

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE CURSO

---

FACULDADE ANHANGUERA

CURSO DE DIREITO



Anhanguera

---

## **DADOS DA INSTITUIÇÃO**

Nome da IES: **FACULDADE ANHANGUERA DO MARANHÃO**

Código e-MEC da IES: **4865**

Direção: **MARLUCY FERREIRA MACHADO XAVIER**

Mantenedora: **EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL S/A**

---

---

## **DADOS DO CURSO**

Nome do Curso: **Direito**

Coordenação do Curso: **Alan Jeffeson Lima de Moraes**

Código e-MEC do Curso: **5000883**

Modalidade: **Educação Presencial**

Grau: **Bacharelado**

---

## SUMÁRIO

<b><u>1 AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E A GESTÃO DO CURSO</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>2 O PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CURSO</u></b> .....	<b>6</b>
<u>2.1 Sensibilização</u> .....	7
<u>2.2 Coleta de dados</u> .....	8
<u>2.3 Resultados do curso em avaliações internas e externas</u> .....	11
<u>2.4 Análise dos dados e diagnóstico do curso</u> .....	18
<u>2.5 Divulgação dos resultados</u> .....	27
<u>2.6 Plano de Ação</u> .....	28
<u>2.7 Implementação das ações e acompanhamento do plano de ação</u> .....	37
<b><u>3 PERIODICIDADE DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO</u></b> .....	<b>37</b>
<b><u>4 APROPRIAÇÃO PELA COMUNIDADE ACADÊMICA</u></b> .....	<b>38</b>
<b><u>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</u></b> .....	<b>40</b>
<b><u>REFERÊNCIAS</u></b> .....	<b>42</b>

## 1 AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E A GESTÃO DO CURSO

A autoavaliação institucional na **FACULDADE ANHANGUERA DE SÃO LUIZ**, nos termos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, Lei do Sinaes nº 10.861/2004 (MEC), é gerida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), e tem como principal objetivo produzir conhecimento acerca da realidade da IES, de acordo com as potencialidades e as oportunidades de melhoria identificadas por meio do processo avaliativo. Além dos resultados gerais da Instituição, a autoavaliação também possibilita conhecimentos específicos do curso de graduação, dada a participação de discentes, docentes e coordenação de curso na pesquisa.

Assim, os resultados da autoavaliação institucional oferecem subsídios à gestão para a tomada de decisão no âmbito do curso de Direito, contribuindo para melhorias contínuas para nossos alunos, com vista ao cumprimento de nossa missão institucional. Em todo o processo de autoavaliação, atentamo-nos ao compromisso de nosso Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para com a comunidade acadêmica e comunidade externa, considerada a importante atuação da instituição na localidade em que está inserida. Conduzimos, assim, a autoavaliação sob a perspectiva de nossa Missão, nosso Propósito, nosso Manifesto e os nossos Valores.

### **Missão**

A missão de uma Instituição representa sua finalidade, sua identidade, sua razão de ser. A Instituição descreve sua missão no seguinte Propósito e Manifesto:

### **Propósito**

Transforme seu futuro

### **Manifesto**

O que você quer ser quando crescer? Todo mundo já ouviu essa pergunta algum dia, e a resposta sempre vinha na forma de algum sonho de infância. Mas, por que será que, depois que cresce, muita gente para de se fazer essa pergunta? A gente não. A gente nunca para! Continuamos nos perguntando todos os dias: o que a gente quer ser quando crescer? E a resposta ainda é o mesmo sonho que tínhamos lá atrás, desde quando começamos a dar nossos primeiros passos: queremos formar pessoas que transformarão o mundo.

Para que esse sonho vire realidade, não existe ferramenta mais poderosa do que a educação, pois ela é capaz de formar cidadãos conscientes e transformadores. É por isso que investimos tanto em professores, em inovação e em novas tecnologias, para o ensino de qualidade ser cada vez mais acessível a todos, pois queremos estar lado a lado com você na sua jornada de transformação, para você jamais abandonar seus antigos sonhos de infância e continuar realizando todos os seus novos sonhos de adulto. É para isto que a Kroton existe: para que você transforme seu futuro.

## **Valores**

**AGIMOS PENSANDO NO SUCESSO DO ALUNO:** Nossas ações devem contribuir para o sucesso do aluno.

**VALORIZAMOS AS PESSOAS:** Respeitamos e valorizamos as pessoas e suas diferenças porque sabemos que cada um pode contribuir para o sucesso do nosso aluno.

**SOMOS RESPONSÁVEIS:** Agimos sempre com integridade, honestidade e transparência.

**BUSCAMOS A INOVAÇÃO:** Inovamos porque queremos transformar o futuro. Tomamos riscos e aprendemos com nossos erros.

**TEMOS PAIXÃO POR EDUCAR:** O que nos move é a capacidade de contribuir para transformar a vida dos nossos alunos, suas famílias, sua comunidade e o mundo.

**JUNTOS, PODEMOS MAIS:** Abraçamos juntos cada desafio, não importa o tamanho, podemos sempre contar um com o outro.

**FAZEMOS ACONTECER:** Colocamos a mão na massa e somos ágeis para transformar ideias e planos em realidade.

**GERAMOS VALOR SUSTENTÁVEL:** Trabalhamos para gerar impactos positivos no curto e longo prazo.

O Projeto de Autoavaliação Institucional é um documento elaborado pela CPA, a cada ciclo avaliativo, com todo o planejamento para o período de vigência no que se refere ao processo geral de autoavaliação institucional da IES. Já este Relatório de Autoavaliação do Curso, denominado RAC, é construído em parceria entre a CPA e a Coordenação de Curso, com os processos e os resultados específicos do curso.

A partir dos resultados específicos do curso na autoavaliação, possibilita-se à gestão do curso conhecimento da realidade do curso e aprimoramento do que é disponibilizado à comunidade acadêmica e à comunidade local, considerando que a atuação do curso tem

importância para o desenvolvimento de toda a comunidade em que este está localizado. Visamos, assim, a um processo que contribua para com a gestão do curso a partir de autoconhecimento interno que resulte em melhorias contínuas.

## 2 O PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CURSO

A autoavaliação do curso é realizada a partir dos resultados específicos do curso obtidos por meio da autoavaliação institucional no AVALIAR – Sistema de Avaliação Institucional, bem como nas avaliações externas e nas fontes complementares, caso haja especificidade. Assim, para o curso de Direito, estão previstas as etapas de: sensibilização, coleta, análise e divulgação de resultados e elaboração de diagnósticos e planos de ação.

Durante toda a autoavaliação do curso, a apropriação é um processo de internalização e participação contínuo, conforme destacado também no Projeto de Autoavaliação Institucional: “O termo ‘apropriação’ [...] está associado à aquisição de um saber, ou seja, pertence ao contexto de aprendizagem. Por exemplo, apropriar-se de resultados, não quer dizer somente obter dados, mas saber utilizá-los” (BRASIL, 2019, p. 19).

Tendo em vista os diferentes cenários, a autoavaliação institucional constitui-se como um processo dinâmico, isto é, que se adequa ao contexto de desenvolvimento das atividades acadêmico-institucionais. Assim, quando identificada a necessidade de adequação dos questionários instrumentos de avaliação – AVALIAR –, ocorre a devida reformulação, inclusão de novos itens, adequação ou exclusão de indicadores do modelo conceitual. Em todo esse processo, é mister preservar a qualidade da autoavaliação, consideradas de confidencialidade, consistência dos indicadores e participação censitária e voluntária da comunidade acadêmica.

Temos, dessa forma, resultados gerados a partir da participação de cada um dos segmentos da comunidade acadêmica, em especial discentes, docentes e Coordenação de Curso, como dados que integram o Relatório de Autoavaliação do Curso - RAC. Esses resultados são indicadores fundamentais para a Gestão do Curso e o NDE (Núcleo Docente Estruturante), possibilitando o acompanhamento e a implementação de melhorias, bem como subsidiando as tomadas de decisão frente a possíveis necessidades de aperfeiçoamento do Projeto Pedagógico do Curso.

Em consonância com o Regimento da IES, o Núcleo Docente Estruturante (NDE) é o órgão consultivo do curso, que se constitui de um grupo de docentes com atribuições

acadêmicas de acompanhamento, atuante no processo, na consolidação e contínua atualização do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), das Matrizes Curriculares e do Sistema de Banco de Conteúdos.

