



FACULDADE ICTQ/PGE

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (RAI)

Parcial | 2022

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

Anápolis – GO

2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Dados Gerais	4
1.1.1. Instituição e Mantenedora	4
1.1.2. Dados Cadastrais	4
1.1.3. Dados Regulatórios	4
1.1.1. Dados da Comissão Própria de Avaliação	5
2. HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO	5
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAIS	6
3.1. Missão	6
3.2. Visão	7
3.3. Valores	7
4. OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS	7
5. CENÁRIO E EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL	9
6. METODOLOGIA	10
6.1. A COMISSÃO	10
6.2. METODOLOGIA, INSTRUMENTOS, E COLETA DE DADOS	11
6.3. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DA GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO	11
6.4. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DO DOCENTE	12
6.5. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DO COLABORADOR	12
6.6. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS VOLUNTÁRIA	12
6.7. SENSIBILIZAÇÃO	13
6.8. PLANO AMOSTRAL	13
6.9. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	13
6.10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	13
6.11. CRONOGRAMA DA CPA PARA 2022	14
7. DESENVOLVIMENTO	14
EIXO I: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	15
EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	17
EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	21
EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO	27
EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	32
8. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	35
9. PLANO DE AÇÕES COM BASE NOS RESULTADOS	37
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE A	49
APÊNDICE B	51
APÊNDICE C	54
APÊNDICE D	57
APÊNDICE E	60

1. INTRODUÇÃO

A autoavaliação Institucional é uma atividade obrigatória, instituída pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Ela é uma forma de construção de um sistema de avaliação que tenha condições de promover, entre outros, valores institucionais.

O processo de autoavaliação institucional interna da Faculdade ICTQ/PGE é realizado pela Comissão Própria de Avaliação – CPA. A autoavaliação institucional permite à IES realizar um processo de tomada de decisões e ações voltadas para a melhoria constante de seus serviços e infraestrutura, com foco nas necessidades qualitativas de seus docentes, discentes, técnicos administrativos, e egressos.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE foi instituída em 2014, e teve seu efetivo funcionamento iniciado em 2018, após a publicação da Portaria de Credenciamento Institucional. A criação da CPA nesta IES atende aos termos do artigo 11 da Lei nº 10.861/2004. Além disso, a CPA da Faculdade ICTQ/PGE, que consiste em um departamento independente, formado por representantes dos alunos, professores, colaboradores e sociedade civil organizada, tem a função de coordenar os processos internos de avaliação, da sistematização e divulgação de seus resultados, entre outras formas por meio de relatórios e gráficos, e da prestação das informações solicitadas pelo INEP/MEC.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE tem o papel de avaliar e sugerir, por meio democrático, mudanças, implementação e aprimoramento da qualidade de ensino nos âmbitos da graduação, da extensão e da pós-graduação.

A Faculdade ICTQ/PGE tem o processo de autoavaliação institucional como um aprendizado institucional. Este processo avança continuamente, promovendo a maior participação dos envolvidos em todas as etapas e maior divulgação dos seus resultados a toda comunidade acadêmica.

A cultura da autoavaliação se legitima e se fortalece na produção de melhorias e apropriação de seus resultados pela comunidade acadêmica. A cada ciclo de autoavaliação realizado pela Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE, esta cultura se fortalece na realização de atividades de sensibilização, conscientização, difusão e reflexão das ações, junto aos segmentos partícipes como sujeito e objeto do processo avaliativo.

Neste contexto, o presente documento consiste no segundo Relatório Parcial referente ao ano de 2022, do ciclo avaliativo 2021-2023, da Autoavaliação Institucional da Faculdade ICTQ/PGE. O documento está estruturado contemplando as 10 (dez) Dimensões Avaliativas determinadas pelo SINAES.

As Dimensões estão agrupadas segundo os 5 (cinco) Eixos Temáticos, estabelecidos conforme orientações do INEP: Eixo 1- Planejamento e Avaliação Institucional; Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional; Eixo 3 – Políticas Acadêmicas; Eixo 4 – Políticas de Gestão; Eixo 5: Infraestrutura.

A estrutura do presente Relatório Integral foi concebida à luz das Notas Técnicas INEP/DAES/CONAES nº 062/2014 e nº 065/2014. Os dados deste relatório referem-se às turmas de pós-graduação e graduação em andamento.

1.1. Dados Gerais

1.1.1. Instituição e Mantenedora

Nome da IES: Faculdade ICTQ/PGE		Sigla: ICTQ/PGE
Cód. e-MEC: 19909	Mantenedora: Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade Industrial LTDA.	
Representante Legal: Marcus Vinícius Cardoso de Andrade		
Diretor(a): Carlos Eugênio Muniz de Holanda Cavalcante		

1.1.2. Dados Cadastrais

Endereço: Rua Benjamin Constant	Nº: 1491	CEP: 75024-020
Bairro: Setor Central	Município: Anápolis	UF:GO
Telefone: 0800 602 6660)	Website: www.administradoresdevalor.com.br	

1.1.3. Dados Regulatórios

Organização Acadêmica: Faculdade	
Categoria Administrativa: Privada com fins lucrativos	
Ato regulatório: Credenciamento	Documento: Portaria nº 281

Data do documento: 28/03/2018	Data de publicação: 29/03/2018
-------------------------------	--------------------------------

1.1.1. Dados da Comissão Própria de Avaliação

Presidente da CPA e Representante do Corpo Docente-tutores	Rosiane Dias Mota
Representante da Mantenedora	Francys Resstel Del Hoiyo
Representante do Corpo Técnico Administrativo	Samuel Guimarães Lobo Sahium
Representante do Corpo Discente	Lana Cristina Santana
Representante da Sociedade Civil Organizada	Alisson Gustavo Coimbra Tomaz

2. HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

As atividades do Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade Industrial – ICTQ se iniciaram em 2008, com o objetivo de contribuir com a formação e o desenvolvimento de pessoas que trabalham pela vida e pela saúde individual e coletiva do País. O projeto contou com a contribuição de atores diversos da indústria farmacêutica do polo farmacoquímico de Goiás, o que fortaleceu os objetivos institucionais.

As primeiras turmas de especialização voltadas para profissionais do mercado industrial farmacêutico ocorreram em São Paulo (SP), no Rio de Janeiro (RJ), em Campinas (SP) e em Anápolis (GO). O ICTQ foi pioneiro no país, ao ofertar o curso de Especialização em Assuntos Regulatórios na Indústria Farmacêutica.

Em 2011 o ICTQ estabeleceu seu foco prioritário no mercado farmacêutico e se tornou a primeira Instituição de Especialização e Formação Continuada no Brasil totalmente dedicada aos profissionais deste mercado. O pioneirismo nas propostas de programas de especialização, ainda inéditos no País, fez com que o instituto atraísse a atenção de alunos e líderes, não só mercado industrial, mas do mercado varejista farmacêutico.

Na mesma época o ICTQ lançou também seus programas de Seminário

Científico, que começaram a ser realizados principalmente nas cidades de Anápolis (GO), Campinas (SP), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), marcando o meio acadêmico com palestras de renomados professores nacionais e outros vindos de países como Inglaterra, Argentina e Estados Unidos, entre outros.

Em 2012 nasceu efetivamente o departamento de pesquisas do ICTQ, com o primeiro estudo intitulado Pesquisa Acerca do Perfil do Consumidor em Farmácias e Drogarias no Brasil, realizado com o apoio do Instituto de Pesquisas Datafolha na execução. A partir de então cada vez mais o ICTQ tem se aprofundado em pesquisas deste ramo, e ampliado a oferta de cursos de pós-graduação, capacitações, cursos Incompany e de extensão em várias cidades do país.

O reconhecimento da qualidade de ensino do Instituto em todo o País levou a geração de novas unidades do ICTQ de norte a sul. Atualmente os Estados em que o ICTQ mantém presença são Goiás, Minas Gerais, Distrito Federal, São Paulo, Pernambuco, Ceará, Paraíba, Amazonas, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Maranhão, Paraná, Espírito Santo, Acre, Roraima e Piauí. Além desta expansão, a unidade administrativa baseada em Anápolis (GO), o ICTQ inaugurou novo escritório na cidade de São Paulo (SP).

Diante de sua trajetória de sucesso, o ICTQ apresenta-se frente ao Mercado como uma Instituição de Ensino respeitada e apreciada, com vocação para a qualidade de ensino, inovação e empreendedorismo. Em 2015 a iniciativa de solicitação do credenciamento institucional foi pautada com o objetivo de ampliar seus horizontes e, em maio de 2018 por meio da Portaria número 281 de 28 de março de 2018 a Faculdade Escola de Gestão ITCQ foi, oficialmente, credenciada. Em 2019, a partir de uma alteração de denominação, a IES tornou-se Faculdade ICTQ/PGE

Atualmente, a Faculdade ICTQ/PGE possui dois cursos presenciais autorizados: de Administração modalidade presencial (Portaria nº 281 de 29 de março de 2018) e Administração modalidade a distância (Portaria nº 882, de 19 de agosto de 2021). E, tem como foco atuar na graduação nas modalidades presencial e a distância.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAIS

3.1. Missão

Trabalhar de forma interdisciplinar, rompendo as barreiras do conhecimento

nas áreas, estimular e fomentar o desenvolvimento socioeconômico regional, contribuindo de maneira sustentável na capacitação dos nossos alunos gerando experiências de sucesso.

3.2. Visão

Ser uma Faculdade de referência nacional no ensino, produção acadêmica e iniciação científica com foco no setor farmacêutico e da saúde.

3.3. Valores

O respeito às pessoas em primeiro lugar, o respeito à vida, o respeito à individualidade, a integridade nos relacionamentos e nos compromissos e o respeito à valorização profissional.

4. OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS

A Faculdade ICTQ/PGE assume posição construtiva em uma sociedade democrática, servindo de instrumento propulsor de transformação social. Nesse sentido, são seus objetivos e metas institucionais:

- Proporcionar o desenvolvimento institucional por meio de um processo de ensino e aprendizagem com metodologias pedagógicas científicas, multidisciplinares e dialéticas, com práticas educativas diversificadas, que contribuem para a formação e qualificação do aluno ao exercício profissional técnico, responsável e ético no desenvolvimento sócio-econômico-cultural na sua área de atuação.
- Realizar o ensino de conteúdos de formação geral, formação básica e formação específica e profissional com as correspondentes atividades práticas e complementares de cada curso.
- Promover, realizar e coordenar seminários, congressos, feiras, simpósios, convenções, workshops ou quaisquer outros tipos de eventos, para si própria ou para terceiros, inclusive para poderes públicos municipais, estaduais e federais;
- Incentivar o desenvolvimento pessoal, a criação cultural, o incremento do espírito científico e do pensamento reflexivo, divulgado ações realizadas por distintas formas de comunicação do saber;
- Preparar profissionais com senso de cidadania, conscientes de suas responsabilidades sociais e éticas na promoção do bem comum, contribuindo para o fortalecimento da solidariedade humana;

- Pugnar pela formação do profissional técnico, responsável e ético.
- Proporcionar uma formação acadêmica-profissional pautada estudos metódicos dos problemas socioeconômicos regionais e nacionais, à luz do contexto mundial, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento social, bem como para melhorar a qualidade de vida humana;
- Oferecer condições de prestação de serviços à comunidade, estabelecendo laços de reciprocidade e parceria.
- Desenvolver estudos nas áreas de abrangência da Faculdade ICTQ/PGE, nos domínios organizacionais, estratégicos, qualitativos e quantitativos com o objetivo de desenvolvimento de projetos e programas integrados com empresas e comunidade local;
- Promover a extensão acadêmica e universitária, visando o incentivo permanente à interação da Instituição com a sociedade, com fins educativos, científicos e culturais, valorizando com isso a aplicação prática, à difusão dos resultados, a criação cultural;
- Formar profissionais aptos para o exercício de suas funções e para participação no desenvolvimento do estado e região, suscitando nos mesmos o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional.
- Incentivar e oferecer a formação continuada do corpo docente/tutor e técnico administrativo objetivando a excelência e a qualidade no ensino e no atendimento do discente.
- Estabelecer relações interinstitucionais com o objetivo de contribuir para a formação dos acadêmicos;
- Formar profissionais com habilidade de realizar tomadas de decisões, e de desenvolver reflexões críticas aplicáveis às organizações, visando às potencialidades econômicas e sociais da região;
- Formar profissionais com habilidades voltadas para o empreendedorismo, a criatividade, a disrupção e inovação, com foco na busca de atitudes transformadoras da realidade social
- Promover uma gestão integrada e participativa de todos os atores envolvidos, das ações e políticas acadêmicas, comunitárias e administrativas;
- Consolidar e ampliar a pós-graduação em nível Lato Sensu, inserida e comprometida com o atendimento às expectativas da educação continuada na área farmacêutica;
- Buscar continuamente a excelência na qualidade no ensino presencial e a distância;

- Executar programas e projetos ligados à cidadania, direitos humanos, relações étnicas, empreendedorismo, meio ambiente e sustentabilidade, inclusão social com foco na valorização do desenvolvimento humano;
- Efetuar a ampliação da oferta de cursos presenciais e à distância, de acordo com demanda mercadológica, utilizando-se de estudos especializados com base na demandada regional e da comunidade;
- Oferecer oportunidades de atualização nos campos de conhecimento e técnicas correspondentes aos cursos ministrados para profissionais formados, e egressos da instituição;
- Disseminar a produção do conhecimento e da informação por meio da difusão pelas mídias institucionais e externas.

5. CENÁRIO E EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2022 a Faculdade ICTQ/PGE teve 06 alunos na graduação, contou com 3.500 alunos de pós-graduação lato sensu distribuídos nos cursos de Farmácia Clínica de Prescrição Farmacêutica; pós-graduação em Gestão, Tecnologia e Controle de Qualidade na Indústria Farmacêutica; pós-graduação em Regulação e Qualidade na Indústria Farmacêutica; pós-graduação em P&D Analítico e Controle de Qualidade na Indústria Farmacêutica; pós-graduação em Gestão da Qualidade e Auditoria em Processos Industriais; pós-graduação em Metodologia do Ensino Superior em Farmácia; pós-graduação em Farmácia Clínica e Atenção Farmacêutica; pós-graduação em Gestão de Consultório Farmacêutico e Farmácia Clínica; pós-graduação em Farmácia Hospitalar e Acompanhamento Oncológico; pós-graduação em Gestão da Qualidade e Assuntos Regulatórios na Indústria Farmacêutica; pós-graduação em Assuntos Regulatórios na Indústria Farmacêutica.

No ano de 2022 a Faculdade ICTQ/PGE contou com um corpo docente composto de 95 professores, sendo 06 da graduação e 89 dos Cursos de Pós-graduação, em ambos os casos, contratados sob os regimes CLT e PJ, sendo 29 destes com titulação de Especialista, 21 de Mestre e 39 de Doutores.

Em 2022 o quadro de colaboradores técnico-administrativos foi composto por 41 funcionários contratados, sendo 40 sob o regime da CLT, e 01 em regime PJ.

Atualmente a Faculdade ICTQ/PGE está credenciada para a oferta de cursos presenciais e a distância (Quadro 1). Possui o curso de graduação em

Administração nas modalidades presencial e a distância, e 28 cursos de pós-graduação lato sensu presenciais e EaD.

CREDENCIAMENTO DA FACULDADE ICTQ/PGE PORTARIA Nº 281, DE 28 DE MARÇO DE 2018	
Curso	Autorização
Administração (Bacharelado)	Portaria Nº 281, de 28 de Março de 2018

Quadro 1: Cursos de Graduação da Faculdade ICTQ/PGE com atos de autorização (2022).
Fonte: E-MEC (2022)

No contexto da evolução institucional, observou-se que os últimos Conceitos obtidos nas Avaliações Externas Institucionais, tanto o Conceito Institucional e o Índice Geral de Cursos, quanto os Conceitos individuais dos cursos são positivos Quadros 2 e 3.

Instituição	Últimos Conceitos Obtidos nas Avaliações Externas Institucionais		
	Modalidade	Conceito Institucional (CI)	Índice Geral de Cursos
Faculdade ICTQ/PGE	Presencial	3 – Ano: 2018	-
Faculdade ICTQ/PGE	EaD	4 – Ano: 2020	-

Quadro 2: Conceito Institucional Obtido na última Avaliação Externa Institucional – Faculdade ICTQ/PGE (2022)
Fonte: E-MEC (2022)

Código	Modalidade	Grau	Curso	ENADE	CPC	CC	IDD
1335263	Presencial	Bacharelado	Administração	-	-	3	-
1500436	A Distância	Bacharelado	Administração	-	-	5	-

Quadro 3: Últimos Conceitos Obtidos nas Avaliações Externas dos Cursos (2022)
Fonte: E-MEC (2022)

6. METODOLOGIA

6.1. A COMISSÃO

Os membros da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE têm seu mandato definido por portaria institucional. As atividades da CPA, como um todo, se iniciaram efetivamente em 2018, a partir da publicação da Portaria de Credenciamento Institucional.

Entre as ações desenvolvidas pela Comissão estão a estruturação dos instrumentos de avaliação focados nos atores da comunidade acadêmica e externa. Tais instrumentos foram estruturados com a finalidade de atender todas as dimensões e eixos exigidos pelo INEP. A CPA da Faculdade ICTQ/PGE realizou em 2022 o processo de avaliação, a divulgação dos resultados, o acompanhamento do plano de ação elaborado e publicado no relatório anterior, assim como a elaboração de um novo plano de ação para o próximo ano, com base nos resultados obtidos em 2022.

Neste contexto, foram realizadas aplicações de pesquisas conforme metodologia aqui descrita.

6.2. METODOLOGIA, INSTRUMENTOS, E COLETA DE DADOS

Os formulários, juntamente com as pesquisas realizadas pela CPA em 2022, de modo em geral, contemplam os 05 eixos e as dez dimensões propostas pelo INEP. As dimensões são: Dimensão 1: Missão Institucional, Dimensão 2: Coordenador de Curso • Sobre o Curso • Desempenho docente e disciplinas do curso - concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem • Pesquisa e Extensão • Sobre o compromisso da Turma, Dimensão 3: Responsabilidade Social, Dimensão 4: A comunicação com a sociedade, Dimensão 5: Políticas de Pessoal, Dimensão 6: Organização e gestão institucional, Dimensão 7: Infraestrutura, Dimensão 8: Planejamento e avaliação, Dimensão 9: Atendimento ao discente, Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira.

Cada dimensão, e sujeito de pesquisa, recebeu um grupo de questões conforme a necessidade/característica deles. Todos os instrumentos de pesquisa utilizaram como critérios: ótimo, bom, regular, péssimo, e foram aplicados conforme metodologia e coleta descrita a seguir.

6.3. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DA GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO

A metodologia de coleta de dados referente às turmas de graduação e pós-graduação foi realizada em duas etapas, sendo a primeira avaliação ao final de cada módulo/disciplina e no final do curso/semestre letivo. Na primeira etapa o aluno

pontuou o professor quanto o domínio do assunto, sua didática, a pontualidade e a qualidade do material disponibilizado, entre outros (Apêndice A). Já a segunda etapa foi realizada ao final do curso ou do semestre letivo, são abordados os demais itens das 10 dimensões estabelecidas pelo INEP (Apêndice B).

Neste contexto, utilizou-se como metodologia a abordagem qualiquantitativa, e realizou-se a coleta dos dados dos discentes dos cursos de graduação e de Pós-graduação por meio de um questionário semiestruturado sigiloso disponibilizado ao aluno em um link próprio ao final de cada módulo no período de janeiro a dezembro de 2022.

6.4. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DO DOCENTE

A metodologia de coleta de dados referente aos docentes das turmas de graduação e de pós-graduação se deu por meio de um link próprio com respostas sigilosas (Apêndice C). Este questionário aborda itens que atendem às dez dimensões previstas.

6.5. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS DO COLABORADOR

A metodologia de coleta de dados referente aos colaboradores e gestores da Faculdade ICTQ/PGE se deu por meio de um questionário disponibilizado um link próprio com respostas sigilosas (Apêndice C). Este questionário aborda itens que atendem às dez dimensões previstas.

6.6. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS VOLUNTÁRIA

A metodologia de coleta de dados também adota a inserção voluntária de questionamentos, sugestões e elogios fora do ciclo avaliativo, por meio de um questionário montado na plataforma *Google Forms* disponibilizado na página da Faculdade e por meio de formulário impresso disponibilizado na Caixa de Sugestões da CPA localizada na Faculdade (Apêndice E). Este formulário é aberto, podendo qualquer pessoa preenchê-lo sem obrigatoriedade de identificação.

6.7. SENSIBILIZAÇÃO

Para divulgação das informações sobre a avaliação institucional e a sensibilização para participação dos docentes e discentes da Pós-graduação, assim como dos técnicos-administrativos, a CPA contou com o auxílio dos coordenadores de curso e do departamento de comunicação que realizou a divulgação por meio do site da Faculdade, e-mails e mídias sociais com a criação de posts.

6.8. PLANO AMOSTRAL

Para a realização da Autoavaliação Institucional a Faculdade ICTQ/PGE mobilizou o público, e alcançou uma amostragem satisfatória, por meio da adesão voluntária de alunos, docentes e colaboradores, caracterizando uma evolução no número de participantes.

6.9. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

As respostas dos formulários aplicados foram tabuladas automaticamente por meio do sistema utilizado para sua aplicação. Para a elaboração dos gráficos utilizou-se o Google Planilhas.

A partir dos critérios: ótimo, bom, regular, e péssimo a CPA fez um agrupamento, onde considerou-se como uma avaliação positiva o agrupamento da maioria das respostas nos critérios ótimo e bom, ponderou-se avaliação negativa e de necessária a atenção e implantação imediata de ações no Plano de Ação quando os itens regular e péssimo fossem maioria.

A análise e discussão dos resultados ocorreram em reuniões da CPA e eles foram encaminhados para os departamentos gestores para reflexão crítica e construção colaborativa do plano de ação.

6.10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

A divulgação dos resultados à comunidade acadêmica e externa se deu por meio da disponibilização de banners contendo gráficos e explicações (Apêndice F), dispostos nas áreas de convivência da Faculdade. Aos professores entregou-se os

resultados após a finalização da tabulação de cada módulo via e-mail. Disponibiliza-se, também, os resultados de forma permanente na página da Faculdade ICTQ/PGE e no mural físico da CPA instalado na IES.

