. Durante esse treinamento inicial, fazemos a apresentação da FASOUZA e, na oportunidade, os novos funcionários passam a conhecer o PDI, como o documento que rege a FASOUZA, a visão, missão e valores e, os PPCs dos cursos de graduação. Com isso, espera-se que os colaboradores se sintam como parte da INSTITUIÇÃO, a fim de contribuir para o desenvolvimento institucional e, para isso, não basta a apresentação e sim a compreensão desse regimento interno da FASOUZA.

A FASOUZA, ao longo dos anos de 2023 e 2024, implementou os projetos socioambientais, envolvendo toda a comunidade acadêmica. Para além, a INSTITUIÇÃO continua oferecendo cursos gratuitos de capacitação online de 80 horas e, quando o aluno manifesta que é portador de alguma deficiência ou superdotação, disponibilizamos recursos para auxílio ao desenvolvimento do processo de aprendizagem. Todos os projetos foram apresentados aos colaboradores, entretanto, pode ser que os recém-contratados ainda não vivenciaram a aplicação de alguns desses procedimentos.

Em relação as políticas acadêmicas, nota-se que há a oportunidade de implementar um ambiente para a comunicação interna ou de forma pontual, no que se refere a divulgação das melhorias, projetos implementados, oferta de cursos e outros para que todos tenham acesso a mesma informação. Uma das possibilidades de melhoria para o baixo índice de concordância dos colaboradores em relação ao conhecimento do Centro de Fomento à Pesquisa (CEFOP),

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

pode ser a construção de um texto informativo, pontuando a função e o público-alvo, além da ampliação desse tópico nos treinamentos.

Quanto a política de atendimento ao discente, a FASOUZA está atenta as mensagens dos alunos, para que possa atender aqueles que verbalizam a necessidade de receber auxílio para desenvolver as leituras e atividades dos materiais disponibilizados para a aprendizagem. Os protocolos são respondidos em até 72 horas úteis, conforme critérios adotados pela coordenação administrativa. E, conforme apresentado no site da INSTITUIÇÃO (nas abas, secretaria promoções /regulamentos), existem várias formas de financiamento dos cursos ofertados.

Mesmo com as variáveis de concordância, há colaboradores que não concordam totalmente que está apto e qualificado para o exercício da função, mesmo tendo recebido orientações sobre as suas funções, portanto, essas situações podem se tornar fragilidade quando o colaborador não consegue perceber a contribuição para o crescimento da INSTITUIÇÃO. Nesse caso, se torna oportuno, que os profissionais recebam treinamentos constantemente para que possam adequar os novos conhecimentos ao exercício da função exercida. Contudo, faz parte da potencialidade da FASOUZA, ter plano de desenvolvimento profissional, dentro do plano de carreiras, o qual tem a finalidade de proporcionar cursos de atualizações e formação para os colaboradores. Há necessidade de observar o desempenho dos colaboradores para que a função exercida não seja a causa de desmotivação, frustração e o desejo de desligamento por parte do colaborador.

Quanto a organização e a gestão institucional, há colaborador que discorda parcialmente que a equipe da TI atende prontamente quando solicitado os seus serviços, fato que pode estar atrelado a alta demanda em determinados períodos; há aquele que discorda parcialmente que os canais de comunicação da FASOUZA favorecem a comunicação interna entre os colaboradores, firmando mais uma vez, a necessidade de criar um ambiente para difundir informações no portal do colaborador e, há aquele que discorda que haja coerência entre o número de participantes técnicos-administrativo previsto face às atribuições definidas de cada setor, fato que deve ser observado, a veracidade pois, o setor que não tem coerência, poderá ter acúmulo de atendimentos não realizados e, conseqüentemente, gargalos na execução das funções ou atendimentos.

No que refere a infraestrutura, os colaboradores reconhecem as potencialidades físicas de acessibilidade, pois a FASOUZA atende as exigências atribuídas às IES.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Na avaliação 2024/02 foi observado que a maioria dos colaboradores do setor administrativo concordam que receberam as instruções com relação ao PDI, também concordam que a IES desenvolve e aplica ações de responsabilidade social. Entretanto, não concordam totalmente que receberam as informações referentes ao CEFOP.

A maioria dos colaboradores concordam totalmente que a FASOUZA realiza e divulga as campanhas de marketing e sensibilização da CPA, entretanto, os resultados indicam possibilidades de melhorias com relação a divulgação das melhorias no sistema ERP da INSTITUIÇÃO.

Além disso, os resultados indicam a necessidade de treinamento referente as ferramentas de acessibilidade disponíveis para os alunos em nosso sistema e referente as diferentes categorias de financiamento dos cursos. Ainda relacionado, foi verificado a possibilidade de melhorias em relação ao treinamento e qualificação dos colaboradores, para o exercício pleno das funções, além das melhorias no processo de comunicação interna e nas relações interpessoais. Também foi apontado a necessidade de melhorias nas instalações físicas da INSTITUIÇÃO, para o atendimento das necessidades dos colaboradores.

#### **5.4.1. Plano de ação para os Técnicos-Administrativo**

- ✓ Treinamentos e distribuição de apostilas com as informações referentes a Vendas, Atendimento, Acessibilidade a web e sobre as Funções específicas dos colaboradores.
- ✓ Informativo periódico com as atualizações/novidades do Sistema ERP, AVA, Promoções, Bolsas, Vestibular Social, PROUNI, Educa Mais, CEFOP, NAP, Revista Souza EaD etc.
- ✓ Contratação de um assistente de TI para necessidades gerais de auxílio nas TICs.
- ✓ Construção de mais 1(um) banheiro no andar superior.
- ✓ Marketing em feiras científicas e panfletagem em eventos na região com a apresentação dos nossos cursos de graduação.
- ✓ Ampliar a frequência das ações de sensibilização em relação a atuação da CPA e fornecer uma garrafa de água ecológica (polietileno reciclado, rPET) com adesivo da CPA e nome do colaborador.
- ✓ Otimizar o plano de carreira dos colaboradores, bem como ações para qualificação profissional e acadêmica.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

- ✓ Implementar alguns benefícios como plano de saúde e odontológico, *Gym pass*, cesta básica, participação nos lucros e/ou funcionário de mês.
- ✓ Treinamentos de Gestão de Pessoas aos coordenadores setoriais.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 6. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2022

No ano de 2022, foi realizada a primeira autoavaliação institucional da FASOUZA. Prevista no projeto da CPA, a atividade foi idealizada como instrumento de gestão e de ação acadêmico-administrativa para melhoria institucional. Em 2022 o público-alvo da INSTITUIÇÃO foram 56 integrantes da comunidade acadêmica, sendo 10 professores, 30 alunos, 2 coordenadores dos cursos graduação em Pedagogia e em Gestão de Recursos Humanos, além dos 16 colaboradores na sede da INSTITUIÇÃO. Nessa autoavaliação, foi observado 100% de participação do público-alvo.

Como pontos positivos desse início dos cursos de graduação, foi destacado, por parte dos técnicos-administrativo, a organização e limpeza do ambiente de trabalho e satisfação com as condições de trabalho. Vale destacar que toda a estrutura da INSTITUIÇÃO foi projetada conforme as orientações da ABNT, com isso, também oferecemos atendimento a alunos com deficiências auditivas e visuais, além de acesso a cadeirantes.

Em relação aos coordenadores e corpo docente dos cursos de graduação, os destaques foram para o conhecimento condizente com a função; comprometimento na entrega de feedbacks, materiais e atividades nos prazos predeterminados; e, sobretudo, acompanhar o desenvolvimento dos alunos dos seus cursos, além do domínio do conteúdo das disciplinas ministradas. Vale destacar que, para o início dos cursos de graduação, a contratação dos coordenadores e professores foram umas das maiores preocupações da FASOUZA, escolher os profissionais pela competência, habilidade, conhecimento e experiência na área de atuação, além do envolvimento em atividades inovadoras e interdisciplinares para o aprimoramento do conhecimento nos processos de ensino-aprendizagem.

Também foi destacado por parte do corpo docente a qualidade da biblioteca virtual e acervo atualizado. Esse também é um dos objetivos da FASOUZA, disponibilização de material didático de qualidade e atualizado, por isso a contratação de uma biblioteca como a Biblioteca Virtual da Pearson Higher Education®, uma empresa conceituada no mercado que oferece uma plataforma interativa e dinâmica para a leitura dos livros digitais.