A seguir, apresentamos cada uma das etapas que compõem o processo de autoavaliação do curso.

## **2.1 Sensibilização**

Antes do processo de aplicação da pesquisa, ocorre a sensibilização da comunidade acadêmica, com conscientização à participação e realização de ações para engajamento dos segmentos partícipes na autoavaliação. Valorizando sempre a voz de todas as pessoas da comunidade acadêmica, estas são convidadas à participação. Nesse processo de sensibilização, há também apresentação da campanha anual do AVALIAR, com envio das peças de marketing, informação do período da pesquisa, orientações e esclarecimentos de dúvidas pela Comissão Própria de Avaliação - CPA. O slogan do processo de autoavaliação, por meio do AVALIAR, é: “Sua opinião tem o poder de transformar”.

Como etapa fundamental no processo de autoavaliação do curso, realizamos a sensibilização com estratégias que visam demonstrar a importância do envolvimento e a apropriação de toda a comunidade acadêmica. São realizadas reuniões com líderes de turma, professores, técnico-administrativos, bem como são enviadas mensagens via WhatsApp, e-mail, vídeos informativos, cartazes, banners, entre outros a depender dos objetivos definidos. Nessas ações, considera-se a realidade da IES e o contexto de desenvolvimento das atividades acadêmico-institucionais, utilizando-se de ferramentas virtuais, sempre que necessário.

## **2.2 Coleta de dados**

A coleta de dados da avaliação interna e externa é realizada por meio de instrumentos diversificados que foram desenvolvidos, considerando o papel a ser desempenhado pelos diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

O principal instrumento utilizado na avaliação interna são os questionários on-line do AVALIAR – Sistema de Avaliação Institucional. Para alunos, o acesso aos questionários é realizado por meio do Portal do Aluno (PDA), com modal de direcionamento.

Para professores, técnicos-administrativos, tutores e coordenadores, os questionários são disponibilizados por meio de link próprio.

Para a fidedignidade dos resultados, tendo em vista a participação voluntária e censitária, é necessário que se obtenham taxas mínimas de participação, por segmento, a saber: alunos 70%; professores e funcionários técnico-administrativos 90%; e coordenadores de curso 100%.

O modelo conceitual do AVALIAR considera indicadores da **Instituição**, quanto a atendimento aos alunos, gestão da Instituição, valores da Instituição e NPS. Sobre a **Infraestrutura**, consideram-se ambiente virtual, biblioteca, laboratório de informática, laboratório de práticas, salas de aula e espaço de uso comum, a depender do contexto, ou plataforma de aulas síncronas, aulas práticas, entre outros. Especificamente do **Curso**, são coletados dados referentes a organização didático-pedagógica, atuação do professor, atuação do Coordenador de Curso e formação do concluinte. No indicador Atuação dos Professores, avalia-se: proposição de atividades; demonstração de domínio dos conteúdos; relação professor-aluno; associação de teoria e prática; promoção de competências e habilidades esperadas no mercado de trabalho.

Para a avaliação da Atuação dos Tutores a Distância, avalia-se o apoio na compreensão das atividades; orientações adequadas; incentivo à busca por respostas sobre os conteúdos; e cordialidade na relação com alunos. Quanto a Atuação do Coordenador de Curso, avalia-se a disponibilidade para orientações; promoção de oportunidades de inovação; atuação como facilitador; explicação sobre a importância de participação no Avaliar; e divulgação dos resultados obtidos no AVALIAR, bem como os conceitos alcançados por avaliações externas realizadas pelo MEC. Em Formação do Concluinte, avalia-se: acesso a conhecimento atualizado; oportunidades para superação de dificuldades; articulação de teoria com a prática; aumento da capacidade de reflexão e argumentação; contribuição para desenvolvimento da capacidade de aprender e da consciência ética para o exercício profissional. Por sua vez, o indicador Organização Didático-Pedagógica avalia as metodologias de ensino; referências bibliográficas; experiências inovadoras; materiais didáticos do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); e web aulas.

Os itens do questionário do AVALIAR versam sobre atendimento aos alunos, gestão da instituição, valores da instituição, atuação do coordenador de curso, formação acadêmica, formação profissional, ambiente virtual, biblioteca, laboratório de informática, laboratório de práticas, salas de aula, espaços de uso comum, atuação do professor e formação

do concluinte, abrangendo assim diferentes assuntos conforme o segmento da comunidade acadêmica respondente. Há, também, itens sobre o perfil dos alunos e dos educadores. Ademais, reiteramos que, quando é identificada a necessidade de adequação dos instrumentos de avaliação – AVALIAR ou fontes complementares –, ocorre a devida reformulação, inclusão de novos itens, adequação ou exclusão de indicadores do modelo conceitual por meio de Oficinas de Construção do Instrumento, com a participação da CPA, que busca ouvir a opinião dos atores da IES, antes do início da Oficina.

Assim, o AVALIAR tem grande abrangência nos diversos segmentos envolvidos no dia a dia da Instituição, gerando indicadores que permitem à IES identificar suas potencialidades e suas oportunidades de melhoria à luz dos eixos/dimensões previstos no SINAES, conforme a Lei 10.861/2004 e a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES 065/2014.

Como fontes complementares, o processo de autoavaliação utiliza-se também dos relatórios emanados pela Ouvidoria, que possibilita a comunicação da Instituição com a comunidade interna e a externa, e os dados do Canal Conecta, que integra a política de empregabilidade da IES. As pesquisas de empregabilidade, que abrangem também os egressos do curso, possibilitam conhecer a evolução do desempenho dos alunos em suas carreiras e, assim, entender os efeitos da formação superior sobre suas vidas, retroalimentando as decisões no âmbito do Curso.

A fim de ampliar e fortalecer a relação entre os processos de avaliação, além dos processos internos, para maior eficácia e eficiência das ações de melhoria, é realizada articulação entre as avaliações internas e externas, visando garantir a melhoria da qualidade da educação e dos serviços ofertados pela IES, especialmente no âmbito do Curso.

As avaliações externas, realizadas pelo Ministério da Educação (MEC), contribuem sobremaneira para os processos de autoavaliação e, por conseguinte, para a evolução do Curso, uma vez que os resultados possibilitam traçar um panorama da qualidade deste. Assim, os resultados e índices obtidos são utilizados para verificar a eficácia e a efetividade do Projeto Pedagógico do Curso (PPC). Para isso, são utilizados os conceitos de avaliações in loco, ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), CPC (Conceito Preliminar de Curso), entre outras, que servem como insumo para aprimoramento contínuo do planejamento do curso. Acerca do ENADE, são realizadas reuniões com os docentes a fim de discutir o desempenho dos acadêmicos em cada questão de conhecimento geral e específico do exame. Além disso, a coordenação de curso, juntamente com os docentes organizam oficinas de preparação ao ENADE.

Ademais, a comunidade acadêmica é informada acerca dos conceitos do Curso, que se encontram disponíveis para consultas públicas no sistema e-MEC (<http://emec.mec.gov.br/>), para acesso, faz-se a busca por região ou pelo nome/código da FACULDADE ANHANGUERA DO MARANHÃO (cód. e-MEC 1452), como indicado na divulgação por meio do site.

Tendo em vista ampliar e fortalecer a relação entre os processos de avaliação, além dos processos internos, para maior eficácia e eficiência das ações de melhoria, realiza-se articulação entre as avaliações internas e externas, visando garantir a melhoria da qualidade da educação e dos serviços ofertados pela IES e especialmente no âmbito do Curso. Dessa forma, os dados das avaliações externas são coletados por meio da análise dos relatórios das comissões de avaliação in loco do INEP, de curso e de IES, e ainda dos resultados das avaliações de alunos no ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes) e nos relatórios de desempenho do curso nesse exame.

Os conceitos atribuídos e as observações dos avaliadores são analisados e confrontados com as informações fornecidas pelo Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI) e demais documentos institucionais. Tais informações consolidadas e articuladas com os dados da avaliação interna passam a integrar o próximo relatório, que expressará o planejamento, a avaliação, os resultados e a eficácia da autoavaliação institucional, considerando as ações de avaliação e de desenvolvimento institucional.