6.11. CRONOGRAMA DA CPA PARA 2022

INDICADOR	AÇÃO	PERÍODO	STATUS
Planejamento	Organização dos Instrumentos de Avaliação, lançamento dos instrumentos no Sistema, impressão dos instrumentos que serão aplicados impressos e criação dos links com o questionário.	Janeiro a abril	Concluído
Comunicação	Sensibilização da comunidade acadêmica	Janeiro a dezembro	Concluído
Execução	Aplicação das avaliações	Janeiro a dezembro	Concluído
Análise	Levantamento de dados e Análise das informações coletadas	Outubro a dezembro	Concluído
Tabulação	Tabulação dos resultados e elaboração do relatório	Janeiro a dezembro	Concluído
Comunicação	Divulgação dos resultados referentes a Avaliação	Janeiro e fevereiro do ano posterior	Concluído
Retroação	Proposta das ações de intervenções para provocar as mudanças necessárias sobre os dados coletados no ano anterior	Janeiro	Concluído
Comunicação	Acompanhamento e divulgação das ações de mudanças. Desenvolvimento das ações da CPA. Reflexão da avaliação.	Janeiro	Concluído
Finalização	Elaboração de Relatório anual da CPA	Dezembro a fevereiro do ano subsequente	Concluído

Quadro 5: Cronograma realizado no ano de 2022
Fonte: CPA 2022

7. DESENVOLVIMENTO

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE elaborou o presente relatório com a orientação da NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES N°

065, para a apresentação dos resultados da autoavaliação institucional com base nos números de 2022.

A CPA coletou e sintetizou os resultados dos entrevistados, por meio das dimensões e dos eixos determinados pelo INEP. A pesquisa de autoavaliação institucional de 2022 oferece uma visão abrangente sobre diversos aspectos da Faculdade ICTQ, abrangendo áreas cruciais como o conhecimento institucional, o desenvolvimento cultural e socioeconômico, a qualidade do ensino, a gestão administrativa, a infraestrutura física e a percepção dos alunos em relação aos professores e às metodologias de ensino.

A seguir, será apresentada uma análise detalhada dos dados coletados, com destaque para os pontos fortes e as áreas que ainda demandam atenção para promover um contínuo aprimoramento da Instituição.

EIXO I: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

No Eixo 1 abordou-se neste semestre o conhecimento dos alunos sobre a missão institucional e o Projeto Pedagógico do Curso (PPC), dois elementos fundamentais para a formação de uma identidade institucional sólida e coerente.

Sobre o primeiro item, 42% dos respondentes indicaram ter um conhecimento ótimo sobre a missão da Instituição, enquanto 56% consideraram seu conhecimento como bom. Apenas 2% avaliaram como regular e nenhum respondeu que o conhecimento é péssimo. Este resultado sugere que a grande maioria dos estudantes está bem ciente da missão da instituição, o que é um indicativo positivo do alinhamento institucional. No entanto, a pequena margem de 2% de alunos que consideraram o conhecimento regular poderia sugerir uma necessidade de reforço em estratégias de comunicação institucional, talvez por meio de materiais mais acessíveis ou campanhas internas de conscientização (Gráfico 1).

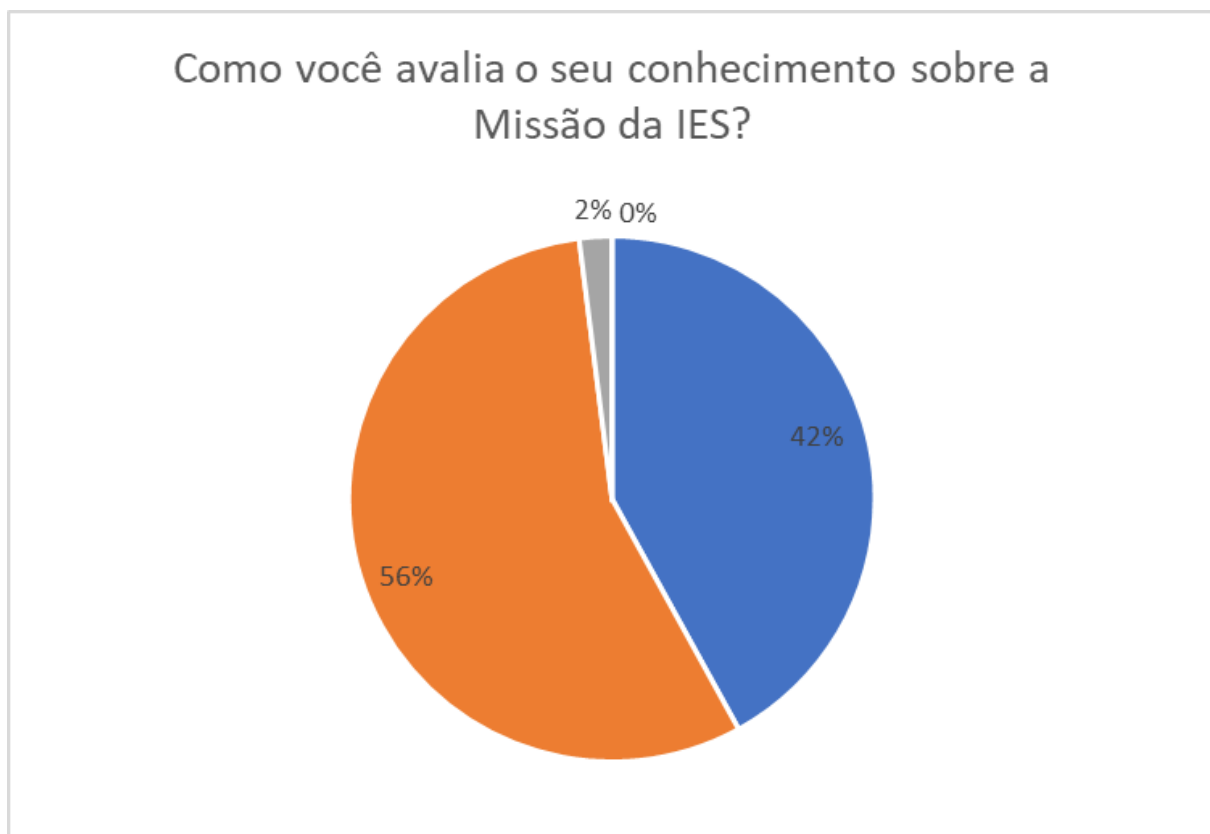


Gráfico 1: Avaliação do Conhecimento sobre a Missão da IES
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

O Projeto Pedagógico do Curso (PPC) foi melhor avaliado no geral, com 22% dos entrevistados avaliando como ótimo e 70% considerando como bom. Apenas 8% deram uma avaliação regular e nenhum considerou o conhecimento péssimo. A alta avaliação positiva sobre o PPC reflete a clareza e a relevância do projeto para os alunos, mas o 8% de avaliação regular pode indicar que alguns alunos ainda não têm uma compreensão total de como o PPC impacta diretamente sua trajetória acadêmica e profissional. Talvez seja necessário um trabalho contínuo de integração entre o PPC e as práticas pedagógicas do curso (Gráfico 2).

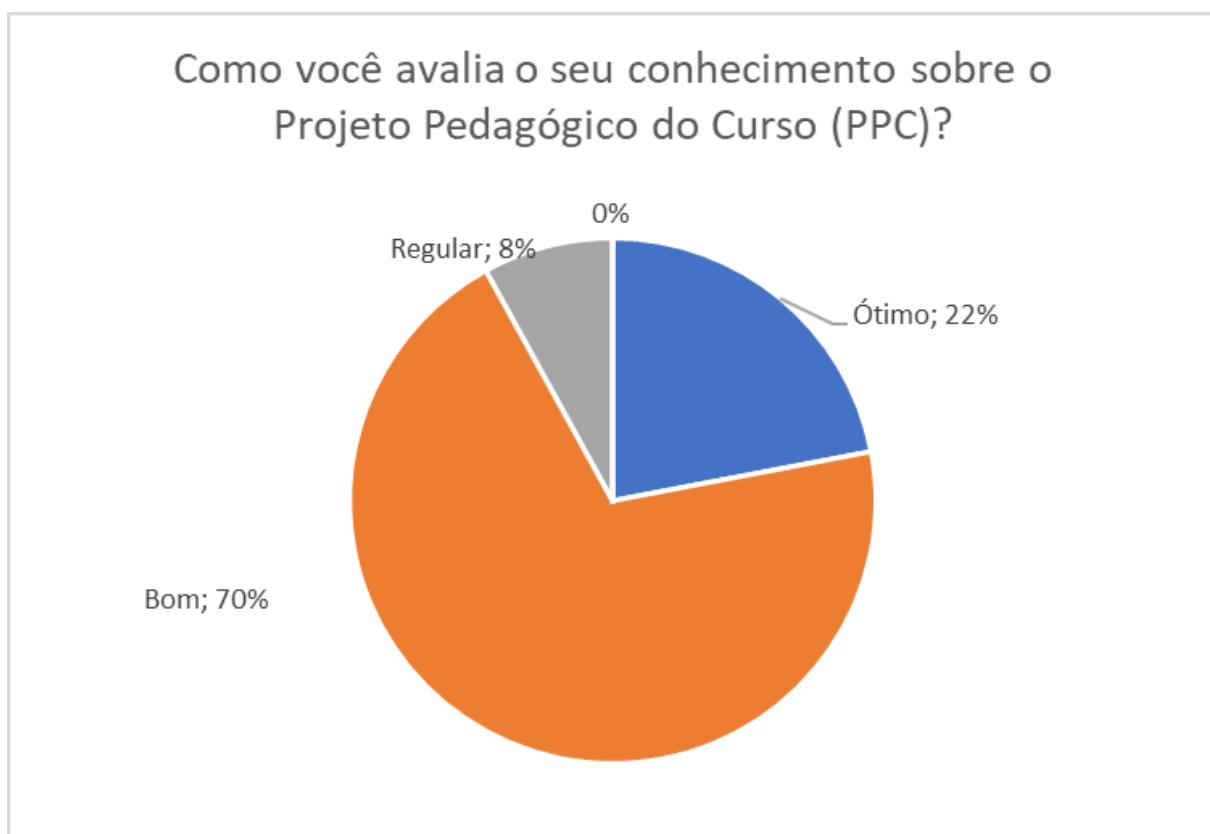


Gráfico 2: Avaliação do Conhecimento sobre o PPC
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Neste eixo abordou-se aspectos relacionados ao impacto social e cultural da instituição e às suas políticas de inclusão e parcerias.

Um dado extremamente positivo foi a avaliação do impacto da Faculdade ICTQ no desenvolvimento cultural e socioeconômico da região, com 62% dos entrevistados considerando o trabalho ótimo e 33% como bom, totalizando 95% de aprovação. Este alto índice de aprovação demonstra que a instituição tem conseguido se inserir de maneira relevante na comunidade em que está inserida. No entanto, sempre existe a possibilidade de ampliar e diversificar suas iniciativas para garantir que ainda mais pessoas se beneficiem dessas ações (Gráfico 3).