Entretanto, nessa primeira autoavaliação, foi apontado a necessidade de uma abordagem diferente para o material didático, a fim de instigar o senso crítico, a análise e a resolução de problemas dos discentes, em função das múltiplas realidades da sociedade atual, além disso, foi apontado a necessidade de adequação em relação a carga horária de algumas

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

disciplinas. Para isso foi necessário, portanto, ajustar o PPC, atualizando e incluindo novas metodologias, bibliografia e atividades práticas adequadas para cada curso.

Com relação a esses apontamentos, as ações realizadas pela FASOUZA envolveram a atualização do PPC dos cursos. Neste ponto, vale a apresentação de um breve histórico das atualizações dos PPCs dos cursos de graduação da FASOUZA.

A elaboração dos PPCs foi iniciada em 2019, com a discussão e análise dos coordenadores em relação a Matriz Curricular dos cursos e das possibilidades em relação a biblioteca virtual e bibliografias das disciplinas dos cursos. Após a autorização dos cursos, publicada no DOU em março de 2021, o início do período letivo ocorreu em setembro de 2022. No início de 2022, antes do início das aulas, foi requisitado aos coordenadores e professores uma nova análise dos PPCs, dando foco na curricularização da extensão, atualização bibliográfica do ementário e análise sobre a utilização de inovações tecnológicas nas disciplinas, além da definição dos conteúdos das videoaulas que seriam produzidas para o semestre letivo e análise para inserção de um Projeto Integrador. Já em março de 2024, vale o destaque para a adequação do PPC do curso de Licenciatura em Pedagogia ao parecer nº 4 do Conselho Nacional de Educação/Conselho Pleno (CNE/CP nº 4, de 12 de março de 2024), com as diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação Inicial em Nível Superior de Profissional do Magistério da Educação Escolar Básica. Sobre essas atualizações, destacamos o comprometimento dos membros do NDE de ambos os cursos, assim os PPCs tiveram significativa evolução. Destacamos aqui também que, as atualizações nos PPCs são constantes, sendo um arquivo vivo e com movimento.

Ainda na autoavaliação de 2022, também foi apontado pelos professores a preocupação com a possibilidade de os alunos aprenderem a trabalhar em equipe. Vale destacar que a modalidade EaD não impede o processo de criação de atividades coletivas. Sendo assim, foi realizada uma reunião/treinamento por parte dos coordenadores dos cursos com orientações para a melhor utilização do ambiente virtual, incentivando a interação de todos da turma em um ambiente único, onde também foi orientado aos professores a utilização de metodologias ativas de aprendizagem, colocando os alunos como protagonistas do processo de ensino-aprendizagem.

Para o setor técnico-administrativo da FASOUZA, foi possível observar a necessidade de auxílio à utilização das TICs no ambiente de trabalho, esclarecimentos/definição em relação as funções desempenhadas, além de esclarecimentos em relação as oportunidades de

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

crescimento e plano de desenvolvimento. Visto isso, as ações voltadas as melhorias para os colaboradores incluíram vários treinamentos.

O primeiro treinamento ofertado foi em setembro de 2023, intitulado Técnicas de Vendas (Figura 10). Este treinamento teve como objetivo principal, capacitar os integrantes do quadro fixo acerca das nuances envolvidas no processo de venda realizados de forma virtual. O treinamento teve como palestrante a Sra. Daniela Monteiro Fassheber, que era a coordenadora pedagógica da FASOUZA. No ano de 2024 foram realizados mais dois treinamentos. Em abril foi ofertado o treinamento sobre a Metodologia 5S (Figura 11), com a apresentação da Sra. Karine Soares Silva (Eng. Civil e de Segurança de Trabalho), o treinamento teve como base a organização, padronização e limpeza do ambiente de trabalho. No mês seguinte, em maio de 2024, por meio da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), Regional Vale do Aço, foi ofertado o treinamento de Atendimento ao Cliente (Figura 12), com o Instrutor Robson Rodrigues. O objetivo foi treinar os colaboradores para recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial), além de oportunizar troca de experiências e estudos de casos voltados a área educacional.

**Figura 10.** Capacitação dos colaboradores sobre Técnicas de Vendas.



Fonte: Acervo institucional.

**Figura 11.** Capacitação dos colaboradores sobre a Metodologia 5S.



Fonte: Acervo institucional.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

**Figura 12.** Capacitação sobre Atendimento ao Cliente.



Fonte: Acervo institucional.

Os resultados da autoavaliação aplicada aos discentes, possibilitou obter informações acerca das condições socioeconômicas e culturais dos graduandos. Isso possibilitou à FASOUZA traçar o perfil dos alunos para oferecer um melhor atendimento e suporte pedagógico, conforme as diferentes realidades e necessidades dos alunos.

Os alunos da graduação sempre contaram com o suporte da tutoria, seja presencialmente ou de forma virtual, via fórum no portal do aluno, WhatsApp ou Google Meet, dependendo da disponibilidade e necessidade do aluno, seja para orientações ou dúvidas sobre as atividades do curso e/ou dúvidas sobre o acesso as ferramentas do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Vale ressaltar que o nosso sistema de AVA está em constante atualização para melhor atender as necessidades dos alunos. Além disso, periodicamente são realizados contatos com os alunos pela equipe dos tutores, também para motivar os estudantes e dar auxílio no estabelecimento de rotinas de estudo independentes, sempre visando a excelência no processo ensino-aprendizagem.

Outro ponto apontado nesse período avaliado foi a necessidade de intensificar e diversificar os canais de comunicação externa, a fim de possibilitar a divulgação de informações de cursos de graduação e outros, propiciando o acesso às informações da FACULDADE. Em relação a isso, a FASOUZA tem se empenhado na divulgação dos cursos através da utilização de ferramentas de otimização para motores de busca (SEO - *Search Engine Optimization*), melhorando seu posicionamento em mecanismos de busca como o Google, aumentando o tráfego orgânico e visibilidade da FASOUZA. Para isso, foram criados diversos domínios de hospedagem na Web, ampliando os meios de divulgação online dos cursos da FaSouza, com estratégias específicas para a divulgação da INSTITUIÇÃO (Anúncio Google: [blackfriday.fasouza.com.br](http://blackfriday.fasouza.com.br); [cursosensinoadistancia.com.br](http://cursosensinoadistancia.com.br);

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

posgraduacaofasouza.com.br), divulgação dos nossos canais de comunicação (Fale conosco: fasouza.com.br; relacionamento.fasouza.com.br) e específicos para os nossos cursos de graduação (Inscrição Vestibular: gestaoRHtecnologiaead.fasouza.com.br; letrasportugueseingles.com.br; letrasportugueseingleslicenciaturaead.fasouza.com.br; licenciaturamatematica.com.br; matematicalicenciaturaead.fasouza.com.br; pedagogialicenciaturaead.fasouza.com.br).

Os resultados dessas ações de marketing digital realizadas pela FASOUZA podem ser observados na Figura 13, pelo monitoramento dos acessos aos nossos sites, realizado em agosto de 2024. É possível observar um aumento expressivo nos acessos e o nosso desempenho em relação aos concorrentes diretos no ramo da educação na região do Vale do Aço em Minas Gerais.

**Figura 13.** Monitoramento do acesso ao site da FASOUZA realizado em agosto de 2024.



Fonte: Setor de TI da FASOUZA.

A ampliação de atuação da INSTITUIÇÃO através dos polos foi outra oportunidade apontada na avaliação de 2022. Foi evidenciado a necessidade de extensão da FACULDADE, criando unidades em outras cidades e estados. Com relação aos polos, o processo de expansão iniciou-se em 24/06/2021 com a criação do Polo de Apoio Presencial em Taguatinga, região administrativa de Brasília-DF. Em 26/05/2022 houve a criação do Polo na cidade de São José do Rio Preto no estado de São Paulo. No mesmo ano, em 22/10/2022, a criação do Polo na

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

cidade de Tenente Ananias-RN. No ano seguinte, em 10/06/23, a criação do Polo na cidade de Anápolis-GO, em 09/10/23, a criação do Polo em Sorocaba-SP e em 17/10/23 a criação do Polo em Perdizes na cidade de São Paulo/SP. Vale destacar que a INSTITUIÇÃO permanece atuante com seus projetos de expansão e, inclusive, manteve ações destinadas a abertura de outros novos polos ao longo desse período. No entanto, conforme Portaria MEC Nº 528, de 6 de junho de 2024, a criação de novos polos está suspensa até 10/03/25.