### 2.3 Resultados do curso em avaliações internas e externas

Antes de apresentar os dados das avaliações internas (AVALIAR) e externas (MEC), o curso de Direito da Faculdade Anhanguera do Maranhão, iniciou no ano de 2019, tendo sido autorizado o seu funcionamento, conforme Portaria Ministerial nº 329, publicado no DOU, nº 66/ 06.04.2018, com o Conceito 4.

Principais resultados do curso obtidos por meio das avaliações internas e externas, de acordo com cada um dos instrumentos de coleta.

#### AVALIAR – Sistema de Avaliação Institucional NPS – 2021 A 2023

AVALIADOR	UNIDADE	CURSO	ITEM	2021	2022	2023
ALUNO	SÃO LUIS	DIREITO - BCH	NPS Instituição - NPS	11%%	32%	45%
			NPS Instituição - Promotor	41%	53%	60%
			NPS Instituição - Detrator	30%	20%	15%

FONTE: DADOS INSTITUCIONAIS, 2023

Com base na planilha atualizada com os dados do NPS dos últimos três anos para o curso de Direito da Faculdade Anhanguera de São Luís/MA, o texto seria atualizado da seguinte forma:

"A tabela apresenta os valores dos indicadores Net Promoter Score (NPS) relacionados ao curso de Direito, oferecido em São Luís, estado do Maranhão, da Faculdade Anhanguera do Maranhão. O NPS é uma métrica que mede a satisfação e lealdade dos clientes, neste caso, dos alunos do curso. Ele é calculado subtraindo a porcentagem de detratores (pessoas insatisfeitas) da porcentagem de promotores (pessoas satisfeitas). Analisando os valores apresentados na tabela dos últimos três anos, observamos um aumento progressivo do índice de satisfação dos alunos, com um destaque notável para o ano de 2023, onde o NPS alcançou 45%. Este crescimento pode ser atribuído às iniciativas de melhoria contínua implementadas pela Coordenação do Curso.

Além disso, a porcentagem de promotores apresentou um aumento constante, alcançando 60% em 2023, o que sugere uma melhoria significativa na percepção do curso pelos alunos. Contudo, apesar da redução, a presença de detratores, que compreendem 15% no mesmo ano, ainda requer uma análise detalhada para identificar e abordar os aspectos que contribuem para a insatisfação de parte dos estudantes.

É vital manter um monitoramento contínuo e adotar uma prática regular de coleta e análise de feedback dos alunos, visando a rápida identificação de problemas e a implementação de ações corretivas.

Por conseguinte, aprimorar a comunicação e a transparência nas operações e mudanças do curso se faz necessário para melhorar a experiência educacional dos alunos. A escuta ativa é crucial, pois muitas vezes é necessário que o Curso tome a iniciativa de comunicar informações essenciais e atender às necessidades e demandas dos estudantes.

Para avançar na melhoria do NPS, a Coordenação planeja desenvolver estratégias focadas em engajar os detratores, proporcionando um atendimento mais eficaz e transparente, com o objetivo de resolver suas questões e transformar sua percepção negativa do Curso.

Outro aspecto importante é o engajamento dos alunos no programa AVALIAR, que consiste na avaliação constante da qualidade do ensino e da infraestrutura oferecida, contribuindo assim para a estratégia de melhoria contínua do curso."

PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS							
Avaliador	Modalidade	Marca	Unidade	Curso	2021	2022	2023
ALUNO	PRESENCIAL	ANHANGUERA	SAO LUIS/MA	TOTAL	-	76%	82%
				DIREITO - BCH	85%	82%	82%
		PITAGORAS	SAO LUIS/MA	TOTAL	75%	-	-
				DIREITO - BCH	77%	-	-

**Fonte: Dados Institucionais, 2023**

Em relação à participação dos alunos nos últimos três anos, observamos que, no curso de Direito da Faculdade Anhanguera de São Luís/MA, houve uma manutenção no índice de participação com 85% em 2021 e uma leve queda para 82% em 2022 e 2023. Apesar dessa pequena redução, o índice permaneceu acima da média da instituição, o que é um indicativo positivo. No entanto, para que o feedback e a percepção real dos resultados da pesquisa sejam ainda mais satisfatórios para análise, é necessário desenvolver estratégias de conscientização em torno do corpo discente para alcançar uma participação mais efetiva, idealmente em torno de 90%. Com uma participação mais robusta, os dados coletados proporcionarão bases mais seguras para o desenvolvimento de um plano de ação para melhorias contínuas.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO						
Indicador	Avaliador	Curso	Unidade	2021	2022	2023
Atuação do Professor Presencial/EAD	ALUNO	DIREITO - BCH	SAO LUIS/MA	4,6	4,5	4,6
Atuação dos Tutores a Distância				3,9	3,9	4,2
Atuação do Coordenador de Curso				3,8	4,2	4,4
Formação do Concluinte				3,9	3,7	4,1
Organização Didático-Pedagógica				4,2	4,3	4,5

**Fonte: AVALIAR-2023/RAI/CPA-FACULDADE ANHANGUERA SÃO LUIS**

A tabela apresenta uma série de indicadores relacionados à avaliação de diversos aspectos do curso de Direito da Faculdade Anhanguera de São Luís, ao longo dos anos de 2021 a 2023. Os indicadores avaliados incluem a Atuação do Professor Presencial/EAD, Atuação dos Tutores a Distância, Atuação do Coordenador de Curso, Formação do Concluinte e Organização Didático-Pedagógica, com avaliações realizadas pelos alunos.

Observa-se uma tendência geral de melhoria nas avaliações ao longo dos anos para todos os indicadores. As avaliações, sendo realizadas pelos alunos, refletem a percepção subjetiva deles sobre os diferentes aspectos do curso.

- Atuação do Professor Presencial/EAD: As avaliações pelos alunos nos últimos três anos mostram valores consistentes e em melhoria, indicando um bom nível de satisfação dos alunos com a atuação dos professores, com notas mantendo-se acima de 4,3.

- Atuação dos Tutores a Distância: As avaliações dos tutores mostram uma melhoria consistente ao longo dos últimos três anos, com uma nota que aumentou de 3,9 em 2021 para 4,2 em 2023, indicando uma percepção cada vez melhor da atuação dos tutores a distância.

- Atuação do Coordenador de Curso: A avaliação do coordenador de curso apresentou um aumento significativo, partindo de 3,8 em 2021 para 4,4 em 2023, refletindo uma visão positiva sobre mudanças e gestão do curso.

- Formação do Concluinte: As avaliações deste indicador mostram uma ligeira melhora, de 3,9 em 2021 para 4,1 em 2023, sugerindo um reconhecimento dos esforços para melhorar a formação dos concluintes.

- Organização Didático-Pedagógica: As avaliações demonstram um aumento na satisfação dos alunos, com notas que foram de 4,2 em 2021 para 4,5 em 2023, indicando uma percepção de melhoria contínua na organização e na pedagogia do curso.

As variações nas avaliações ao longo dos anos refletem mudanças positivas na percepção dos alunos sobre vários aspectos do curso. Tais oscilações podem ser atribuídas a fatores diversos, como alterações na equipe docente, métodos de ensino, adaptações no contexto da pandemia e investimentos em recursos educacionais.

A análise contínua e detalhada dos indicadores, aliada à coleta de feedback dos alunos, é crucial para compreender as áreas de sucesso e as que necessitam de aprimoramento. Com essas informações, as instituições podem implementar estratégias eficazes para elevar a qualidade geral do curso e enriquecer a experiência educacional dos estudantes.

INDICADOR DE SATISFAÇÃO						
Indicador	Avaliador	Curso	Unidade	2021	2022	2023
NPS Instituição	ALUNO	DIREITO - BCH	SAO LUIS/MA	11	32	45
NPS Impacto Social				N/A	N/A	49
Transformação do Futuro dos Alunos				3,7	3,9	4,1
Atendimento no Portal do Aluno				3,7	4	4,3
Atendimento Presencial aos Alunos				N/A	3,8	4,1

**Fonte: AVALIAR-2023/RAI/CPA-FACULDADE ANHANGUERA SÃO LUIS**

**NPS Instituição:** A tabela demonstra uma melhoria significativa no NPS do curso de Direito, indicando uma reversão da tendência negativa para uma positiva, com o NPS aumentando de 11% em 2021 para 45% em 2023. Esse aumento sugere que a satisfação geral dos alunos e a disposição em recomendar a instituição melhoraram consideravelmente, possivelmente em resposta a melhorias implementadas pela faculdade.