Gráfico 3: Avaliação do Impacto da Faculdade no Desenvolvimento Cultural e Socioeconômico

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

As políticas institucionais de inclusão, como a concessão de bolsas de ensino, foram avaliadas positivamente por 88% dos alunos (36% ótimo e 52% bom), o que é um dado significativo. Contudo, 12% dos respondentes consideraram essas políticas regulares, o que aponta para um espaço de melhoria. A inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida é crucial, e estratégias mais claras de divulgação das bolsas e critérios podem ser necessárias para alcançar uma maior compreensão e aproveitamento dessas políticas (Gráfico 4).

Como você avalia as políticas institucionais de inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida, como a concessão de Bolsas de Ensino?

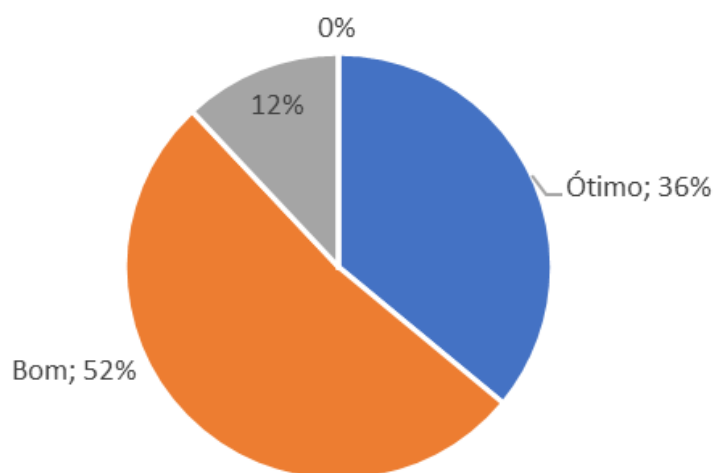


Gráfico 4: Avaliação das Políticas Institucionais de Inclusão de Estudantes em Situação Econômica Desfavorecida
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação das parcerias e convênios também foi amplamente positiva, com 35% dos alunos avaliando como ótimo e 45% como bom, totalizando 80% de aprovação. No entanto, 17% dos respondentes consideraram a relação de convênios como regular, o que sugere que existe espaço para aprimorar as relações com empresas e outras instituições que possibilitem novas oportunidades para os alunos, como estágios e atividades de extensão (Gráfico 5).

Como você avalia a relação de convênios e parcerias firmados pela IES para o desenvolvimento de atividades de ensino, estágios, pesquisa e extensão?

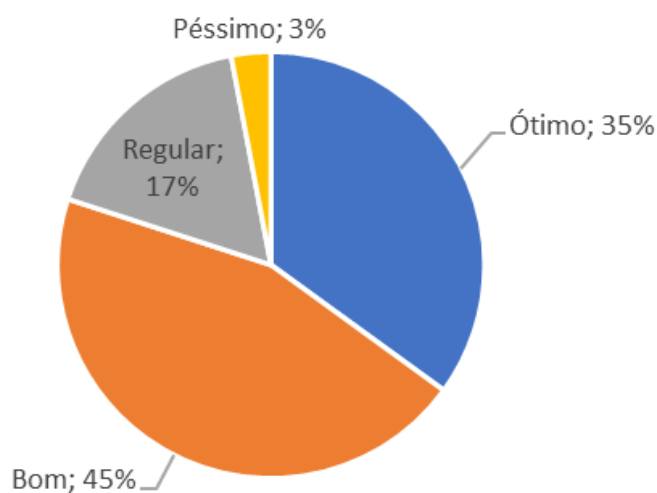


Gráfico 5: Avaliação dos Convênios e Parcerias Institucionais
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A criação de projetos de responsabilidade social na instituição obteve uma avaliação positiva, com 38% dos alunos considerando ótimo e 42% como bom. A boa aceitação reflete o compromisso da instituição com a sociedade, mas a 18% de avaliação regular pode indicar uma necessidade de ampliação e diversificação desses projetos, atingindo um público ainda maior e com um impacto mais significativo (Gráfico 6).

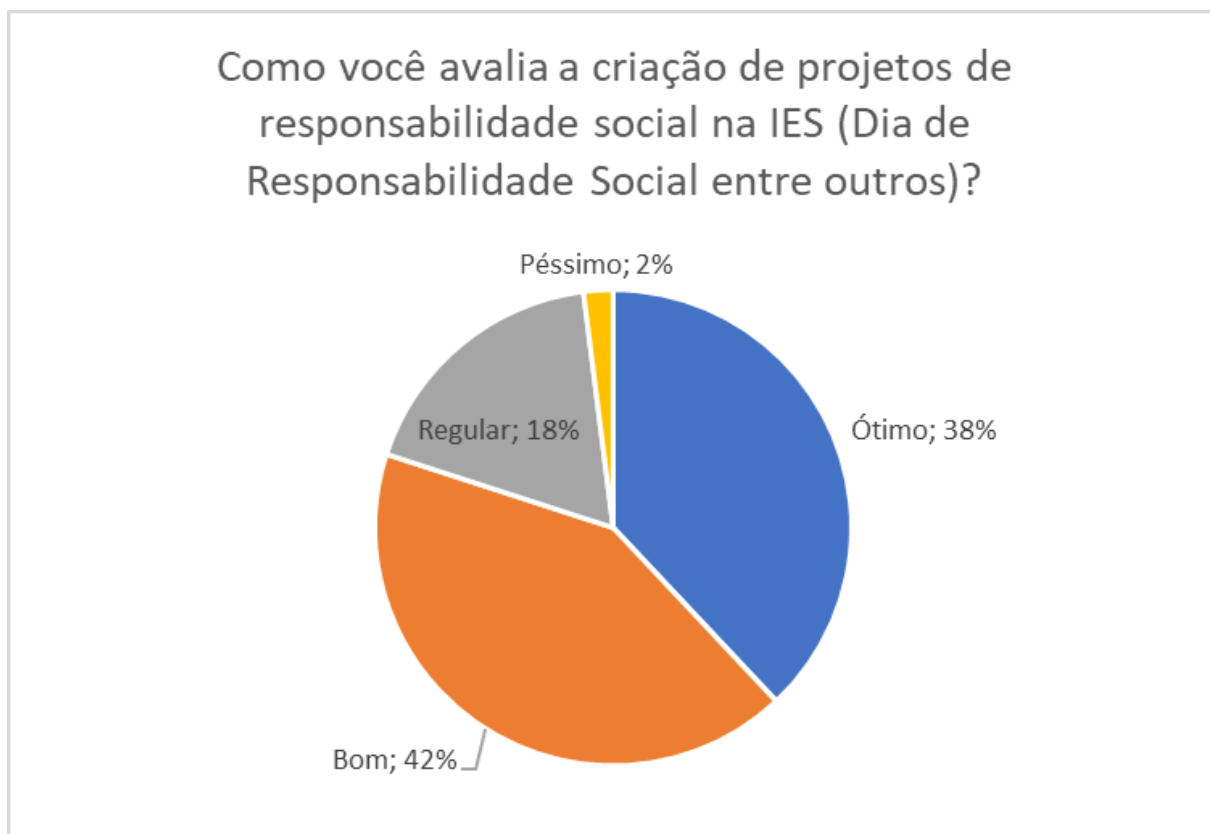


Gráfico 6: Avaliação dos Projetos de Responsabilidade Social da Instituição
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

As políticas acadêmicas são essenciais para o desenvolvimento do ensino e a experiência educacional dos alunos. Neste eixo avaliou-se desde a qualidade do ensino até a comunicação com os estudantes. Sua análise ofereceu uma visão clara sobre os aspectos em que a instituição está indo bem e onde podem haver melhorias.

A avaliação sobre a qualidade do ensino prestado pela instituição foi extremamente positiva. Um expressivo 74% dos alunos consideraram a qualidade do ensino como ótima, enquanto 18% a classificaram como boa. Apenas 8% deram uma avaliação regular. Esses resultados são indicativos de um corpo docente altamente capacitado e comprometido com a excelência educacional, refletindo na percepção positiva dos alunos (Gráfico 7).

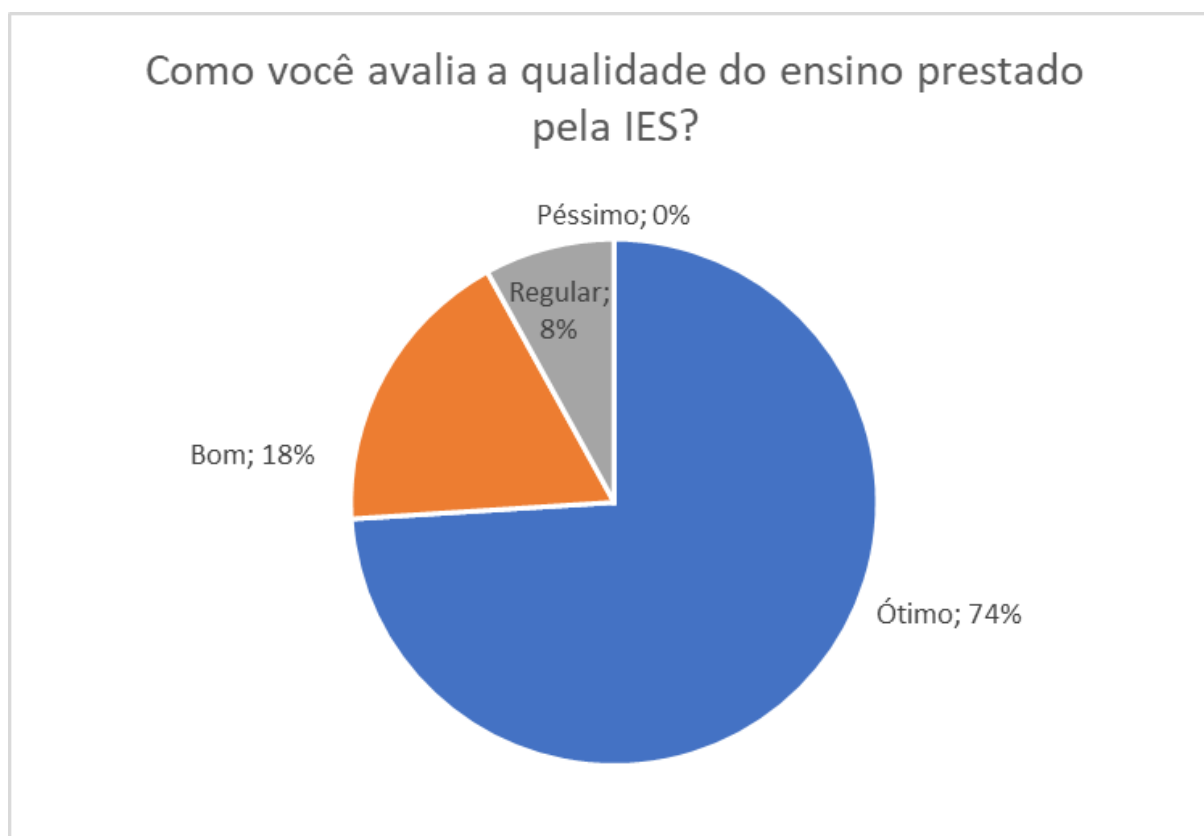


Gráfico 7: Avaliação da Qualidade do Ensino
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

Quando questionados sobre a oferta de novos cursos, a maior parte dos alunos, 55%, a avaliou como ótima, e 38% como boa, totalizando 93% de aprovação. Apenas 7% dos respondentes consideraram a oferta de cursos como regular, o que indica uma boa aceitação das novas opções oferecidas pela instituição, mas ainda com um pequeno espaço para melhorar em termos de diversidade ou inovação nos cursos oferecidos (Gráfico 8).