Ainda analisando os apontamentos feitos em 2022, foi evidenciado a necessidade de ações que favorecem a população e que as façam conhecer a estrutura física e as práticas pedagógicas da FASOUZA. Para isso, houve uma divulgação mais intensa da INSTITUIÇÃO nas escolas de Ipatinga e região. Como resultado, houve a solicitação, por parte do colegiado de diretores das escolas municipais de Ipatinga, para a utilização das nossas salas de aulas e de reuniões. Isso possibilitou um maior engajamento da FACULDADE com as escolas do município.

Contribuindo com a rede municipal de ensino do Vale do Aço, conforme ofício de solicitação da Secretária Adjunta da Educação Municipal de Ipatinga, Sra. Patrícia Avelar Soares Doneiro (Figura 14), a FASOUZA cedeu salas de aulas e auditórios para a realização de eventos da Secretaria de Educação. O evento foi realizado no dia 04/04/24. Assim sendo, com a finalidade de realizar encontros formativos para 47 diretores da rede municipal de ensino, a Secretaria da Educação de Ipatinga esteve presente na FASOUZA. Os dirigentes puderam conhecer a estrutura física da FACULDADE e elogiaram a organização da INSTITUIÇÃO.

Com a mesma intenção, as instalações da sede da FASOUZA foram utilizadas para a realização de reunião do colegiado da Escola Municipal Pato Donald, situada no bairro Novo Cruzeiro em Ipatinga. Conforme ofício da diretora da E.M. Pato Donald, Beatriz Gomes Rosa Martins (Figura 15), foi solicitado a cessão dos espaços da FASOUZA para a realização de reunião do colegiado. O evento foi realizado no dia 08/04/2024. Com ações como essas a FACULDADE reforça seu compromisso de manter sempre as portas abertas para a comunidade.

Evidenciando o engajamento da FASOUZA com a sociedade, em 27 de junho de 2024, foi solicitado pela Associação de Moradores do Bairro Novo Cruzeiro (AMBANOC) a participação da FASOUZA na aquisição de câmeras de monitoramento para melhorar a

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

vigilância e segurança do bairro (Figura 16). A FASOUZA contribuiu com a aquisição de 2 câmeras que já foram instaladas.

**Figura 14.** Ofício de solicitação feito pela Secretária Adjunta da Educação Municipal de Ipatinga e foto da reunião realizada no dia 04/04/24.



Fonte: Acervo institucional.

**Figura 15.** Ofício de solicitação para utilização de salas de aulas e auditórios da FASOUZA feito pelo colegiado da Escola Municipal Pato Donald de Ipatinga e foto da reunião realizada no dia 08/04/24.



Fonte: Acervo institucional.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

**Figura 16.** Ofício de solicitação feito pela Associação de Moradores do Bairro Novo Cruzeiro (AMBANOC) de Ipatinga e foto das câmeras instalas.



Fonte: Acervo institucional.

Finalizando a análise dos resultados de 2022, ao final, foram apontados alguns objetivos a serem alcançados a médio e longo prazo pela FASOUZA. As propostas apresentadas foram: faculdade para a terceira idade, alfabetização digital, preparatório para o ENEM, com aula/apoio de matemática, português, redação; e formação de turmas EJA.

Dentre essas propostas, o curso de Alfabetização Digital foi iniciado em novembro de 2023, esse programa visa iniciar os participantes no uso das tecnologias digitais e à compreensão dos recursos de informática e internet, dirigindo-se assim, a inclusão, de forma presencial e gratuita, para a comunidade residente do Vale do aço e região, o qual ocorreu na sede da FASOUZA. Em março de 2024 houve uma segunda turma desse curso presencial gratuito oferecido pela FASOUZA.

Os outros projetos e propostas que foram apresentadas no relatório de 2022 ainda estão em processo de planejamento para a implementação.

**Figura 17.** Fotos da segunda Turma do curso de Alfabetização Digital.



Fonte: Acervo institucional.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 7. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2023

Como resultado das necessidades apontadas pelos indicadores elaborados pela CPA, em 2023 houve a aquisição de um forno micro-ondas e o layout interno de alguns setores foram modificados para melhor acomodação dos colaboradores.

**Figura 18.** Foto do antes (a) e depois (b) do setor de atendimento da FASOUZA.



Fonte: Acervo institucional.

Além disso, a FASOUZA dispõe de equipe responsável para realizar a manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura e quando necessário, realiza a contratação de parceiros para suportes específicos. Por exemplo, a limpeza nas dependências da INSTITUIÇÃO é realizada diariamente por uma empresa terceirizada em limpeza, conservação e higiene.

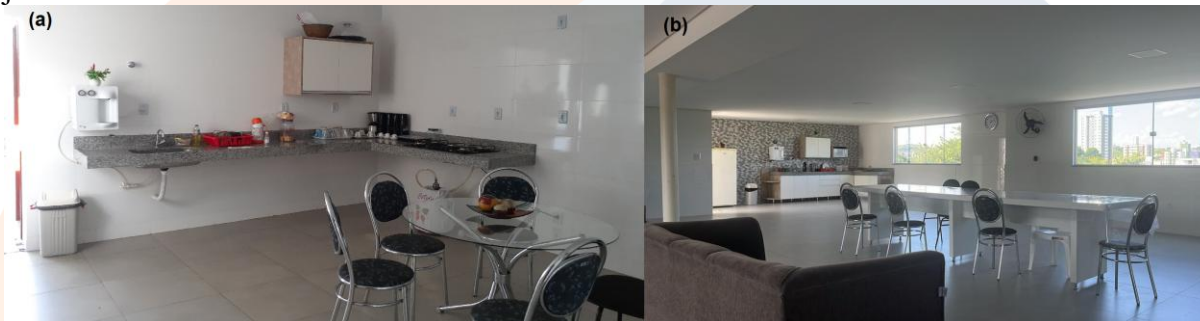
A FASOUZA iniciou em 2023 a construção da área de descanso e lazer para os colaboradores, junto com a ampliação do refeitório e cozinha, finalizada no início de 2024 (Figura 19). Além disso, todo o layout interno está sendo reestruturado por meio de um novo projeto para as salas de aulas e da estrutura interna do administrativo. Tais mudanças visam atender as solicitações e indicações dos colaboradores garantindo melhor distribuição entre os departamentos. Além dos quadros informativos afixados em todos os setores.

O público-alvo da autoavaliação realizada em 2023/01 foram 64 integrantes da comunidade acadêmica, sendo 11 professores, 35 alunos, 2 coordenadores dos cursos graduação em Pedagogia e em Gestão de Recursos Humanos, além dos 16 colaboradores na sede da INSTITUIÇÃO. A participação do público-alvo nesse período foi de 87,5%. Na avaliação de 2023/02, a participação do público-alvo foi de 86%. O público-alvo neste período foi composto por 64 integrantes, sendo 14 docentes, 31 discentes, 2 coordenadores e 17 colaboradores. Com relação aos Coordenadores, na autoavaliação de 2023/01, apenas 1

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

respondeu ao questionário, provavelmente, devido aos coordenadores também atuarem como professores, assim pode ter havido um confundimento com os questionários e um questionário relacionado ao coordenador não foi respondido.

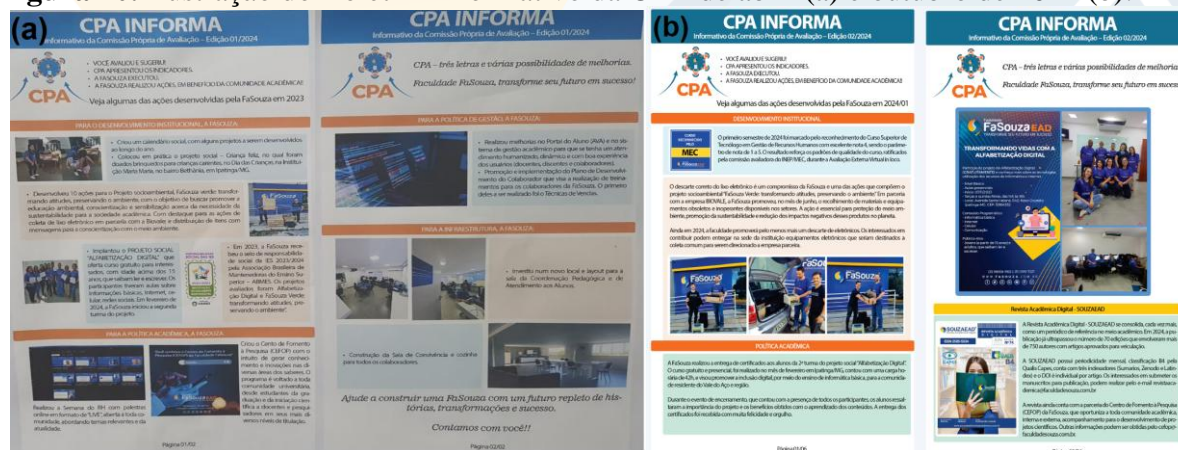
**Figura 19.** Foto do antes (a) e depois (b) do espaço de descanso e lazer para os colaboradores, junto com o refeitório e cozinha.