**Transformação do Futuro dos Alunos:** Este indicador reflete um crescimento constante nas avaliações dos alunos ao longo dos últimos anos, subindo de 3,7 em 2021 para 4,1 em 2023. O aumento contínuo sugere que os alunos sentem que o curso está tendo um impacto positivo significativo em sua transformação e preparação para o futuro profissional.

**NPS Impacto Social:** Embora este indicador não estivesse presente nos anos anteriores, em 2023 ele foi introduzido, obtendo uma avaliação de 49%. Isso mostra uma percepção positiva do impacto social do curso por parte dos alunos.

**Atendimento no Portal do Aluno – Graduação Presencial:** As avaliações deste indicador mostram um aumento consistente ao longo dos três anos, passando de 3,7 em 2021 para 4,3 em 2023, indicando que o atendimento online está evoluindo e recebendo avaliações cada vez melhores dos alunos.

**Atendimento Presencial aos Alunos:** Apesar da ausência de dados para os anos de 2021 devido às restrições da pandemia, o atendimento presencial retomou com uma nota de 3,8 em 2022 e melhorou para 4,1 em 2023. Esse aumento indica que o atendimento presencial está sendo aperfeiçoado e que os alunos estão reconhecendo essas melhorias.

O texto atualizado reflete os dados recentes e indica uma tendência positiva na percepção dos alunos em relação a diversos aspectos da experiência educacional oferecida pela instituição."

DADOS DA INFRAESTRUTURA						
Indicador	Avaliador	Curso	Unidade	2021	2022	2023
Ambiente Virtual	ALUNO	DIREITO - BCH	SAO LUIS/MA	4,2	4,2	4,4
Biblioteca				4,0	4,1	4,1
Laboratório de Informática				-	-	4,5
Laboratório de Práticas/Aulas Práticas				-	4,4	-
Sala de Aula				4,2	4,2	4,2
Espaço de uso comum				-	3,3	3,5
Recursos de Acessibilidade				3,7	4,0	4,2
Plataforma de Aulas Síncronas				4,2	-	-

**Fonte: AVALIAR-2023/RAI/CPA-FACULDADE ANHANGUERA SÃO LUIS**

**Ambiente Virtual:** Observa-se uma tendência de melhoria contínua no Ambiente Virtual, com notas aumentando de 4.2 em 2021 para 4.4 em 2023. Este incremento pode ser indicativo de investimentos na plataforma ou na adaptação e engajamento dos alunos com o ensino à distância.

**Biblioteca: A Biblioteca** manteve-se estável com nota 4.0 em 2021 e pequenas variações positivas nos anos subsequentes, alcançando 4.1 em 2023. Embora a consistência seja positiva, a variação sugere espaço para melhorias.

**Laboratório de Informática:** Após um período sem avaliações, o Laboratório de Informática foi avaliado com 4.5 em 2023, indicando uma recepção muito positiva. Seria interessante investigar as razões por trás da ausência de dados nos anos anteriores para entender a melhoria.

**Laboratório de Práticas/Aulas Práticas:** Com uma nota ausente em 2022, o laboratório mostrou uma recuperação notável em 2023, atingindo 4.4. Este pode ser um sinal de melhorias implementadas que refletiram positivamente na percepção dos alunos.

**Sala de Aula:** As Salas de Aula tiveram uma avaliação consistente ao longo dos três anos, com uma nota estável de 4.2. Isto pode indicar que os alunos estão satisfeitos com as instalações e a manutenção da qualidade.

Espaço de uso comum: Este indicador apresentou uma melhoria de 2021 para 2023, subindo de uma avaliação não registrada para 3.3 e depois para 3.5. Embora a tendência seja positiva, as notas mais baixas em comparação com outros indicadores sugerem que há margem para melhorias no espaço comum.

**Recursos de Acessibilidade:** Houve uma melhora significativa nos Recursos de Acessibilidade, de 3.7 em 2021 para 4.2 em 2023. Isso reflete um comprometimento positivo com a inclusão e a acessibilidade dentro da instituição.

**Plataforma de Aulas Síncronas:** A nota inicial de 4.2 em 2021 reflete uma avaliação positiva durante um período atípico em que as aulas síncronas foram essenciais devido à pandemia. A ausência de avaliações em 2022 e 2023 coincide com a retomada das aulas presenciais e a descontinuação do uso dessa plataforma. Isso destaca a capacidade de adaptação da instituição em momentos críticos e a sua eficiência em retornar ao formato presencial assim que possível. Embora as aulas síncronas tenham sido uma medida temporária, a alta avaliação recebida pode indicar o potencial para incorporar métodos de ensino híbridos ou recursos de aprendizado online complementares no futuro, aproveitando a experiência adquirida durante a pandemia.

## RESUMO GERAL

<b>Direito</b>	<b>NPS</b>
	<b>45%</b>

<b>DIREITO</b>	<b>Percentual de Participação dos Alunos</b>			
	<b>82%</b>			
<b>Direito</b>	<b>Transformação do Futuro dos Alunos</b>	<b>Nps - Impacto Social</b>	<b>Autoatendimento do Portal do Aluno</b>	<b>Atendimento Presencial aos Alunos</b>
	<b>41%</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>41</b>

	<b>Atuação do Professor</b>	<b>Atuação dos Tutores de Disciplinas Interativas</b>	<b>Atuação do Coordenador</b>	<b>Formação do Concluinte</b>	<b>Organização Didático - Pedagógica</b>
<b>Direito</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>45</b>

<b>Direito</b>	<b>Atendimento Virtual</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Laboratório de Práticas</b>	<b>Sala de Aula</b>	<b>Espaço de Uso Comum</b>	<b>Recursos de Acessibilidade</b>
	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>42</b>

### Avaliações externas

#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO CURSO DE DIREITO

Índice	Avaliador	Curso	Unidade	2021	2022	2023
IQC – Qualidade do Curso	ALUNO	DIREITO - BCH	SAO LUIS/MA	4,2	4,4	4,5

O Índice de Qualidade do Curso (IQC) é uma métrica crucial utilizada pelo Ministério da Educação (MEC) para avaliar a qualidade dos cursos de graduação no Brasil. Integrando o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o IQC contribui para a avaliação e regulação da qualidade educacional superior. Calculado a partir de uma gama de critérios, o IQC influencia diretamente o Conceito Preliminar de Curso (CPC), uma avaliação abrangente que contempla o desempenho dos estudantes no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), a infraestrutura, o corpo docente, entre outros elementos.

A pontuação do IQC, que varia de acordo com o desempenho, serve como um marcador de excelência acadêmica, classificando os cursos em faixas de qualidade. Este índice é, portanto, um indicador essencial para identificar e promover a qualidade da educação superior oferecida pelas instituições de ensino no país.

A análise dos dados mais recentes revela uma tendência positiva no curso de Direito da Faculdade Anhanguera de São Luís, com uma ascensão consistente do IQC de 4,2 em 2021 para 4,5 em 2023. Essa melhoria contínua reflete o compromisso da instituição com a excelência educacional. O investimento contínuo na infraestrutura, o aperfeiçoamento do corpo docente e a implementação de práticas pedagógicas inovadoras são prováveis fatores que contribuíram para essa evolução. O crescimento do índice aponta para uma estratégia educacional bem-sucedida, garantindo que o curso de Direito mantenha um padrão de qualidade que atenda às exigências do MEC e às expectativas dos estudantes e da sociedade.

Código	Modalidade	Grau	Curso	UF	Município	ENADE	CPC	CC	IDD	Situação
5000883	Presencial	Bacharelado	DIREITO	MA	São Luís	3	3	4	3	

(Código) Grau	Modalidade	Data de início de funcionamento	Data prevista de início	Gratuito	Carga horária do Curso	Periodicidade (Integralização)	Coordenador	Situação de Funcionamento	Vagas Anuais Autorizadas
(5000883) Bacharelado	Educação Presencial	02/06/2011	-	Não	3760 horas	Matutino - 10 semestres Noturno - 10 semestres Vespertino - 10 semestres	Alan Jefferson Lima De Moraes	Em atividade	140

## 2.4 Análise dos dados e diagnóstico do curso

A análise dos dados obtidos por meio dos instrumentos de autoavaliação descritos no item 2.2 (AVALIAR, avaliações externas e fontes complementares) evidencia o processo sistêmico e contínuo de autoavaliação, com oportunidade de reflexão sobre o curso no que diz respeito às potencialidades e aos desafios a serem enfrentados. A autoavaliação é entendida, assim, como uma importante ferramenta de aperfeiçoamento de gestão, pois fornece subsídios para adotar e priorizar melhorias internas. Portanto, após a devolutiva dos resultados para todos os segmentos envolvidos, os indicadores são analisados e, assim, é elaborado um diagnóstico do curso.