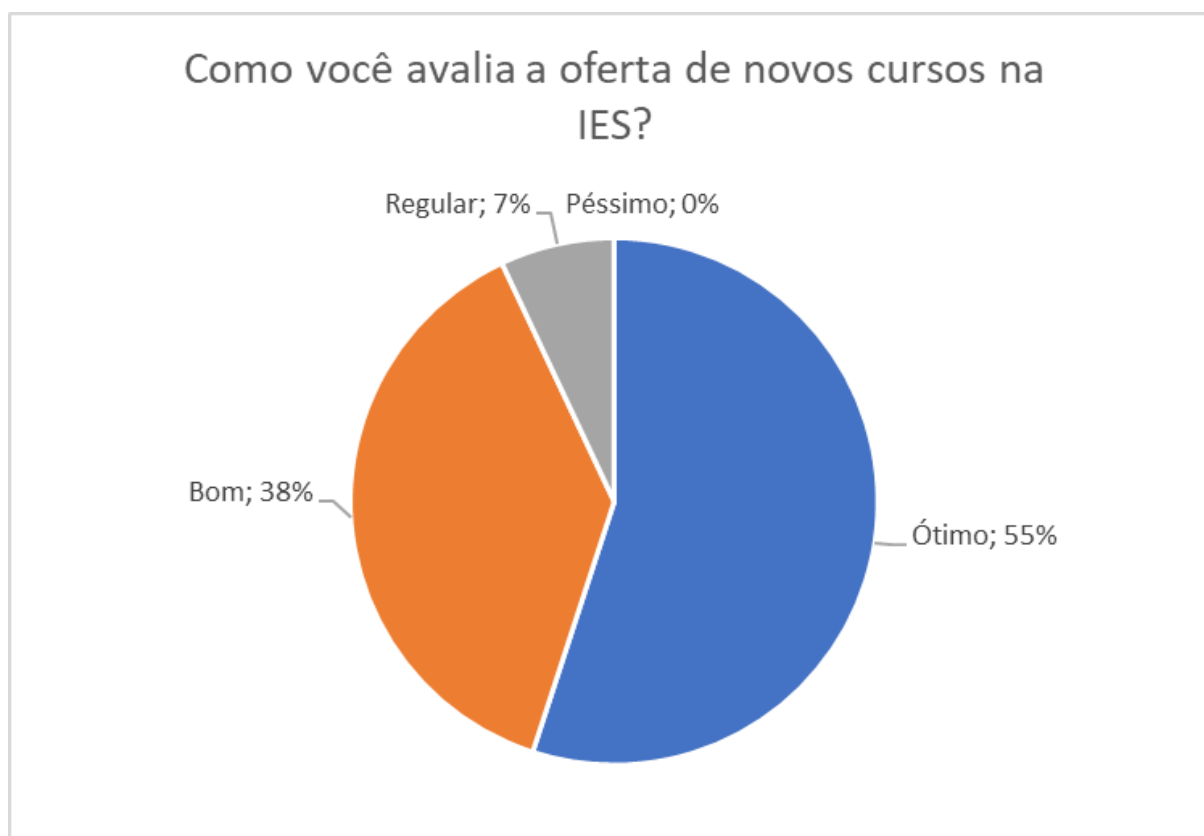


Gráfico 8: Avaliação da Oferta de Novos Cursos
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação da oferta de cursos de pós-graduação também foi bastante positiva, com 49% dos alunos considerando essa oferta como ótima e 38% como boa. No entanto, 13% dos respondentes a classificaram como regular, o que pode indicar a necessidade de aprimoramento na oferta de cursos de pós-graduação, talvez na ampliação de modalidades ou áreas de especialização (Gráfico 9).

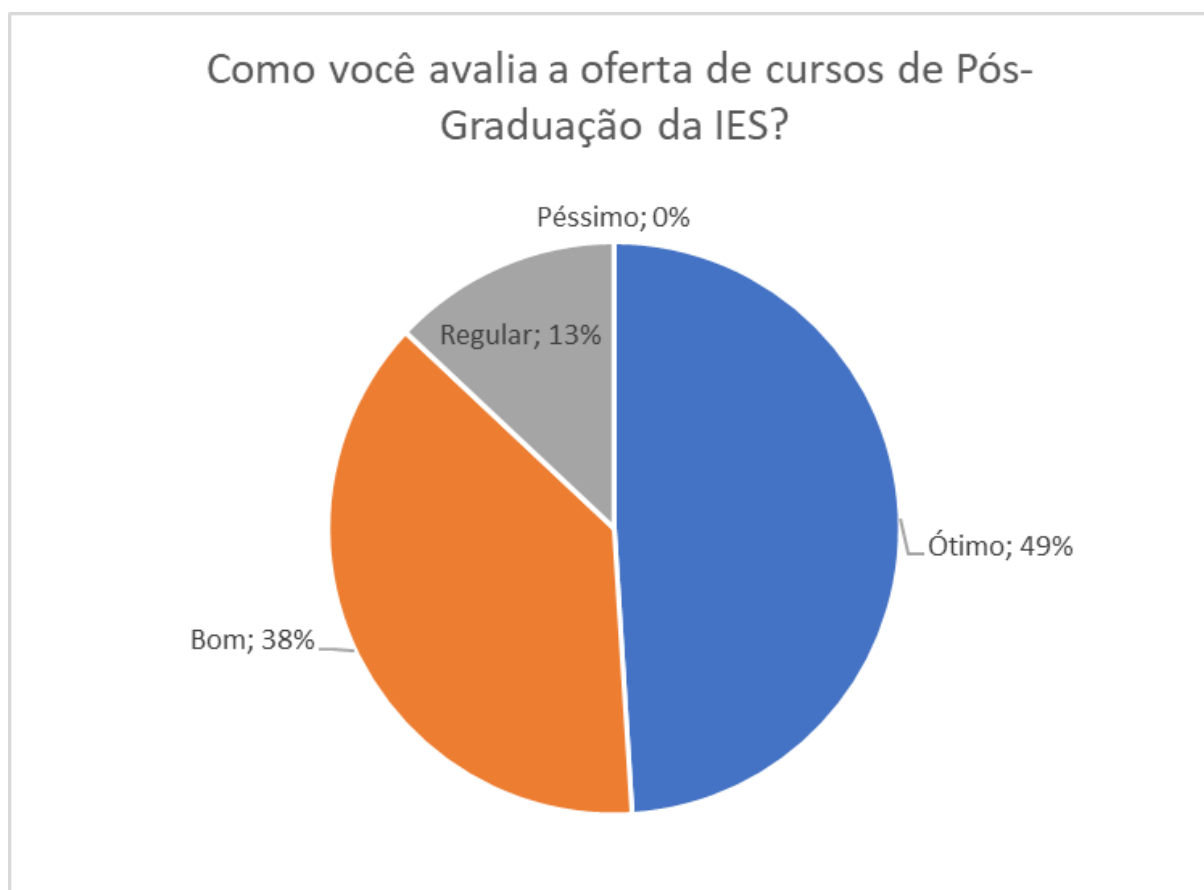


Gráfico 9: Avaliação da Oferta de Cursos de Pós-Graduação
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação do site da instituição foi um pouco mais equilibrada, com 39% dos alunos considerando-o ótimo e 42% avaliando como bom. Já 18% dos respondentes acharam o site regular, e 1% o avaliou como péssimo. A satisfação geral com o site é alta, mas há espaço para melhorias, especialmente em termos de usabilidade e de conteúdo, para garantir uma navegação ainda mais intuitiva e acessível aos alunos (Gráfico 10).

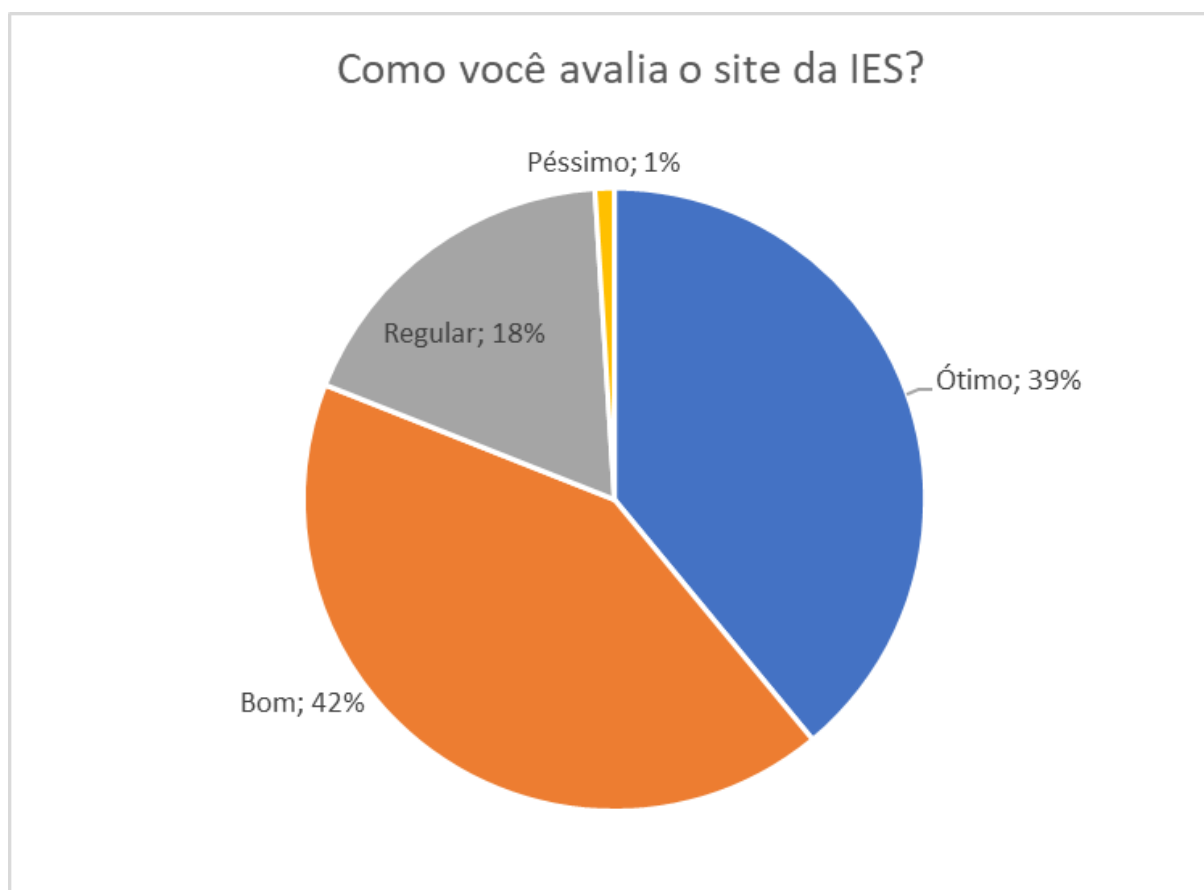


Gráfico 10: Avaliação do Site da IES

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação dos meios de comunicação interna mostrou um panorama misto. 39% dos alunos classificaram como ótimo, 32% como bom, mas uma parcela significativa, 22%, considerou os meios de comunicação regulares, e 7% os avaliaram como péssimos. Esse dado sugere que, embora a comunicação interna seja funcional para a maioria dos alunos, há uma parcela significativa que percebe falhas, especialmente no que se refere à eficácia e ao alcance dos canais de comunicação (Gráfico 11).