Fonte: Acervo institucional.

No relatório de 2023 foi evidenciado a necessidade de melhorar e ampliar a comunicação interna institucional. Para isso foi idealizado a criação de um Boletim Informativo da CPA (figura 20) para a divulgação das realizações e melhorias na FASOUZA. Em 2024, foram criados dois informativos, o primeiro foi em abril (Figura 20a) e o segundo em outubro de 2024 (figura 20b), destacando as ações realizadas pela FASOUZA, além das atualizações e melhorias implementadas na INSTITUIÇÃO. Esse informativo foi disponibilizado a todos os colaboradores e fixado em evidência no mural de aviso das salas de todos os setores da FASOUZA.

**Figura 20.** Ilustração do Boletim informativo da CPA de abril (a) e outubro de 2024 (b).



Fonte: Acervo institucional.

É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

Nesse ano também passou a fazer parte do procedimento de acolhimento aos novos colaboradores contratados, a realização de um treinamento no qual se faz uma breve apresentação do PDI da FASOUZA, com a apresentação da visão, missão e valores, além da apresentação dos PPCs dos cursos de graduação. Com isso, espera-se que os colaboradores se sintam como parte da INSTITUIÇÃO, a fim de contribuir para o desenvolvimento institucional.

Outro marco significativo da INSTITUIÇÃO, foi a elaboração e implementação de um calendário com alguns projetos socioambientais a serem realizados, que foi idealizado a partir dos questionamentos das primeiras autoavaliações de 2022 e 2023, que apontaram a necessidade de mais ações socioambientais serem realizadas pela FASOUZA. Sendo assim, no início do 2º semestre de 2023, o calendário social foi disponibilizado e as ações foram colocadas em prática. A FASOUZA desenvolveu várias ações sociais e ambientais nos anos de 2023 e 2024. Um dos projetos ambientais é o projeto intitulado “FASOUZA Verde: transformando atitudes, preservando o ambiente”, que tem como objetivo a conscientização com a preservação do meio ambiente, incentivando a criação de novos hábitos em função da conscientização ambiental. Nesse projeto inclui a parceria com a empresa BioVale Reciclagem de eletrônicos, para promover o descarte de forma adequada do lixo eletrônico (Figura 21), além de campanha para redução de impressão e redução no uso de descartáveis.

**Figura 21.** Descarte do lixo eletrônico realizado em junho de 2024.



Fonte: Acervo institucional.

Ainda relacionado ao calendário socioambiental, temos o projeto intitulado pela FASOUZA como “Criança Feliz” (Figura 22), que já vem sendo realizado pela FASOUZA desde 2023. O projeto envolve a entrega de presentes no dia das crianças. Essa ação foi realizada no mês outubro dos anos de 2023 e 2024, ocasião em que a FASOUZA fez a entrega

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

de presentes para as crianças do Centro de Educação Infantil Maria Maria, situada no bairro Bethânia, na cidade de Ipatinga/MG, além da doação de cestas básicas para a INSTITUIÇÃO. Além disso, também temos o projeto social denominado “Alfabetização Digital” que já foi apresentado no tópico anterior.

**Figura 22.** Projeto Criança Feliz realizado em outubro de 2024.



Fonte: Acervo institucional.

Como reconhecimento das ações sociais desenvolvidas pela FASOUZA, recebemos o selo de “Instituição Socialmente Responsável”, da Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES), certificando a participação na Campanha da Responsabilidade Social do Ensino Superior Particular, nos anos de 2023 e 2024. A premiação foi recebida, com muita satisfação, pelos dirigentes da FASOUZA. O selo é concedido as instituições que promovem ações com foco na responsabilidade social e demonstram sua preocupação e comprometimento com o bem-estar social da comunidade e com seu desenvolvimento sustentável. Na figura 23 está a imagem dos selos recebidos pela FASOUZA, referente aos anos de 2023/2024 (Figura 23a) e 2024/2025 (Figura 23b).

Continuando com a intenção de melhorar a comunicação com a sociedade, para divulgação de informações institucionais e também para diversificar e intensificar a abordagem dos conteúdos dos nossos cursos de graduação, em 2023 iniciamos nosso calendário de realização de palestras e seminários-online em tempo real (*lives*), eventos abertos ao público em geral e com emissão de certificado. As gravações das lives estão disponíveis no canal da FaSouza no YouTube (<https://www.youtube.com/@faculdefasouza/featured>).

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

**Figura 23.** Selo concedido pela Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES), certificando a participação na Campanha da Responsabilidade Social do Ensino Superior Particular, referente aos anos de 2023 (a) e 2024 (b).



Fonte: Acervo institucional.

Também foi observado na 1ª autoavaliação de 2023 a necessidade de reestruturação do manual do aluno. Sendo assim, ainda em 2023, foram realizadas as atualizações dos documentos e também foram incluídas informações sobre o atendimento as pessoas com deficiências e superdotação, além disso, foram elaborados manuais em vídeo também com informações sobre o PDI e PPC dos cursos da FASOUZA.

Como destacado no tópico anterior, de discussão dos resultados de 2022, existe a necessidade constante de treinamentos diversos e de capacitação para a equipe de técnicos-administrativo, por isso, como já destacado, foram realizados vários treinamentos de capacitação aos colaboradores ao longo de 2023 e 2024, além disso, nesse período também houve a concessão de bolsas de estudos para os colaboradores e familiares, envolvendo cursos de capacitação, graduação e pós-graduação.

Também nesse período avaliativo foi observado a necessidade de treinamentos específicos para a recepção dos novos colaboradores, tanto do setor técnico-administrativo como dos professores. Para as contratações do setor técnico administrativo, o período inicial, geralmente uma ou duas semanas, é de treinamento, onde o novo colaborador acompanha as atividades de todos os setores da INSTITUIÇÃO para ter uma visão geral do funcionamento dos cursos e da INSTITUIÇÃO como um todo. Para os docentes, além da recepção realizada

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

pelos coordenadores, os professores recebem treinamento específico em relação ao acesso e funcionalidade das ferramentas do nosso ambiente virtual.

Ainda na intenção de melhorar a comunicação com a sociedade, a partir do início de 2023, no site da FASOUZA (<https://fasouza.com.br/fasouza/noticias/cpa--comissao-propria-de-avaliacao-faculdade-fasouza>), com acesso livre a todos, foi disponibilizado o relatório da CPA, indicando detalhadamente todo nosso processo de autoavaliação, além das melhorias e evolução da FASOUZA, bem como as ações socioambientais desenvolvidas e assuntos pertinentes aos cursos e funcionamento da FASOUZA.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 8. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DE 2024

O ano de 2024 também foi um ano muito especial para a FASOUZA, nesse ano tivemos o início de mais dois cursos de graduação, os cursos de Licenciatura em Letras - Português e Inglês e Licenciatura em Matemática, além do resultado excelente no reconhecimento pelo MEC do curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, com a obtenção do conceito 4.

É importante destacar que a FASOUZA tem realizado adequações aos PPCs cumprindo as recomendações do MEC e levando em consideração os resultados adquiridos nos processos de avaliação interna e externa. Essas ações contam com envolvimento das diretorias, coordenações, docentes e membros da comunidade acadêmica, visando a criação/aplicação de medidas imprescindíveis para o replanejamento de suas estratégias e de suas políticas.

No tocante à qualificação docente, a FASOUZA promoveu uma campanha de incentivo ao desenvolvimento de artigos científicos de assuntos atuais relacionados aos temas das aulas ministradas nos cursos, na intenção de incentivar a atualização e produção acadêmica dos nossos professores. Alguns artigos já estão publicados na Revista Acadêmica Digital SouzaEAD (<https://souzaeadrevistaacademica.com.br/>), que atualmente tem classificação B4 no QUALIS/CAPES. Além disso, está sendo planejado um treinamento de capacitação docente, envolvendo orientações a respeito do uso de inteligência artificial nos trabalhos acadêmicos, este treinamento de capacitação docente está pré-agendado para o início letivo de 2025.