Para os dados do AVALIAR, obtidos por meio do questionário on-line, estabelecemos os seguintes critérios para análise dos índices do curso:

### Critério de análise dos resultados do AVALIAR



Fonte: CPA, 2021.

Assim, os conceitos até 2,9 encontram-se na “Zona Crítica” e necessitam de ações imediatas para que ocorram melhorias. Quando o indicador nos apresenta valores de 3 a 3,4, compreendemos que este se encontra na “Zona de Aperfeiçoamento”, assim ainda é necessário proceder com ações para alcançar valores mais satisfatórios. A partir de 3,5, o indicador é considerado na “Zona de Qualidade” e de 4 ou mais “Zona de Excelência” para esses resultados, realizam-se ações e planos de melhoria, de acordo com a necessidade expressa

e identificada, ainda que, pelo conceito alcançado, correspondam à prioridade baixa, isto é, visa-se à manutenção ou ao alcance do conceito máximo.

Para o NPS (Net Promoter Score), também decorrente do Avaliar consideram-se para análise os valores conforme figura a seguir:

#### **Critério de análise do NPS**



Fonte: CPA, 2021.

Nesse sentido, consideram-se na “Zona Crítica” resultados de -100 a -1, “Zona de Aperfeiçoamento” de 0 a 49, “Zona de Qualidade” de 50 a 74 e, por fim, “Zona de Excelência” de 75 a 100.

Com base nos critérios de análise descritos, a Coordenação de Curso, em parceria com a CPA e com a gestão da IES, apresentam o seguinte diagnóstico do Curso, conforme quadro a seguir:

#### **QUADRO DE DIAGNÓSTICO DO CURSO DE DIREITO/2023**

INDICADORES	REFERÊNCIA	DIAGNÓSTICO	JUSTIFICATIVA
NPS	AVALIAR	Zona de aperfeiçoamento	<p>A introdução de visitas aos alunos em sala de aula, bem como a realização de reuniões com líderes estudantis, demonstra um compromisso real em estabelecer um canal direto de comunicação entre a Coordenação e os alunos. Essa abordagem proporciona um ambiente onde as preocupações, sugestões e opiniões dos alunos são ouvidas e consideradas, contribuindo para um maior envolvimento e engajamento dos estudantes no processo educacional.</p> <p>A inserção de ferramentas de tecnologia para aprimorar a comunicação é um passo inovador que reflete a compreensão das necessidades da geração atual de estudantes. A utilização de plataformas online, aplicativos ou outras soluções tecnológicas pode encurtar a distância entre os coordenadores, professores e alunos, garantindo que informações relevantes sejam compartilhadas de maneira ágil e acessível.</p> <p>A estratégia de desenvolvimento da comunicação transparente é uma abordagem proativa que, além de melhorar o NPS, tem um impacto positivo mais amplo na experiência dos alunos. Ela pode contribuir para reduzir mal-entendidos, alinhar as expectativas e proporcionar um ambiente de aprendizagem mais colaborativo e inclusivo.</p> <p>A melhoria no NPS é um reflexo tangível dos esforços para elevar a qualidade da comunicação no curso de Direito. A abordagem adotada não apenas eleva a satisfação dos alunos, mas também constrói um ambiente onde a confiança e a transparência são valores fundamentais. A continuação dessas práticas é crucial para manter e aprimorar essa trajetória positiva, garantindo que a experiência educacional continue a se destacar e a atender às necessidades dos alunos de forma eficaz.</p>
Atuação do Coordenador de Curso	AVALIAR	Zona de excelência	<p>A atuação do coordenador de curso está na zona de excelência. A implementação de diversas estratégias de comunicação, a prática consistente de escuta ativa dos alunos e a priorização da acessibilidade são indicadores significativos dessa conquista. A adoção de estratégias</p>

eficazes de comunicação é crucial para garantir que os alunos estejam bem-informados sobre aspectos relevantes do curso, como cronogramas, mudanças curriculares e oportunidades de desenvolvimento. Ações como manter uma comunicação regular por meio de diversos canais, como e-mails, reuniões e plataformas online, demonstram um compromisso em manter os alunos atualizados e envolvidos.

A prática da escuta ativa é um diferencial importante, pois mostra que o coordenador está verdadeiramente interessado nas preocupações, sugestões e opiniões dos alunos. Essa abordagem contribui para criar um ambiente em que os alunos se sentem ouvidos e valorizados, o que pode levar a uma melhoria significativa na experiência educacional.

A ênfase na acessibilidade também merece reconhecimento. Ao criar um ambiente que é acessível a todos os alunos, independentemente de suas necessidades individuais, o coordenador demonstra um compromisso com a inclusão e a igualdade de oportunidades. Isso é essencial para proporcionar a todos os alunos a chance de atingir seu potencial máximo. A zona de excelência alcançada pelo coordenador reflete um comprometimento genuíno com a qualidade e a melhoria contínua do curso. Essas práticas benéficas contribuem para o desenvolvimento de uma cultura de excelência, na qual a colaboração, a comunicação eficaz e a atenção às necessidades dos alunos são valores fundamentais. Ao continuar mantendo essas práticas e identificando oportunidades adicionais para aprimorar ainda mais a experiência dos alunos, o coordenador contribui de maneira significativa para a qualidade geral do curso e para o sucesso dos alunos que estão sendo preparados para enfrentar os desafios do mundo profissional. É um privilégio reconhecer a contribuição positiva do coordenador de curso para a excelência educacional.

<p>Atuação do Professor Presencial</p>	<p>AVALIAR</p>	<p>Zona de excelência</p>	<p>O nível de excelência demonstrado na avaliação dos professores reflete um compromisso inabalável com a qualidade do ensino no curso. Essa conquista é resultado de um conjunto abrangente de práticas que incluem não apenas a seleção criteriosa dos docentes, mas também um investimento significativo em sua capacitação contínua e aprimoramento do modelo acadêmico.</p> <p>A rigorosa seleção dos docentes é um alicerce fundamental para a qualidade educacional. O fato de que a equipe docente atende aos mais altos padrões de competência e experiência acadêmica contribui diretamente para uma experiência de aprendizado enriquecedora para os alunos. Essa prática assegura que os professores tenham as qualificações necessárias para transmitir conhecimento de forma eficaz e envolvente.</p> <p>A capacitação contínua dos professores é um indicativo claro de um comprometimento com a evolução constante e o acompanhamento das melhores práticas educacionais. A educação está em constante transformação, e professores que buscam se atualizar e aprimorar suas habilidades estão melhor preparados para enfrentar os desafios que surgem em um ambiente educacional em constante mudança.</p> <p>O aperfeiçoamento do modelo acadêmico destaca um esforço para oferecer um ambiente de aprendizado inovador e eficaz. A revisão e o ajuste contínuo do modelo acadêmico podem resultar em abordagens mais alinhadas com as necessidades dos alunos, a evolução das práticas pedagógicas e a integração de tecnologias educacionais avançadas.</p> <p>Essas práticas combinadas têm um impacto abrangente na qualidade da educação oferecida. Um corpo docente excepcionalmente qualificado, continuamente atualizado e imerso em um</p>
--	----------------	---------------------------	---

Formação do Concluinte	AVALIAR	<p>modelo acadêmico aprimorado cria uma experiência de aprendizado que não apenas fornece conhecimento, mas também promove habilidades críticas, pensamento criativo e desenvolvimento profissional.</p> <p>A busca constante por excelência no ensino é uma marca distintiva de um curso que se preocupa verdadeiramente com seus alunos e seu sucesso futuro. A conjugação da seleção cuidadosa de docentes, a capacitação contínua e o aperfeiçoamento do modelo acadêmico é uma estratégia que coloca o curso em uma posição vantajosa para oferecer uma educação de alto nível que prepara seus alunos para enfrentar os desafios do mundo profissional de maneira eficaz e confiante.</p> <p>É evidente que estamos caminhando em direção à busca de uma zona de excelência em nosso curso. Os resultados até o momento demonstram melhorias significativas, refletindo o empenho da equipe docente e da administração em proporcionar uma experiência educacional de alta qualidade. No entanto, é importante reconhecer que, mesmo com os avanços, ainda enfrentamos os reflexos da pandemia, que impactou a educação de maneira global.</p> <p>A pandemia trouxe desafios sem precedentes para o cenário educacional, e os efeitos desse contexto podem ser percebidos nos resultados. A adaptação rápida ao ensino remoto, a alteração das dinâmicas de sala de aula e a necessidade de lidar com questões de saúde mental dos alunos representam apenas alguns dos obstáculos que enfrentamos, no pós-pandemia.</p>
------------------------	---------	--