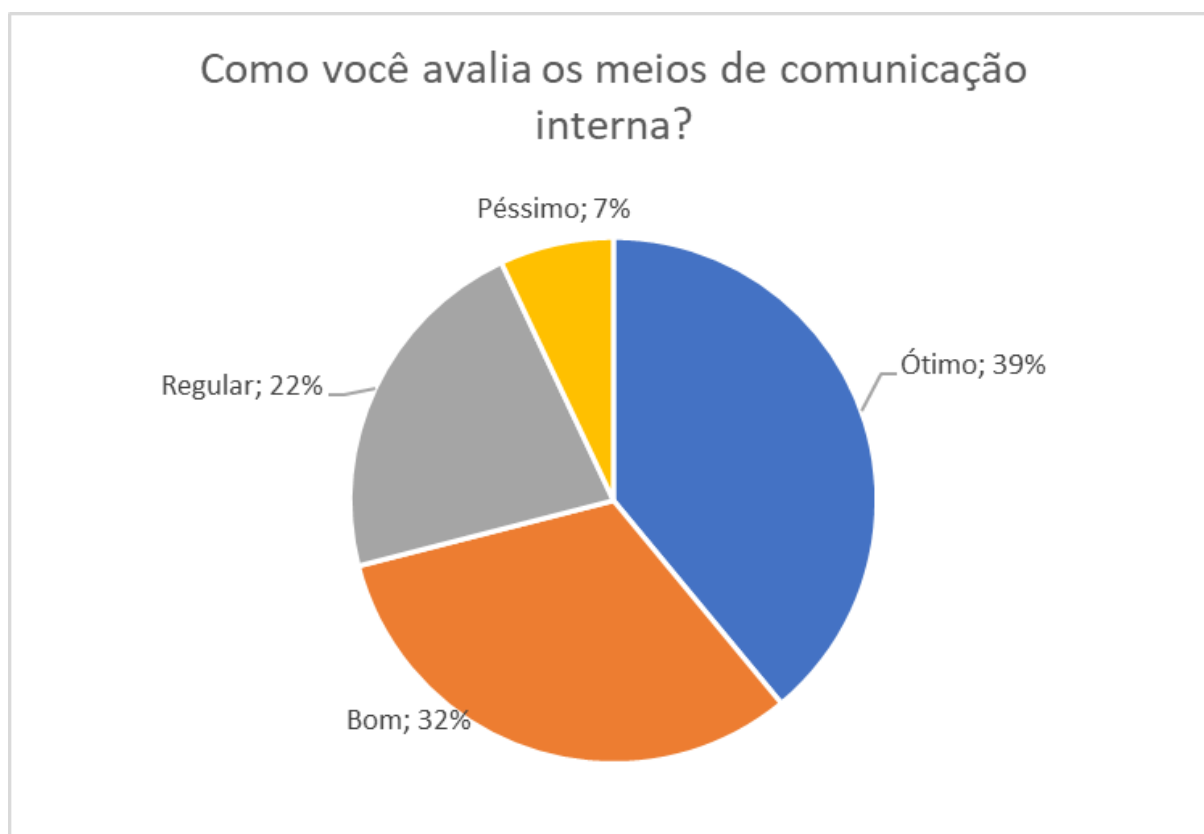


Gráfico 11: Avaliação dos Meios de Comunicação Interna
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

O atendimento e acompanhamento discente nos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu foi bem avaliado, com 33% dos alunos considerando ótimo, 47% como bom, e 17% avaliando como regular. Apenas 3% deram uma avaliação péssima. Embora o nível de satisfação seja alto, a instituição pode trabalhar na melhoria do acompanhamento discente para garantir que todos os alunos tenham uma experiência de apoio constante e de qualidade (Gráfico 12).

Como você avalia as ações de atendimento e acompanhamento discente da Faculdade para os cursos de Pós-graduação Lato Sensu?

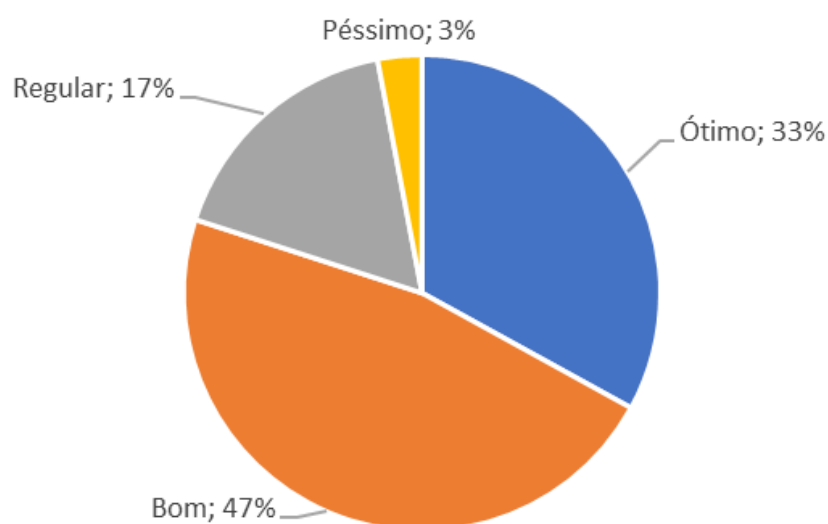


Gráfico 12: Avaliação do Atendimento e Acompanhamento Discente (Pós-Graduação Lato Sensu)

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Este eixo avalia a gestão institucional, com foco no corpo técnico-administrativo, na direção geral e nas políticas financeiras. A avaliação do comprometimento do pessoal técnico-administrativo foi amplamente positiva, com 39% avaliando como ótimo e 37% como bom, o que totaliza 76% de satisfação. Este dado mostra que a instituição possui um corpo técnico-administrativo comprometido, o que é essencial para o funcionamento eficiente de uma instituição de ensino superior (Gráfico 13).

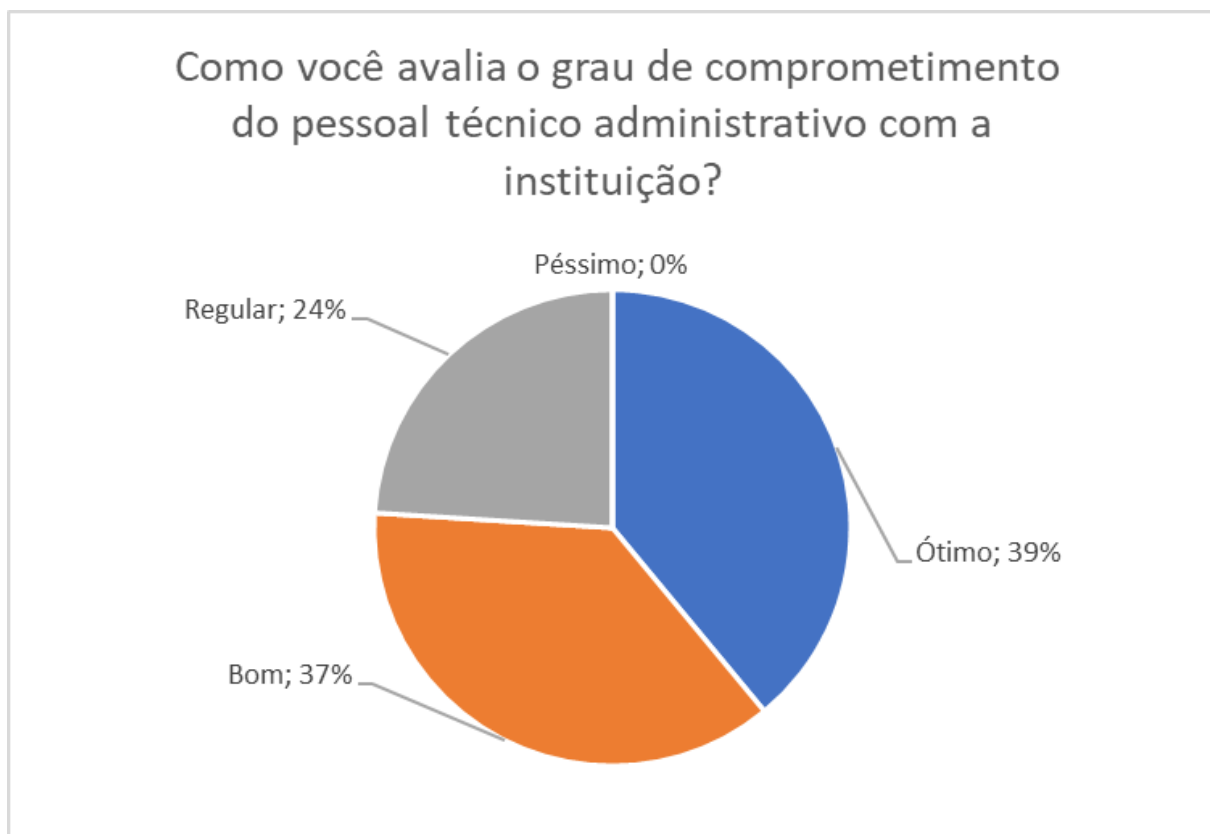


Gráfico 13: Avaliação do Comprometimento do Corpo Técnico-Administrativo
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação das oportunidades de capacitação para docentes e técnicos administrativos foi positiva, com 35% dos alunos avaliando como ótimo e 61% como bom. Esse resultado demonstra que a instituição está investindo em capacitação, mas que poderia ampliar ainda mais as oportunidades de formação continuada para melhorar ainda mais a qualidade do serviço prestado à comunidade acadêmica (Gráfico 14).