Vale destacar que, em 2024, foi implementada pela CPA mais uma ferramenta no processo de autoavaliação institucional, que foi a autoavaliação das disciplinas. Os questionários foram respondidos pelos alunos, onde as questões foram direcionadas a atuação do docente e a qualidade dos materiais didáticos disponíveis nas disciplinas específicas dos cursos. Esses resultados foram encaminhados aos coordenadores dos cursos e estão apresentados nesse presente relatório (Tabelas 9 e 10).

Como já destacado nos tópicos anteriores, pelo segundo ano consecutivo, em 2024 foram executados os compromissos do calendário social da FASOUZA. Em fevereiro foi o início da segunda turma do curso de “Alfabetização Digital” e, em outubro, o segundo ano do projeto de responsabilidade social “Criança Feliz”. Também teve a continuidade dos descartes

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

de eletrônicos em parceria com a Biovale. Nesse ano também foram realizadas algumas melhorias na infraestrutura da FASOUZA envolvendo as TICs (Fones, teclados, câmeras e computadores).

Além disso, em março de 2024, a FASOUZA implementou a melhoria na velocidade da internet. Foi adquirido um *Load Balance*, o qual possibilita utilizar acesso de internet de duas ou mais operadoras para alimentar uma mesma rede interna, melhorando a estabilidade e velocidade da internet. Neste mesmo período também foi realizado a troca do provedor de armazenamento em nuvem, para uma maior capacidade de armazenamento e maior velocidade de processamento, ou seja, diminuindo a latência dos processos. Já no mês de agosto foram realizadas mais melhorias no servidor. Uma delas foi a troca do HD de arquivos de 1TB para 6TB de armazenamento e o HD que fica instalado o Windows Server, foi trocado por um SSD.

Vale destaque, que as obras de melhoria e ampliação ainda continuam, atualmente está sendo realizada a ampliação da biblioteca, da brinquedoteca e do laboratório de informática, além da reforma de toda a fachada da INSTITUIÇÃO.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 8.1. ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE RECONHECIMENTO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Como resultado da avaliação externa realizada *in loco* pelos avaliadores ad-hoc do MEC, para o reconhecimento do curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, foram apontadas, para alguns setores, possibilidades de melhorias para a obtenção do conceito máximo. A seguir, destacaremos as ações da FASOUZA com o intuito de eliminar as fragilidades do curso de Gestão de Recursos Humanos.

Nessa avaliação externa, o conceito obtido pela FASOUZA na Dimensão de Organização Didático-Pedagógica, foi de 4,13 em 5. Para essa dimensão foram avaliados 24 indicadores, 8 deles não se aplicaram (NSA), em 5 indicadores, obtivemos o conceito máximo, em 8, o conceito 4, e em 3 indicadores, o conceito 3. Obtivemos o conceito máximo para os indicadores de Objetivos do curso, Perfil profissional do egresso, Estrutura curricular, Conteúdos curriculares e Gestão do curso e os processos de avaliação interna e externa. Os conceitos 3 foram atribuídos aos indicadores de Apoio ao discente, Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e Número de vagas.

No intuito de solução para os apontamentos dos avaliadores, em relação ao apoio ao discente, estamos em processo de implementação dos centros acadêmicos dos cursos para garantir o contato dos estudantes com os órgãos de representação geral, além da realização de discussões, debates, palestras e reuniões de forma democrática e aberta a todos que quiserem participar.

Outra iniciativa, que teve início em 2023, é o incentivo aos alunos para a realização de intercâmbio com professores e pesquisadores de outras instituições. Para isso incentivamos a participação dos discentes na Semana Acadêmica da FASOUZA, que são seminários-online em tempo real (*lives*), que permitem a interação com os pesquisadores palestrantes e alunos de outras instituições do Brasil. O primeiro evento foi realizado no período de 20 a 30 de novembro de 2023 e o segundo evento de 02 a 06 setembro de 2024. Esses eventos são abertos ao público em geral e com emissão de certificado. As gravações das lives estão disponíveis no canal da FASOUZA no YouTube (<https://www.youtube.com/@faculdefasouza/featured>).

Além disso, a FASOUZA também faz ações de apoio aos discentes de forma presencial ou virtual, via ligação, WhatsApp e chamada de vídeo, dependendo da necessidade e disponibilidade do aluno. Ainda para apoio ao discente, vale ressaltar que no portal do aluno

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*



**Figura 25.** Visualização do Menu Rápido no portal do aluno.



The screenshot shows the FaSouza student portal interface. On the left is a navigation menu with options like 'Meu Ambiente', 'Graduação', 'Documentos', 'Meu Curso', 'Disciplina', 'Fórum Avaliatio', 'Histórico Fórum', 'Webinar', 'Nota Atividade', 'Gabarito Quiz', 'Histórico', 'Atividade Extra', 'Matriz Curricular', 'Postar Atividade Complementar', 'Serviço', 'Atividade Extra', and 'Segurança'. The main content area features a banner for 'Atividades COMPLEMENTARES Obrigatórias' and a 'Timeline - ATENDIMENTO' section with several entries. On the right, the 'Menu Rápido' is displayed as a grid of icons for various services. A callout box points to this menu with the text: 'Menu rápido adicionado em agosto de 2024'.

Menu Rápido			
Calendário Acadêmico	Material Didático	Ambientação	Biblioteca Virtual
Manual do AWA	Histórico do Aluno	Fórum Avaliativo	Histórico de Fórum
Vídeos do Webinar	Nota Atividade	Gabarito Quiz	Atividade Extra
Matriz Curricular	Ativ Complementar	File com Coordenador	Fórum com Professor(a)
Processo Atendimento	Enviar Arquivo		

A respeito do número de vagas ofertadas nos cursos de graduação, antes da divulgação dos editais de vestibular, é realizado um estudo para a adequação do número de vagas autorizadas pelo MEC aos objetivos da FASOUZA e demanda de cada região de atuação. Os estudos são baseados em dados do IBGE, como a população apta a ingressar no ensino superior, quantitativo de concluintes do ensino médio, número de escolas, PIB entre outros indicadores.

Ainda na Dimensão de Organização Didático-Pedagógica, os 8 indicadores do MEC que obtivemos o conceito 4 são relacionados a: Políticas institucionais no âmbito do curso; Metodologia; Atividades complementares; Atividades de tutoria; Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria; Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no processo ensino-aprendizagem; Material didático; Procedimentos de acompanhamento e de avaliação dos processos de ensino aprendizagem.

A respeito desses indicadores, vale destacar que o PDI da FASOUZA foi atualizado para o período de 2024 a 2028. Nessa atualização, o objetivo foi contemplar todos os apontamentos levantados no momento do credenciamento da INSTITUIÇÃO e autorização e reconhecimento dos cursos de graduação. O novo documento evidencia as práticas comprovadamente exitosas e inovadoras no âmbito da revisão das políticas institucionais, onde também são apresentadas algumas metodologias inovadoras e embasadas em aprendizagens efetivamente diferenciadas, além de mecanismos inovadores na gestão e regulamentação das atividades complementares dos cursos.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Algumas ações da CPA já contemplaram as necessidades apontadas pelos avaliadores no momento do reconhecimento do curso de Gestão em RH. Em 2024 foram aplicadas autoavaliações destinadas as disciplinas específicas de cada curso, com isso é possível embasamento de ações corretivas específicas para a atividade de tutoria e em relação aos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o melhor desempenho da equipe de tutoria. Na autoavaliação das disciplinas são questionados sobre a atuação docente e todos os materiais utilizados nas disciplinas, assim possibilitando ações corretivas específicas nos materiais e nos procedimentos de acompanhamento e de avaliação dos processos de ensino-aprendizagem. Com os resultados das autoavaliações das disciplinas foram elaborados relatórios de desempenho das disciplinas e encaminhados aos coordenadores de cada curso para a análise e elaboração de um plano de ação específico.

Outros indicadores da Dimensão 1, de Organização Didático-Pedagógica que não foram citados, não se aplicam a nossa INSTITUIÇÃO.