<p>Transformação do futuro dos alunos</p>	<p>AVALIAR</p>	<p>Zona de qualidade</p>	<p>Embora tenhamos alcançado uma posição na zona de qualidade, é importante destacar que é fundamental reconhecer que ainda há muito espaço para melhorias. A jornada rumo à excelência requer um compromisso contínuo com a reflexão, ação e adaptação. Ao mergulhar nas nuances que influenciam a avaliação atual e explorar formas de elevar ainda mais a experiência dos alunos, construiremos uma base sólida para o progresso contínuo do nosso curso. Dessa maneira, trabalhar este Indicador com os alunos de forma mais próxima e elucidativa propiciará um olhar mais qualificado e atento às transformações que se estabeleceram a partir do ingresso no curso Direito.</p> <p>O Portal do Aluno representa o primeiro contato dos alunos com o modelo de gestão administrativa e acadêmica da IES. A zona de excelência é um reflexo direto dos investimentos substanciais que a instituição tem feito para aprimorar continuamente o nosso modelo de gestão administrativa e pedagógica.</p> <p>Este portal é muito mais do que uma plataforma; é um recurso que desempenha um papel vital em proporcionar aos alunos uma experiência acadêmica eficaz e dinâmica. Através do Portal do Aluno, os estudantes têm a oportunidade de se envolverem com uma variedade de ferramentas acadêmicas e administrativas, tudo em um ambiente virtual de fácil acesso.</p> <p>A navegabilidade intuitiva e a possibilidade de acessar todas as funcionalidades e recursos de forma descomplicada são os principais pontos positivos do nosso Portal do Aluno. Isso reflete um compromisso em criar um</p>
<p>Atendimento no Portal do Aluno – Graduação Presencial:</p>	<p>AVALIAR</p>	<p>Zona de excelência</p>	<p>A navegabilidade intuitiva e a possibilidade de acessar todas as funcionalidades e recursos de forma descomplicada são os principais pontos positivos do nosso Portal do Aluno. Isso reflete um compromisso em criar um</p>

<p>Atendimento Presencial aos Alunos</p>	<p>AVALIAR</p>	<p>ambiente amigável que não apenas atenda às necessidades acadêmicas dos alunos, mas também os auxilie na navegação pelos aspectos administrativos do seu percurso educacional.</p> <p>O Portal do Aluno é uma manifestação tangível da nossa dedicação em proporcionar uma experiência completa e abrangente para os alunos. Além de ser um centro de informações, ele também serve como um espaço de comunicação, permitindo aos alunos interagirem com colegas, professores e a equipe administrativa.</p> <p>Embora já estejamos na zona de qualidade, reconhecemos a importância contínua de desenvolver estratégias adicionais para aprimorar ainda mais a experiência do aluno.</p> <p>O atendimento presencial é um pilar fundamental na interação entre nossa equipe e os estudantes. Estamos cientes de que essa abordagem direta pode oferecer suporte personalizado, esclarecer dúvidas e garantir que as necessidades dos alunos sejam atendidas de forma eficaz. Com esse entendimento, temos implementado melhorias substanciais para tornar essa interação ainda mais produtiva e valiosa.</p> <p>Ao mesmo tempo em que celebramos nosso atual status de qualidade, acreditamos firmemente na ideia de que sempre há espaço para crescer e inovar. Estamos empenhados em explorar novas maneiras de fortalecer o atendimento presencial, garantindo que ele se torne um componente ainda mais integral e significativo da experiência acadêmica.</p>
--	----------------	---

Na coluna Indicadores, foram elencados os indicadores em análise, conforme modelo conceitual. Na coluna Referência, constam os instrumentos de coleta de onde foram retirados os indicadores da coluna anterior, como “AVALIAR”, “avaliações externas”, “Ouvidoria”, entre outros. Já a coluna Diagnóstico foi preenchida de acordo com os critérios de análise mencionados anteriormente (zona crítica, zona de aperfeiçoamento, zona de qualidade e zona de excelência, quando a referência for o AVALIAR, por exemplo; ou potencialidade/oportunidade de melhoria, quando análise documental, para a Ouvidoria, por exemplo). Na coluna Justificativa foi reservada ao registro das considerações da coordenação de Curso.

## 2.5 Divulgação dos resultados

A comunicação dos resultados é entendida como etapa indispensável ao processo de autoavaliação da instituição. A CPA atua de forma estratégica, abrangendo todos os envolvidos na divulgação dos resultados de avaliação, assim como o Curso faz a sua comunicação.

O Portal AVALIAR é uma plataforma on-line que contém os resultados da avaliação institucional, disponível no seguinte endereço: <https://portalavaliar.kroton.com.br/>, o acesso aos dados se dá em diferentes níveis por meio de login e senha conforme os diferentes perfis de usuário disponíveis: Unidade (IES), Curso e Professor. As opções do painel de leitura permitem visualizar diferentes cenários, comparar resultados entre anos de aplicação e fazer o cruzamento de dados para análises mais detalhadas dos indicadores de cada dimensão avaliada (Instituição, Curso e Infraestrutura). É possível ainda ter acesso a arquivos para download, como o relatório de resultados e a memória de cálculo. No Portal, também, é possível verificar os itens que compuseram os questionários aplicados aos alunos com os respectivos percentuais de notas dadas na escala de 1 a 10.

Além disso, os indicadores de desempenho do coordenador de curso são divulgados nos murais da IES com vistas a torná-los públicos a toda comunidade acadêmica. Os resultados são divulgados aos estudantes e professores, por meio de reuniões da CPA e da Coordenação de curso. É realizada também a divulgação individual aos professores, uma vez que o perfil destes é abrangido no questionário do sistema de avaliação. Os gestores dos

demais setores da instituição, como Biblioteca, Atendimento ao Discente, entre outros, também têm conhecimento dos resultados da avaliação por meio de relatórios e reuniões com a CPA e Coordenação de Curso para analisar dados que impactam diretamente a gestão do Curso. Há ainda encontros com as lideranças internas (Diretoria, Coordenações de Cursos, Funcionários Administrativos, Representante da Sociedade Civil e Representantes de Turmas e a CPA), conforme calendário divulgado pela CPA, para discutir as dificuldades e facilidades encontradas nos percursos das etapas, críticas e sugestões para aprimorar o processo, quais ações deverão ser implementadas para que os índices abaixo da média possam ser melhorados nas próximas avaliações, focando a melhoria da qualidade dos cursos e da IES.

Destaca-se ainda as reuniões entre CPA e NDE para análise periódica dos resultados oriundos do Relatório de Autoavaliação do Curso, para se certificar de que a infraestrutura e o corpo docente estão atendendo satisfatoriamente às exigências relativas às vagas ofertadas.

A Coordenação de Curso envolve-se em discussões sobre os resultados da avaliação de maneira colaborativa e contínua, em uma conversa aberta e transparente com sua equipe, para iniciar uma cultura focada no melhoramento.

Depois de analisados os resultados apresentados nos relatórios e de serem feitos cruzamentos das informações dadas pela CPA com outras informações de domínio do Coordenador, algumas pistas já começam a surgir para a construção do consenso sobre aquilo que se destaca positivamente ou precisa melhorar.

Dessa forma, a autoavaliação é vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela CPA, mas que envolve todo o corpo social da instituição, a fim de analisar as atividades acadêmicas desenvolvidas. É um processo de indução de qualidade da instituição, em que os resultados são transformados em conhecimento, possibilitando a todos os agentes envolvidos – alunos, docentes, coordenadores de curso, técnico-administrativos e mantenedores – conhecer e aprimorar a realidade institucional.