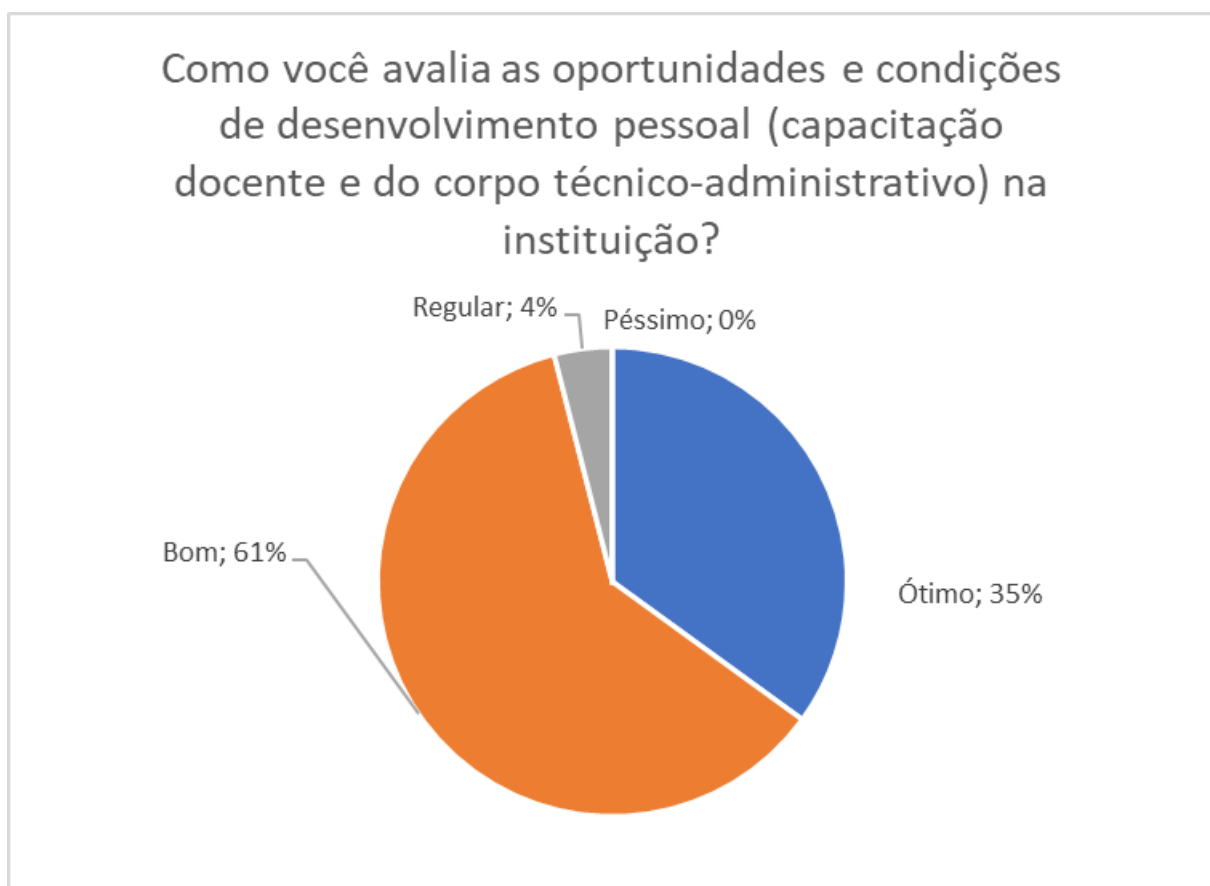


Gráfico 14: Avaliação das Oportunidades de Capacitação na IES
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

As políticas de gestão são fundamentais para o bom funcionamento da instituição e para a percepção de seus alunos sobre a capacidade administrativa da IES. Este eixo aborda a avaliação do trabalho da Direção Geral, o equilíbrio financeiro da instituição e a satisfação dos alunos com o sistema de cobrança de mensalidades.

A avaliação do trabalho da Direção Geral foi amplamente positiva, com 32% dos alunos classificando-o como ótimo e 52% como bom, o que representa um total de 84% de satisfação. No entanto, 10% dos alunos avaliaram o trabalho como regular, e 6% como péssimo. Esses resultados sugerem que, embora a maioria dos alunos reconheça a eficiência da gestão, há uma parcela que ainda apresenta críticas ou expectativas não totalmente atendidas (Gráfico 15).

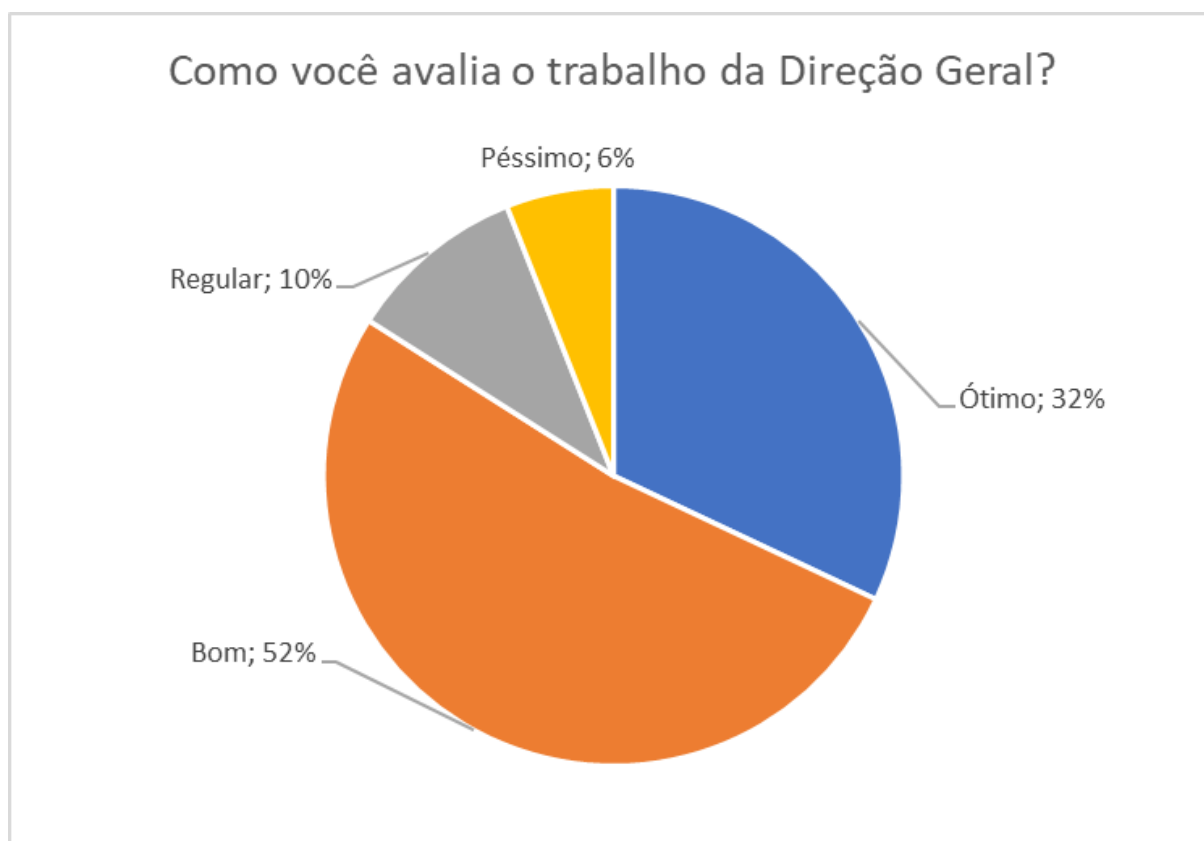


Gráfico 15: Avaliação do Trabalho da Direção Geral
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação do equilíbrio financeiro da instituição foi extremamente positiva. 39% dos alunos consideraram o equilíbrio financeiro da IES ótimo e 61% o classificaram como bom, totalizando 100% de aprovação. A instituição demonstra uma gestão financeira sólida, o que é um ponto positivo, visto que a percepção de estabilidade financeira é essencial para a confiança dos alunos na continuidade das suas atividades acadêmicas (Gráfico 16).

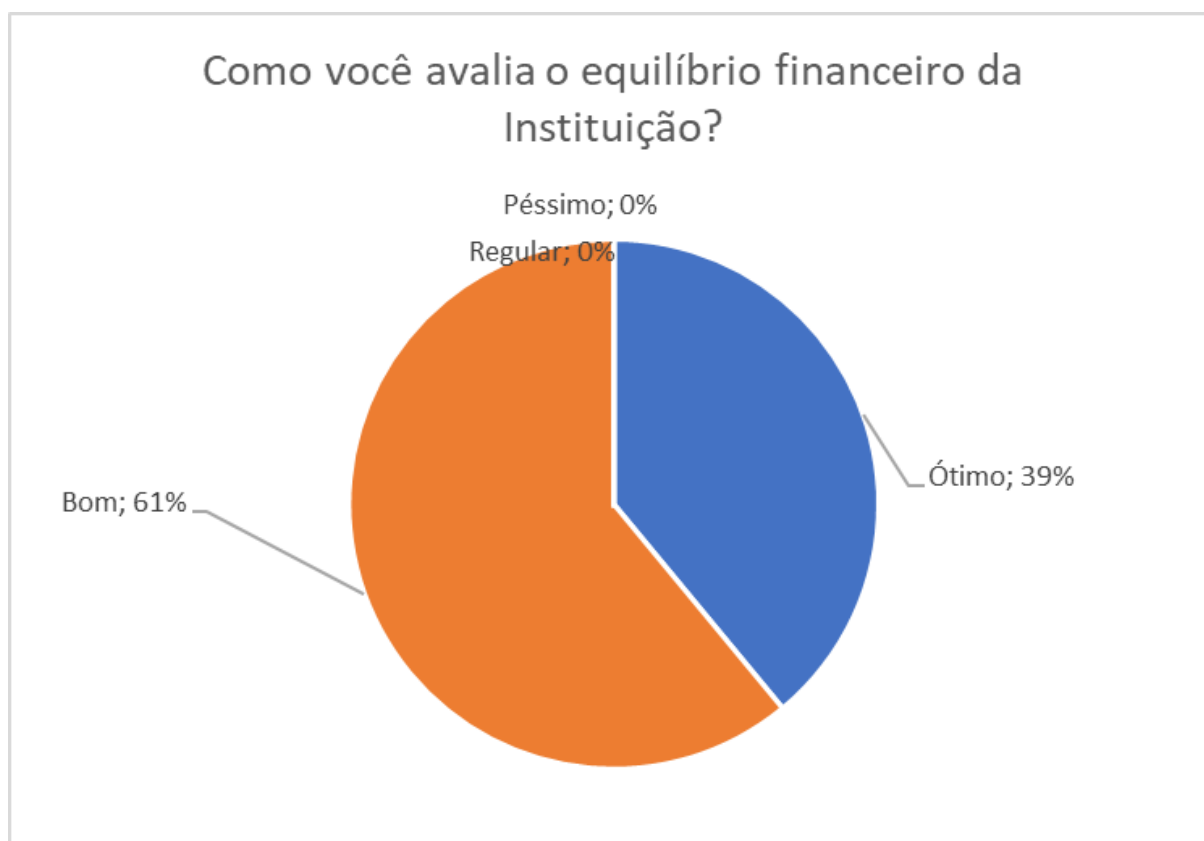


Gráfico 16: Avaliação do Equilíbrio Financeiro da Instituição
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação do sistema de cobrança de mensalidades também obteve bons resultados. 38% dos alunos consideraram esse sistema ótimo, 53% o avaliaram como bom, enquanto 8% acharam o sistema regular e 1% o consideraram péssimo. Esses resultados indicam que a maior parte dos alunos está satisfeita com a cobrança, mas uma pequena porcentagem sente que há aspectos a melhorar, seja na flexibilidade dos pagamentos, na clareza da comunicação sobre os valores ou na eficiência do sistema (Gráfico 17).