Sobre a Dimensão 2, relacionada ao Corpo docente e tutorial, foi a dimensão mais bem avaliada para o reconhecimento do curso, o conceito obtido foi de 4,53. Nessa dimensão foram avaliados 16 indicadores, sendo que em 9 indicadores obtivemos o conceito máximo, em 5 indicadores, conceito 4, em 1 indicador, conceito 3, e 1 indicador NSA. Os conceitos máximos foram obtidos para os seguintes indicadores: Núcleo Docente Estruturante – NDE, Equipe multidisciplinar, Atuação do coordenador, Regime de trabalho do coordenador de curso, Experiência profissional do docente, Experiência no exercício da tutoria na educação a distância, Atuação do colegiado de curso ou equivalente, Titulação e formação do corpo de tutores do curso e Interação entre tutores (presenciais – quando for o caso – e a distância), docentes e coordenadores de curso a distância. O conceito três (3) foi atribuído ao indicador de Produção científica, cultural, artística ou tecnológica. Em relação a isso, em 2024, teve um esforço maior por parte da Coordenação Pedagógica da FASOUZA no incentivo à produção dos docentes. Para isso foi elaborado, junto ao Conselho Editorial da Revista Acadêmica Souza EaD (<https://souzaeadrevistaacademica.com.br/>), edições especiais da revista com os temas relacionados aos nossos cursos de Graduação, assim teve uma mobilização por parte dos coordenadores dos cursos para o incentivo à produção científica dos professores.

O conceito 4 obtido pelo indicador Corpo docente, foi argumentado pelos avaliadores, devido à ausência do grupo de estudos/pesquisa e da publicação. Entretanto, a partir de 27/11/2023, com o intuito de gerar conhecimento e inovações nas diversas áreas dos saberes,

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

a FASOUZA iniciou mais um projeto, o Centro de Fomento à Pesquisa (CEFOP). O CEFOP é voltado a toda comunidade universitária, desde estudantes da graduação e da iniciação científica a docentes e pesquisadores em seus mais diversos níveis de titulação. A proposta, além de incentivar pesquisas científicas e acadêmicas, aproxima os interessados no desenvolvimento de projetos e oportuniza a divulgação dos trabalhos em periódicos e eventos nacionais.

Em relação aos indicadores Regime de trabalho do corpo docente do curso, Experiência no exercício da docência superior, Experiência no exercício da docência na educação a distância e Experiência do corpo de tutores em educação a distância, que também obtiveram o conceito 4, as propostas de melhorias foram implementadas no PDI 2024-2028. As propostas envolvem planejamento e gestão para melhoria contínua do corpo docente, exercício de liderança e incentivo à produção intelectual, além da inserção de práticas comprovadamente exitosas e inovadoras no contexto da modalidade a distância.

Para os indicadores de Infraestrutura, da Dimensão 3, o conceito obtido foi de 4,38. Nesta Dimensão foram avaliados 18 indicadores, sendo que 10 indicadores NSA, 3 indicadores com conceito 5 e, 5 indicadores com conceito 4. Os indicadores com o conceito máximo foram os seguintes: Espaço de trabalho para docentes em tempo integral, Sala coletiva de professores e Acesso dos alunos a equipamentos de informática. Em relação ao Espaço de trabalho para o coordenador (conceito 4), apesar de as salas serem compartilhadas, existe a possibilidade de um agendamento prévio para o uso exclusivo desta sala e atendimento com privacidade. Em relação as salas de aulas, que também foi conceito 4, estamos estudando a possibilidade de implementação de outros recursos didáticos inovadores cuja utilização seja comprovadamente exitosa, pois todos os itens essenciais para a realização das aulas estão disponíveis para os professores.

Os dois indicadores relacionados a Bibliografia receberam conceito 4 devido a inexistência de acervo físico referente as Bibliografias básica e complementar. Considerando que a FASOUZA foi idealizada para o EaD, o planejamento inicial envolvia a aquisição de uma biblioteca virtual de qualidade, com obras relevantes e atuais, ao invés de acervo físico, que ficaria restrito aos alunos que residem nas proximidades da sede da FASOUZA.

O indicador referente ao Processo de controle de produção ou distribuição de material didático também obteve conceito 4 devido a FASOUZA não fazer distribuição de maneira física do material. Entretanto, o material didático fica disponível para o aluno no AVA em

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

formato que possibilita salvar o arquivo, possibilitando ao mesmo, caso necessário, a impressão de todas as apostilas.

Finalizando esse tópico, foram avaliados (atribuídos conceitos) para o reconhecimento do curso superior de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos um total de 39 (100%) indicadores, onde obtivemos o conceito máximo em 44% (17) dos indicadores avaliados, conceito 4 em 46% e conceito 3 em apenas 10% (4) dos indicadores. Evidenciando o comprometimento da FASOUZA em ofertar uma educação de qualidade, ou seja, oferecendo as condições necessárias para que todos os envolvidos na comunidade acadêmica possam desempenhar o seu melhor.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 9. EIXOS E DIMENSÕES

É perceptível nessa análise que o processo de Planejamento e Avaliação (Eixo 1, Dimensão 8) vem sendo realizado de forma exitosa pela FASOUZA, visto o alto índice de participação do público-alvo no processo avaliativo. A porcentagem média de participação do público-alvo, considerando o triênio, foi de 94%. Além disso, o resultado da autoavaliação indica que todos os segmentos avaliados reconhecem a importância da autoavaliação. Esse reconhecimento é favorecido pelas ações de sensibilização realizadas pela CPA. Precisamos permanecer empenhados na busca da melhoria contínua da INSTITUIÇÃO, trabalhando de forma transparente e objetiva em prol da qualidade do processo de ensino-aprendizagem.

Sobre a Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (Eixo 2, Dimensão 1), é importante que todos os segmentos da comunidade acadêmica tenham ciência dessas diretrizes para assim poderem contribuir com o processo de melhoria. As análises e sugestões a respeito dessa dimensão são utilizadas pelos diretores para a revisão dos documentos norteadores da INSTITUIÇÃO. Como já foi apontado, nosso PDI está em constante atualização para a melhoria contínua da INSTITUIÇÃO e excelência na oferta de educação.

Nos últimos 2 anos a FASOUZA se destacou pelo engajamento em atividades de responsabilidade socioambiental, pois foram várias as ações desenvolvidas, por isso, a Dimensão 3 (Eixo 2), de Responsabilidade Social, pode ser considerada um ponto forte da INSTITUIÇÃO nesse triênio. A FASOUZA recebeu o selo de “Instituição Socialmente Responsável”, da Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES), certificando a participação na Campanha da Responsabilidade Social do Ensino Superior Particular, nos anos de 2023 e 2024. Além disso, foi apontado pelos coordenadores e docentes a preocupação da IES em ofertar um ensino que propicie a formação de cidadãos críticos e responsáveis.

Em relação a Política para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão (Eixo 3, Dimensão 2), nesse período foram empenhados esforços para revisão das políticas para a oferta de educação de qualidade e foi evidenciado nesse relatório a preocupação em atualização e adequação das diretrizes norteadoras dos cursos e da INSTITUIÇÃO. Sendo assim todas as disciplinas ofertadas são avaliadas individualmente para o constante processo de melhoria. Além disso, a FASOUZA tem a política de incentivo a participação dos alunos e professores em intercâmbios e em atividades de pesquisa e extensão.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

No intuito de melhorar a Comunicação com a Sociedade (Dimensão 4, Eixo 3), em se tratando dos cursos na modalidade de EaD, as ações direcionadas em âmbito nacional foram com estratégias de marketing embasadas na otimização dos motores em sites de busca (SEO), além de outras ações mais pontuais para a divulgação na região do Vale do Aço.

Para a Política de Atendimento aos Discentes (Dimensão 9, Eixo 3), a FASOUZA apresenta um grande diferencial no mercado de ensino EaD, que é o atendimento humanizado oferecido aos alunos pela equipe de mediação, sendo possível até mesmo a comunicação por chamada de vídeo, caso necessário. Além disso, no portal do aluno fica disponível ferramentas de acessibilidade a web para dificuldades de visualização ou audição. Também foi evidenciado o incentivo dos coordenadores para elaboração de feedbacks personalizados por parte dos professores nas respostas das atividades realizadas pelos alunos.

A respeito das Políticas de Pessoal (Eixo 4, Dimensão 5), nesse período também foi prioridade na FASOUZA ações para a qualificação dos técnicos-administrativo e docentes, através de treinamentos e Plano de Carreira estruturado, além disso, para os professores-tutores tem o incentivo à produção científica e formação continuada.

Para a Organização e Gestão Institucional (Eixo 4, Dimensão 6), as ações da FASOUZA foram relacionadas a melhoria da comunicação interna, otimizando a divulgação das informações, além de atualização dos equipamentos e tecnologias utilizadas, ampliação da participação dos docentes nos órgãos colegiados e fornecimento periódico de feedback de desempenho.