## **2.6 Plano de Ação**

O Plano de Ação é o documento que sintetiza o processo avaliativo relativo ao período vigente. Ele é um instrumento de gestão, com objetivos, metas e ações estabelecidas de acordo com os resultados obtidos na autoavaliação.

A Coordenação de Curso inicia a elaboração do plano de ação a partir da análise dos resultados da autoavaliação referentes ao curso. Identificadas as oportunidades de melhoria, elenca-se a hierarquia, com a definição das prioridades. Após esse alinhamento interno, ocorrem reuniões entre a Coordenação de Curso, NDE, docentes, direção e outros setores que possam colaborar com a implementação das ações saneadoras. Delimitam-se os responsáveis pelas ações, estabelecendo-se objetivos, estratégias, divisão de tarefas e prazos. Conforme quadro a seguir:

METAS	AÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Aumentar significativamente a participação dos alunos na avaliação interna da faculdade, promovendo uma cultura de engajamento e colaboração para a melhoria contínua da qualidade educacional, com a finalidade de alcançarmos o patamar de 90% de adesão.	Criar uma campanha de conscientização sobre a importância da avaliação interna para a melhoria do ensino e da experiência dos alunos. Desenvolver materiais de comunicação claros e persuasivos, como cartazes, banners digitais e posts em mídias sociais. Realizar uma sessão de apresentação sobre o processo de avaliação em todas as turmas, enfatizando os benefícios e incentivando a participação ativa. Enviar lembretes periódicos por e-mail, SMS ou mensagens no sistema acadêmico, destacando a importância da avaliação e lembrando os prazos.	Coordenação de Curso	Até a primeira quinzena do mês de setembro.
Aumentar o NPS para o nível de excelência	<b>1. Análise de Feedback Atual:</b> Realizar uma análise detalhada dos feedbacks e comentários dos alunos nas avaliações	Coordenação de Curso	Trata-se de uma ação contínua, que deve ser

	<p>anteriores para identificar padrões de satisfação e áreas de melhoria.</p> <p><b>2. Comunicação Clara e Transparente:</b></p> <p>Garantir uma comunicação eficaz com os alunos, informando-os sobre as mudanças, atualizações e oportunidades do curso. Isso pode ser feito por meio de e-mails, boletins informativos e redes sociais.</p> <p><b>3. Monitoramento de Atividades Extracurriculares:</b></p> <p>Introduzir ou aprimorar atividades extracurriculares relacionadas ao curso de Direito, como palestras, workshops, seminários e eventos sociais. Isso pode enriquecer a experiência dos alunos e influenciar positivamente a percepção do curso.</p> <p><b>4. Interação Professor-Aluno:</b></p> <p>Incentivar uma interação próxima entre professores e alunos, criando oportunidades para sessões de dúvidas, orientações acadêmicas e discussões informais.</p>		<p>implementada ao longo dos períodos letivos.</p>
--	---	--	--

	<p><b>5. Atenção às Demandas Específicas:</b> Realizar pesquisas direcionadas para entender as necessidades específicas dos alunos do curso de Direito e adaptar o plano acadêmico, recursos e atividades de acordo.</p> <p><b>6. Coleta de Feedback Contínuo:</b> Implementar pesquisas regulares de satisfação ao longo do semestre, solicitando feedback sobre as aulas, os materiais didáticos, a organização do curso e outros aspectos relevantes.</p> <p><b>7. Campanhas de Engajamento:</b> Lançar campanhas de engajamento que envolvam os alunos, incentivando-os a compartilhar suas opiniões, ideias e sugestões para aprimorar o curso.</p>		
Melhorar a atuação como Coordenador para manter o nível de excelência.	<p><b>1. Comunicação Efetiva:</b> Estabelecer uma comunicação transparente e aberta com os alunos. Manter informados sobre atualizações do curso, eventos, oportunidades</p>	Coordenação de Curso e Corpo Docente	Contínuo

	<p>acadêmicas e mudanças relevantes.</p> <p><b>2. Disponibilidade e Acessibilidade:</b></p> <p>Ser acessível para os alunos, oferecendo horários de atendimento regular e mantendo canais de comunicação abertos para perguntas, dúvidas e feedback.</p> <p><b>3. Escuta Ativa:</b></p> <p>Praticar a escuta ativa ao interagir com os alunos. Demonstrar interesse genuíno por suas preocupações, sugestões e opiniões, e leve em consideração suas perspectivas.</p> <p><b>4. Acompanhamento Individual:</b></p> <p>Fazer um acompanhamento individual dos alunos, especialmente daqueles que estejam enfrentando dificuldades acadêmicas ou pessoais. Ofereça orientação e suporte personalizado.</p> <p><b>5. Envolvimento em Eventos e Atividades:</b></p> <p>Participar de eventos, palestras e atividades acadêmicas em que os alunos estejam envolvidos. Isso mostra seu</p>		
--	--	--	--

	<p>comprometimento e interesse na vida estudantil.</p> <p><b>6. Apoio na Resolução de Problemas:</b></p> <p>Oferecer assistência na resolução de problemas acadêmicos, como conflitos com professores, dificuldades em disciplinas ou questões administrativas.</p> <p><b>7. Transparência nas Decisões:</b></p> <p>Explicar as decisões relacionadas ao curso de maneira clara e justificada. Os alunos valorizam a transparência na gestão acadêmica.</p> <p><b>8. Incentivo à Participação:</b></p> <p>Estimular a participação dos alunos em discussões, grupos de estudo, atividades extracurriculares e projetos relacionados ao curso.</p> <p><b>9. Feedback e Melhoria Contínua:</b></p> <p>Solicitar feedback dos alunos sobre a sua atuação como coordenador e o funcionamento do curso. Use esses insights para aprimorar constantemente o seu papel.</p>		
--	--	--	--

	<p><b>10. Capacitação e Desenvolvimento Profissional:</b>          Buscar oportunidades de capacitação em habilidades de gestão, comunicação, liderança e resolução de conflitos para melhor atender às necessidades dos alunos.</p> <p><b>11. Gestão de Conflitos:</b>          Está preparado para lidar com conflitos entre alunos, professores e questões administrativas, buscando soluções equitativas.</p> <p><b>12. Estímulo ao Engajamento Acadêmico:</b>          Incentivar os alunos a se envolverem ativamente na vida acadêmica, contribuindo para debates, discussões e projetos que enriqueçam a experiência de aprendizado.</p> <p><b>13. Valorização das Conquistas dos Alunos:</b>          Reconhecer e celebre as conquistas acadêmicas e extracurriculares dos alunos. Isso demonstra o seu apoio e reconhecimento pelo esforço deles.</p> <p><b>14. Atualização sobre Tendências e Inovações:</b></p>		
--	--	--	--

	Manter-se atualizado sobre as tendências e inovações na área de Direito, compartilhando conhecimentos relevantes com os alunos.		
Melhorar o item – Atendimento Presencial dos alunos	<p><b>Passo 1: Avaliação da Situação Atual</b></p> <p>Realizar uma análise detalhada da atual situação do atendimento presencial, identificando pontos fortes e áreas que precisam de melhoria. Coletar feedback dos alunos sobre suas experiências anteriores de atendimento presencial para entender suas expectativas e necessidades.</p> <p><b>Passo 2: Melhoria do Ambiente de Atendimento</b></p> <p>Criar um ambiente de atendimento acolhedor e confortável, com espaços de espera apropriados, sinalizações claras e informações úteis sobre os serviços disponíveis.</p> <p><b>Passo 3: Implementação de Ferramentas Tecnológicas</b></p> <p>Introduzir sistemas de gerenciamento de filas e agendamento de atendimentos para minimizar o tempo de</p>	Coordenação de Curso, NDE e professores.	Contínuo.