Em relação a Responsabilidade Financeira (Eixo 4, Dimensão 10), o planejamento financeiro geralmente é baseado em alternativas conservadoras para recebimento dos recursos, embora a mantenedora esteja ciente da responsabilidade em custear o funcionamento da sua mantida, independentemente dos recursos projetados como receitas. Para a mantenedora, no caso das aplicações, a intenção foi privilegiar os aspectos acadêmicos visando criar condições para a materialização por parte dos docentes de um ensino de qualidade. Nesse sentido, se destacam os recursos alocados para bolsas de estudos; treinamento de professores e funcionários; apoio à pesquisa, extensão e iniciação científica, além de ajuda para participação de alunos e professores em encontros científicos. Consta ainda no planejamento, recurso financeiro destinado a um dos investimentos mais importante da FACULDADE: o acervo bibliográfico. As premissas que norteiam o plano financeiro são extraídas da realidade local das instituições de ensino superior privadas, como por exemplo,

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

uma taxa de evasão estimada de 20% ao ano e inadimplência de 8% ao ano, com o recebimento de 80% dessa inadimplência no período seguinte e perda ou diluição do custo financeiro em relação ao restante não recebido. Com isso, os investimentos são estimados para atender à readaptação, adaptação, melhoria e ampliação da infraestrutura física e de apoio, assim como a aquisição, melhoria e ampliação dos laboratórios e serviços e da biblioteca (espaço físico e acervo), com a alocação de 3% para a expansão e atualização do acervo da biblioteca.

Para o tópico de Infraestrutura (Eixo 5, Dimensão 7), em se tratando da modalidade de EaD, a funcionalidade e acessibilidade do AVA é de suma importância. Como o aplicativo do AVA é próprio da FASOUZA, as ações de melhorias são facilitadas e podem ser executadas com maior agilidade, de acordo com o processo de autoavaliação. Também foi destacada a preocupação na aquisição e manutenção de uma biblioteca virtual de qualidade. Além das características da estrutura física, que seguem todas as recomendações da ABNT para as instituições de ensino.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## 10. PRÉVIA DO PLANEJAMENTO DO TRIÊNIO 2025-2027.

A qualidade dos resultados alcançados com a autoavaliação depende da seriedade e profissionalismo empregados no processo de planejamento da autoavaliação institucional. O planejamento desempenha um papel crucial na autoavaliação, oferecendo uma estrutura clara para avaliar as práticas, identificar pontos fortes e áreas de melhoria e estabelecer metas estratégicas para o futuro. No geral, o planejamento na autoavaliação institucional é essencial para garantir um processo de avaliação eficaz e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento e aprimoramento contínuo da INSTITUIÇÃO.

Para esse novo triênio, existe o planejamento para a ampliação do público-alvo das autoavaliações. A intenção é incluir membros da sociedade civil organizada, através da parceria com a Associação de Moradores do Bairro Novo Cruzeiro (AMBANOC), onde vamos estreitar a parceria em relação ao projeto de “Alfabetização Digital” e mediação para a contratação de um menor aprendiz. Essa iniciativa visa uma preferência aos membros da associação para a participação no projeto social e indicação para a contratação de novos colaboradores. Além disso, a intenção é incluímos como público-alvo das avaliações internas, os alunos regularmente matriculados nos cursos de Pós-graduação.

Visto isso, a CPA já iniciou o processo de planejamento para a elaboração das questões das autoavaliações, como pode ser observado na tabela 12, o plano para os assuntos a serem abordados nas questões da autoavaliação para o Triênio 2025-2027.

**Tabela 12.** Plano para as questões da autoavaliação institucional do triênio 2025-2027.

Eixo		Dimensão	2025/1	2025/2	2026/1	2026/2	2027/1	2027/2
1	8	Planejamento e Avaliação	X	X	X	X	X	X
2	1	Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional		X		X		X
	3	Responsabilidade Social	X		X		X	
3	2	Política para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	X	X	X	X	X	X
	4	Comunicação com a Sociedade	X		X		X	
	9	Política de Atendimento aos Discentes	X	X	X	X	X	X
4	5	Políticas de Pessoal		X		X		X
	6	Organização e Gestão Institucional	X		X		X	
	10	Sustentabilidade Financeira		X		X		X
5	7	Infraestrutura	X	X	X	X	X	X

Fonte: Elaborado pela CPA.

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente relatório, a CPA exerce mais uma etapa da Autoavaliação Institucional, destacando a cultura de avaliação e planejamento na FASOUZA. A avaliação institucional é um processo, por meio do qual, é possível conhecer os potenciais e fragilidades da INSTITUIÇÃO, bem como identificar como os setores da comunidade acadêmica avaliam a presença da FACULDADE. Por meio dela, ainda é possível verificar os indicadores que merece um planejamento e tratativas diretas e imediatas, visando a melhoria.

Nesse sentido, ao documentar as ações da FASOUZA, a CPA tem a expectativa de colaborar na qualificação das atividades, na medida em que a comunidade acadêmica se aproprie dos resultados para instaurar, em primeiro lugar, um processo de reflexão contínua sobre o seu fazer, valorizando as suas potencialidades e trabalhando para superar as limitações que a avaliação revela.

A CPA precisa da participação de toda a comunidade acadêmica, em seus respectivos segmentos ou cursos, para que possa realizar o planejamento com base em avaliações e diagnósticos, para os quais a CPA quer oferecer o seu aporte, recomendando as ações indispensáveis para qualificar ainda mais as atividades de ensino, pesquisa, inovação e extensão da FASOUZA.

Destacamos que os índices de avaliação foram muito positivos, ponderando os vários aspectos analisados. Ainda assim, compreende-se que é necessário melhorar aqueles pontos que se deparam em níveis de satisfação mais baixo, para buscar as causas, seja em que grau for, e tomar as medidas cabíveis.

Por fim, vale ressaltar e repetir que a CPA está comprometida com o processo de autoavaliação da FASOUZA, de modo a possibilitar uma autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais realizadas, além da melhoria da qualidade acadêmica e o efetivo desenvolvimento institucional. Almeja-se que a partir do processo de planejamento, da avaliação institucional e das ações decorrentes desta, reflita em procedimentos de desenvolvimento e crescimento institucional.

Ipatinga, 20 de março de 2025.

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO DA FASOUZA

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

APÊNDICE

# INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO PRÓPRIA

CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Questões da 2ª autoavaliação de 2024

Período: 04/12 a 13/12/2024

Ipatinga/MG  
Novembro 2024

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## DISCENTE

Prezado(a) **DISCENTE**,

Sua opinião é fundamental para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela FaSouza, visando a melhoria, tanto da infraestrutura quanto da qualidade da Educação oferecida, através da reflexão constante dos PDI e PPC's.

A identificação **NÃO** é obrigatória. **Gentileza marcar somente uma alternativa.**

01) A rapidez na prestação de informações acadêmicas é satisfatória.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo
- Concordo totalmente

02) Os requerimentos acadêmicos são tramitados de forma eficiente.

03) Recebo respostas adequadas para minhas reclamações/questionamentos acadêmicos.

04) Os colaboradores são habilidosos na resolução de problemas que surgem.

05) A instituição se preocupa com o meu sucesso acadêmico.

06) O setor financeiro presta um atendimento eficiente.

07) O setor secretaria atende às minhas necessidades de forma adequada.

08) O setor da ouvidoria é eficaz na resolução de problemas e demandas.

09) A coordenação do curso oferece suporte adequado aos alunos.

10) A direção é acessível e aberta a feedbacks dos alunos.

11) O acesso ao Portal do Aluno/AVA é fácil e intuitivo.

12) A apresentação visual (layout) do Portal do Aluno é satisfatória.

13) Tenho fácil acesso às minhas mensalidades.

14) A estrutura dos cursos no AVA é organizada.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

15) O Portal do Aluno permite boa interatividade com professores e colegas.

16) As ferramentas disponíveis no AVA (fórum, chat) são úteis para o aprendizado.

17) As informações sobre o uso do NAP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico) são claras e acessíveis.

18) Sei como acessar a biblioteca virtual.

19) Utilizo plenamente o acervo disponível na biblioteca virtual.

20) As informações disponíveis no Portal são precisas e estão atualizadas.

21) Estou satisfeito com a qualidade do ensino e aprendizagem oferecida pela instituição.

22) O Coordenador de Curso apresenta empenho para o desenvolvimento e qualidade do curso.

23) A instituição valoriza a opinião dos alunos.

24) A instituição promove um ambiente de aprendizado positivo.

Caso deseje, por favor, sugira alguma melhoria específica na prestação de serviços da instituição:

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## DOCENTE

Prezado(a) **DOCENTE**,

Sua opinião é fundamental para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela FaSouza, visando a melhoria, tanto da infraestrutura quanto da qualidade da Educação oferecida, através da reflexão constante dos PDI e PPC's.

A identificação **NÃO** é obrigatória. **Gentileza marcar somente uma alternativa.**

01) Estou satisfeito com a orientação e apoio fornecido pela IES em relação à(s) disciplina(s) que ministro.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo
- Concordo totalmente

02) Considerando à(s) disciplina(s) que ministro, estou satisfeito em relação aos critérios de atribuição e aderência utilizados pela FASOUZA

03) Estou satisfeito em relação ao meu grau de decisão sobre os instrumentos de avaliação discente.

04) Estou satisfeito com a interação com os alunos proporcionada pela FASOUZA.

05) Estou satisfeito em relação a adequação dos instrumentos de avaliação discente e o material didático fornecido pela FASOUZA.

06) Estou satisfeito em relação ao meu grau de conhecimento sobre o PDI da FASOUZA.

07) Estou satisfeito em relação a minha participação na elaboração do PPC do curso.

08) Estou satisfeito em relação ao meu conhecimento sobre as funções dos órgãos colegiados da FASOUZA.

09) Estou satisfeito em relação à escolha dos membros dos colegiados da FASOUZA.

10) Estou satisfeito em relação ao cumprimento da minha função social na FASOUZA.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

- 11) Estou satisfeito em relação às ações de responsabilidade social promovidas pela FASOUZA.
- 12) Estou satisfeito em relação as ações que a FASOUZA desenvolve para a captação de alunos.
- 13) Estou satisfeito em relação à comunicação interna da FASOUZA.
- 14) Estou satisfeito em relação as oportunidades de desenvolvimento e crescimento proporcionadas pela FASOUZA.
- 15) Estou satisfeito em relação às políticas de fomento da FASOUZA para a minha produção pessoal.
- 16) Estou satisfeito em relação ao Plano de Carreira oferecido pela FASOUZA.
- 17) Estou satisfeito em relação às políticas acadêmicas (cursos de extensão e políticas de incentivo à pesquisa) ofertada aos discentes pela FASOUZA.
- 18) Estou satisfeito em relação a comunicação da FASOUZA com os alunos, principalmente em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- 19) Pensando em um futuro próximo, estou satisfeito em relação ao ensino ofertado pela FASOUZA, no que tange a formação de cidadãos críticos e responsáveis.
- 20) Estou satisfeito em relação às minhas funções docentes (planejamento, avaliações, cumprimento de prazos, entre outros).
- 21) De maneira geral, estou satisfeito em relação ao feedback dos discentes sobre minha atuação.
- 22) Estou satisfeito em relação ao suporte que recebo da FASOUZA (núcleo técnico administrativo).
- 23) Estou satisfeito em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem da FASOUZA .
- 24) Estou satisfeito em relação ao Material Didático (apostilas e aulas em vídeo) ofertados pela FASOUZA.
- 25) Estou satisfeito em relação ao formato dos webinários.

**Caso queira acrescentar algum comentário, utilize o espaço abaixo:**

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

Portaria de Credenciamento nº 128, de 4 de março de 2021, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 8 de março de 2021, seção 1, página 88.

📍 Av. Santa Helena, 1140 - Novo Cruzeiro - Ipatinga-MG

## COORDENADOR

Prezado(a) **COORDENADOR(A)**,

Sua opinião é fundamental para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela FaSouza, visando a melhoria, tanto da infraestrutura quanto da qualidade da Educação oferecida, através da reflexão constante dos PDI e PPC's.

A identificação **NÃO** é obrigatória. **Gentileza marcar somente um oval.**

01) Informo aos docentes e discentes os resultados das avaliações externas e internas, na qual o curso em questão foi submetido ou, acerca da avaliação que irá submeter.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo
- Concordo totalmente

02) Informo aos docentes e discentes acerca das metas do Plano de Desenvolvimento Institucional.

03) A FaSouza desenvolve atividades que visam a responsabilidade social.

04) Incentivo os docentes a desenvolver trabalhos acadêmicos, projetos e pesquisas.

05) Conheço o Centro de Fomento à Pesquisa – CEFOP da FaSouza.

06) A FaSouza divulga ou realiza treinamento/campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA.

07) A FaSouza divulga as ações de melhorias no sistema ou plataforma de aprendizagem.

08) Recebo o calendário das atividades antecipadamente e informo aos docentes para o cumprimento dos prazos.

09) Conheço as ferramentas do sistema para auxílio no atendimento de alunos com necessidades especiais de aprendizagem.

10) Oriento os docentes em relação ao uso do acervo da biblioteca digital.

11) A FaSouza possui auxiliares que são mediadores entre aluno e docente; aluno e instituição e, instituição e docente.

12) Os materiais das disciplinas (videoaulas e apostilas) apresentam clareza e

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

didática que propiciam a aprendizagem.

13) Os protocolos de atendimento aos discentes, são respondidos pelo docente em tempo hábil (dentro das 72 horas)

14) Recebi orientações claras sobre minhas funções.

15) A FaSouza oferece oportunidades de formação, qualificação ou acadêmica para o seu desenvolvimento e crescimento profissional.

16) O clima organizacional da FaSouza é satisfatório.

17) As minhas solicitações são atendidas em tempo hábil pela equipe da FaSouza.

18) Considero os prazos estabelecidos pela FaSouza adequados ao desenvolvimento das minhas funções.

19) Oriento os professores a proporem o aprofundamento de estudos indicando diferentes bibliografias do acervo digital.

20) O acervo digital da FaSouza é atualizado.

21) A funcionalidade dos sistemas virtuais ocorre de maneira positiva, sem prejuízo ao processo do ensino aprendizagem.

➤ **Caso queira acrescentar algum comentário, utilize o espaço abaixo:**

---

---

---

---

Agradecemos sua participação na Autoavaliação Institucional. Caso tenha dúvidas ou queira se comunicar com a Comissão Própria de Avaliação utilize os contatos: [cpa@faculdadesouza.com.br](mailto:cpa@faculdadesouza.com.br) e 31 36167227. Obrigado.

## AUTOAVALIAÇÃO COLABORADOR

Prezado(a) **COLABORADOR(A)**,

Sua opinião é fundamental para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela FaSouza, visando a melhoria, tanto da infraestrutura quanto da qualidade da Educação oferecida, através da reflexão constante dos PDI e PPC's.

A identificação **NÃO** é obrigatória. **Gentileza marcar somente um oval.**

- 01) A FaSouza apresentou a missão e a visão institucional para meu conhecimento.  
 Discordo totalmente  
 Discordo  
 Discordo parcialmente  
 Concordo parcialmente  
 Concordo  
 Concordo totalmente
- 02) Na FaSouza há recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- 03) As instalações físicas da FaSouza atendem as minhas necessidades.
- 04) A FaSouza desenvolve atividades que visam a responsabilidade social.
- 05) A FaSouza realiza campanha de marketing e captação para que a sociedade conheça os cursos de graduação.
- 06) A FaSouza participa de ações externas como feiras, exposições para divulgação dos cursos ofertados.
- 07) A FaSouza divulga ou realiza campanha de sensibilização para que a comunidade acadêmica conheça e/ou entenda a importância da avaliação da CPA.
- 08) A FaSouza disponibiliza ferramentas de acessibilidade a web visando o atendimento de alunos com necessidades especiais.
- 09) Conheço as campanhas de descontos e as condições de bolsas de estudos oferecidas pela FaSouza para os cursos de graduação
- 10) Considero adequado meu relacionamento entre o pessoal técnico, as pessoas e as instâncias relacionadas.
- 11) Considero apropriado meu desempenho na função que exerço.

---

*É expressamente proibida a reprodução total ou parcial, sem autorização.*

- 12) A FaSouza oferece oportunidade de formação, qualificação profissional ou acadêmica para meu desenvolvimento e crescimento profissional.
- 13) Os benefícios que recebo são compatíveis com a função que exerço na instituição.
- 14) A qualidade da internet/rede wifi é adequada as minhas demandas de trabalho.
- 15) Os canais de comunicação da FaSouza favorecem a comunicação interna entre os colaboradores.
- 16) Estou satisfeito com a relação que tenho com a diretoria da FaSouza.
- 17) Estou satisfeito com a relação que tenho com a coordenação da FaSouza.
- 18) Recebi orientações claras sobre as minhas funções na FaSouza.