	<p>espera e otimizar o fluxo de alunos.</p> <p>Disponibilizar dispositivos para consulta rápida de informações e acesso a recursos online.</p> <p><b>Passo 4: Comunicação Proativa</b></p> <p>Manter os alunos informados sobre horários de atendimento, procedimentos e serviços disponíveis por meio de e-mails, redes sociais e comunicados visuais.</p> <p>Divulgar os canais de contato para dúvidas e feedback, incentivando a interação constante.</p> <p><b>Passo 5: Feedback Contínuo dos Alunos</b></p> <p>Implementar pesquisas de satisfação regulares após os atendimentos presenciais, buscando feedback sobre a qualidade do serviço, o tempo de espera e a experiência geral.</p> <p>Analisar os resultados das pesquisas e identificar áreas específicas que necessitam de melhorias.</p> <p><b>Passo 6: Estratégias de Resolução Rápida</b></p> <p>Desenvolver procedimentos para lidar com reclamações e</p>		
--	---	--	--

	<p>problemas de forma eficiente, garantindo que os alunos sejam ouvidos e que suas questões sejam tratadas adequadamente.</p> <p><b>Passo 7: Monitoramento e Ajustes</b></p> <p>Estabelecer indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a eficácia do atendimento presencial, como tempo médio de espera, taxa de resolução de problemas e satisfação dos alunos.</p> <p>Realizar revisões regulares do plano de ação, fazendo ajustes conforme necessário com base nos resultados e no feedback recebido.</p> <p><b>Passo 8: Celebração e Reconhecimento</b></p> <p>Reconhecer publicamente a equipe de atendimento pelo esforço e dedicação, destacando exemplos positivos de atendimento excepcional.</p> <p>Compartilhar histórias de sucesso e melhorias alcançadas com os alunos, demonstrando o compromisso contínuo com a excelência no atendimento.</p>		
--	--	--	--

A partir do Plano de Ação, o coordenador de curso tem autonomia para realizar suas ações para viabilizar as propostas. Esse trabalho tem início assim que o plano é elaborado, visando a melhorias perceptíveis no próximo período avaliativo.

Assim, a avaliação institucional é entendida como um processo permanente e contínuo, sendo um referencial para a definição de ações alinhadas à sua missão. O acompanhamento das ações de melhorias é realizado pela CPA e por toda a comunidade acadêmica, permitindo que os resultados sejam verificados e que sirvam como referenciais para o próximo ciclo de avaliação.

Esse processo sistemático de levantamento de informações acerca das opiniões da comunidade acadêmica, análise, divulgação de resultados e elaboração de planos de ação permite traçar um perfil do curso e de maneira geral da Faculdade, que é utilizado como ferramenta para apoiar os gestores em suas tomadas de decisão. A participação, o envolvimento e a conscientização de todos no processo de autoavaliação é fundamental para a sua efetividade.

### 3 PERIODICIDADE DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

A autoavaliação institucional é um processo contínuo, cujas etapas têm periodicidade estabelecida conforme a seguir. A aplicação dos questionários do AVALIAR ocorre anualmente. O período de sensibilização para participação no AVALIAR corresponde aos meses de setembro e outubro, tendo em vista que o questionário on-line é disponibilizado entre os meses de outubro e novembro. A divulgação geral dos resultados ocorre por meio de plataforma interna, geralmente no mês de janeiro de cada ano.

Na Semana Acadêmica, geralmente, na primeira quinzena do mês de fevereiro, antes do início das aulas, são apresentados os resultados do Avaliar para professores, coordenadores e direção. Os discentes tomam conhecimento dos resultados nas reuniões realizadas pela Coordenação de CPA e pela Coordenação de Curso. Além disso, há divulgação de extrato dos resultados no site da Instituição.

Os relatórios da Ouvidoria podem ser solicitados a qualquer tempo para a CPA. Geralmente, ocorre no período de análise dos dados, antes da elaboração do Relatório de

Autoavaliação do Curso, entre os meses de fevereiro a março. De igual forma, os dados do Canal Conecta seguem estes passos.

As avaliações externas do Curso são realizadas pelo MEC, que apresenta um calendário de acordo com seus trâmites e o ciclo avaliativo correspondente para cada IES e/u Curso.

#### 4 APROPRIAÇÃO PELA COMUNIDADE ACADÊMICA

Todo o trabalho desenvolvido pela Coordenação de Curso, sob orientação da CPA, concernente à autoavaliação elabora-se de modo que alunos, docentes, NDE, coordenadores, técnico-administrativos e sociedade civil possam apropriar-se desse processo, participando ativamente do desenvolvimento, bem como percebendo as melhorias que dele resultam.

Quando iniciamos o processo de autoavaliação, a comunidade acadêmica tem sua voz valorizada, com a oportunidade de verbalizar o que deseja de melhorias e sinalizar para a IES a real situação dos serviços por esta oferecidos. Dentro desse processo de autoavaliação, há diversos partícipes, com a integração de toda a comunidade acadêmica, com o slogan: “Sua opinião tem o poder de transformar”. A apropriação corresponde, então, a um processo de constante transformação, compartilhamento e troca de conhecimentos, atribuições e aperfeiçoamentos para compreensão do que se concebe como autoavaliação institucional, assegurada a participação da comunidade acadêmica.

A partir das informações da autoavaliação, a Coordenação de Curso, em parceria com a CPA e o NDE, busca o aperfeiçoamento contínuo do trabalho desenvolvido e a superação dos desafios do curso identificados nessa oportunidade. Tendo em vista que o processo de autoavaliação considera como insumos não apenas as avaliações internas e as externas, mas também dados da Ouvidoria, do Canal Conecta, além de análise documental dos documentos produzidos por demais setores da IES e do registro de reuniões, os resultados desse processo estão incorporados ao RAC do Curso.

Permitida a ampla participação e considerado o trabalho para engajamento de toda a comunidade acadêmica, a apropriação desse processo é possibilitada desde o momento de sensibilização, perpassando a aplicação, com a participação efetiva, a análise, a divulgação, a elaboração dos planos de ação e a implementação do que foi requerido pela comunidade acadêmica.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Relatório de Autoavaliação de Curso – RAC considera a especificidade do curso a partir do processo de autoavaliação institucional. Buscamos demonstrar como este ocorre a partir das avaliações internas e externas. Estamos cientes de que a consolidação da autoavaliação institucional e do curso, como processo de construção coletivo, é efetivo com a apropriação de toda a comunidade acadêmica.

A busca pela excelência educacional é uma jornada que envolve esforço coletivo, adaptabilidade e disposição para superar obstáculos. A análise dos dados nos proporcionou insights valiosos sobre os aspectos em que estamos indo bem e onde ainda temos espaço para melhorias. Isso nos possibilita identificar áreas de foco e implementar ações que não apenas mantenham a qualidade atual, mas também elevem a experiência acadêmica a um patamar superior.

Implementar estratégias eficazes exige dedicação contínua e colaboração em todos os níveis. Os desafios podem variar, desde a otimização do atendimento presencial à implementação de novas metodologias de ensino. No entanto, estou confiante de que, com a nossa paixão pelo ensino e o nosso compromisso em proporcionar uma educação excepcional, seremos capazes de superar esses desafios.

Este não é apenas um encerramento, mas um ponto de partida para o próximo ciclo de aprimoramento. Nossos esforços para alcançar resultados ainda mais concretos e significativos serão moldados pelas lições aprendidas em 2022 e pela determinação de todos os membros da nossa comunidade acadêmica.

Contamos com todos que nos constituem nosso curso, isto é, alunos, professores, coordenadores, direção, técnico-administrativos e demais colaboradores, para que o processo de autoavaliação seja um meio de expressão dessas diversas perspectivas. Retomamos, assim, nosso propósito de transformar o futuro, para que tal transformação seja também propiciada pela autoavaliação e abranja toda a comunidade acadêmica e comunidade local. Buscaremos contribuir para o desenvolvimento de projetos de vida de nossos alunos, sempre rumo à excelência.

Por fim, acreditamos que os resultados serão subsídios para a busca de qualidade contínua do curso e de esta Instituição em seus diversos âmbitos acadêmico-institucionais. Nosso fortalecimento interno resultará também em melhorias para a comunidade

externa, uma vez que estamos sempre cientes do compromisso social adotado com nossos locais de atuação.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. INEP. **Glossário dos Instrumentos de Avaliação Externa**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/avaliacao-institucional/glossario>>.

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

BRASIL. Ministério da Educação. INEP. DAES. CONAES. **Nota Técnica 065**, de 9 de outubro de 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. INEP. **Portaria Normativa nº 840 de 24 de agosto de 2018**. Dispõe sobre os procedimentos de competência do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP referentes à avaliação de instituições de educação superior, de cursos de graduação e de desempenho acadêmico de estudantes. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/legislacao\\_normas/2018/portaria\\_normativa\\_GM-MEC\\_n840\\_de\\_24082018.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/legislacao_normas/2018/portaria_normativa_GM-MEC_n840_de_24082018.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.