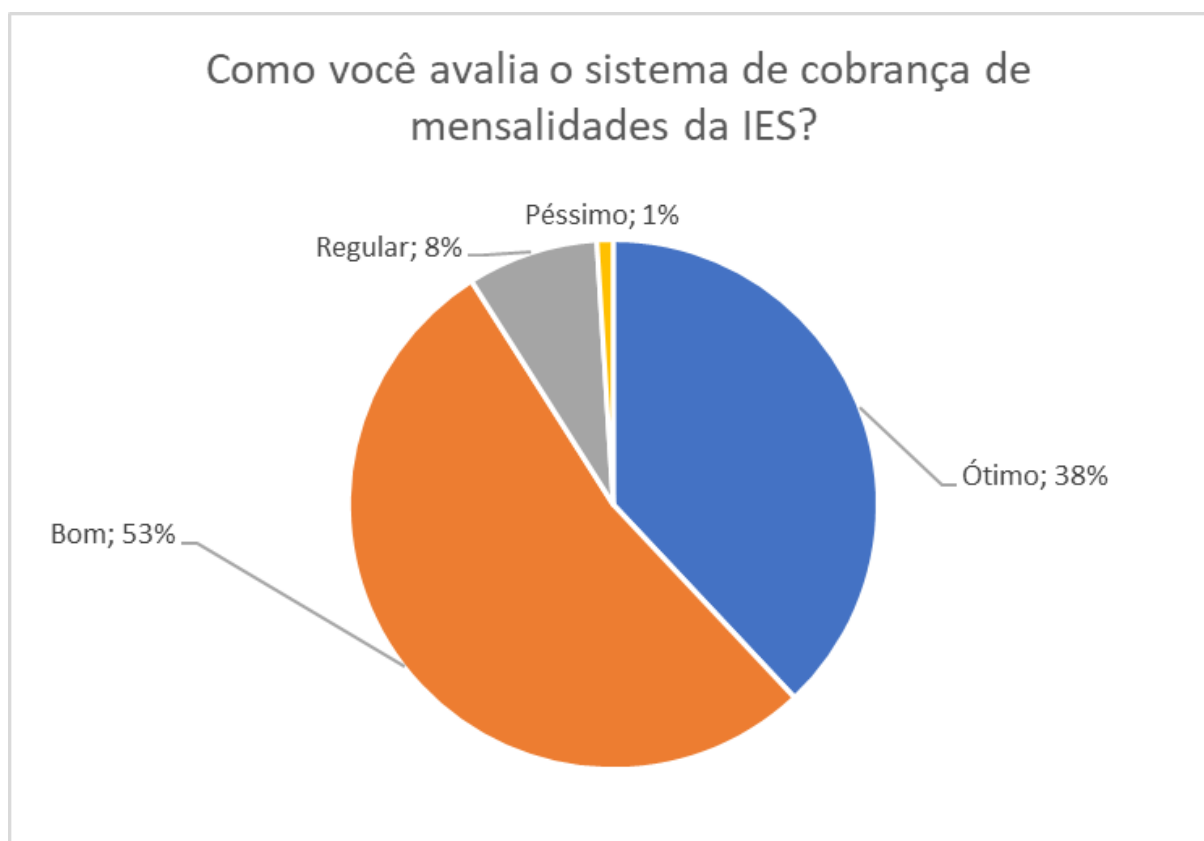


Gráfico 17: Avaliação do Sistema de Cobrança de Mensalidades
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

A infraestrutura física é um componente crucial para garantir um ambiente de aprendizado adequado e confortável para os alunos, e a avaliação sobre este aspecto é fundamental para identificar áreas de melhoria ou destaque.

Avaliação da estrutura física do ICTQ

A avaliação da estrutura física da instituição foi muito positiva, com 52% dos alunos avaliando como ótima e 47% como boa, totalizando 99% de aprovação. Apenas 1% dos respondentes consideraram a estrutura como regular, o que indica uma excelente percepção dos alunos sobre o espaço físico da instituição. Esse alto índice de satisfação é um reflexo do empenho da instituição em manter um ambiente adequado para os alunos, com boa qualidade em salas de aula, bibliotecas e outras dependências (Gráfico 18).

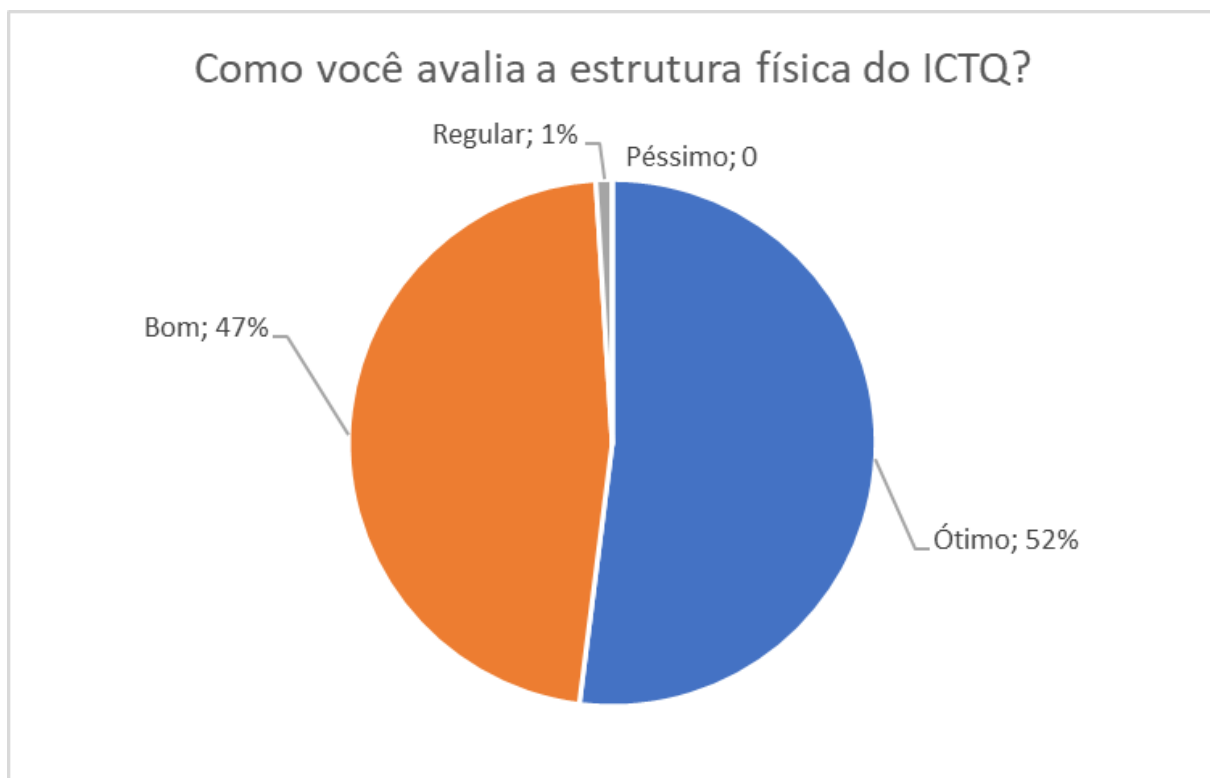


Gráfico 18: Avaliação da Estrutura Física do ICTQ
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A qualidade dos materiais disponíveis na biblioteca, como livros e revistas, também foi bem avaliada, com 48% dos alunos considerando a oferta como ótima e 52% como boa, o que representa uma aprovação de 100% entre os alunos. Não houve registros de avaliação regular ou péssima, o que demonstra que a biblioteca atende bem às necessidades dos estudantes em termos de acervo. No entanto, é sempre importante monitorar periodicamente o conteúdo oferecido, garantindo que ele acompanhe as atualizações e novas demandas do mercado acadêmico (Gráfico 19).

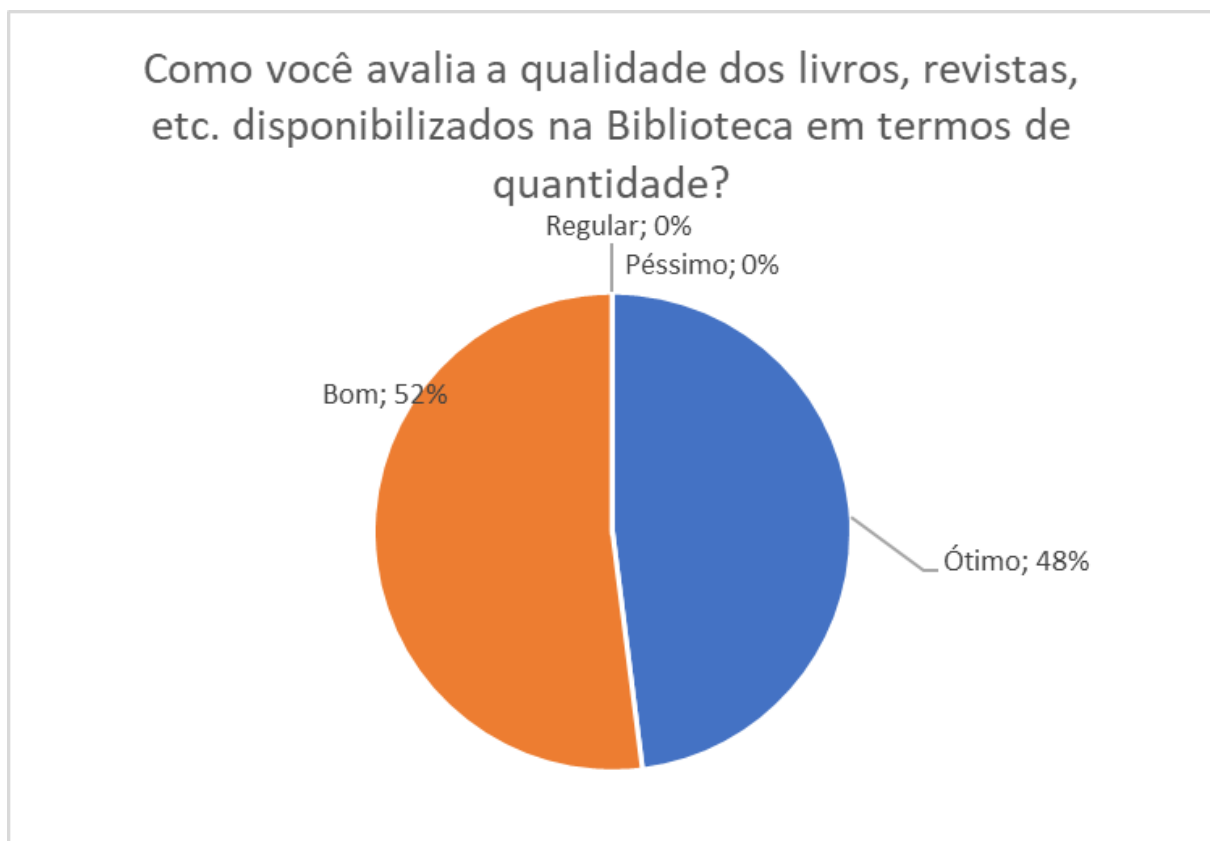


Gráfico 19: Avaliação da Qualidade do Acervo da Biblioteca
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

A avaliação do sistema de consulta, acesso e acompanhamento de empréstimos da biblioteca também foi positiva, com 48% dos alunos considerando o sistema ótimo e 42% como bom. Embora 90% dos alunos estejam satisfeitos com esse serviço, 10% avaliaram como regular. Isso pode indicar uma oportunidade de melhorar a comunicação sobre o processo de empréstimos, ou até mesmo realizar ajustes técnicos que possam otimizar o sistema de consulta (Gráfico 20).

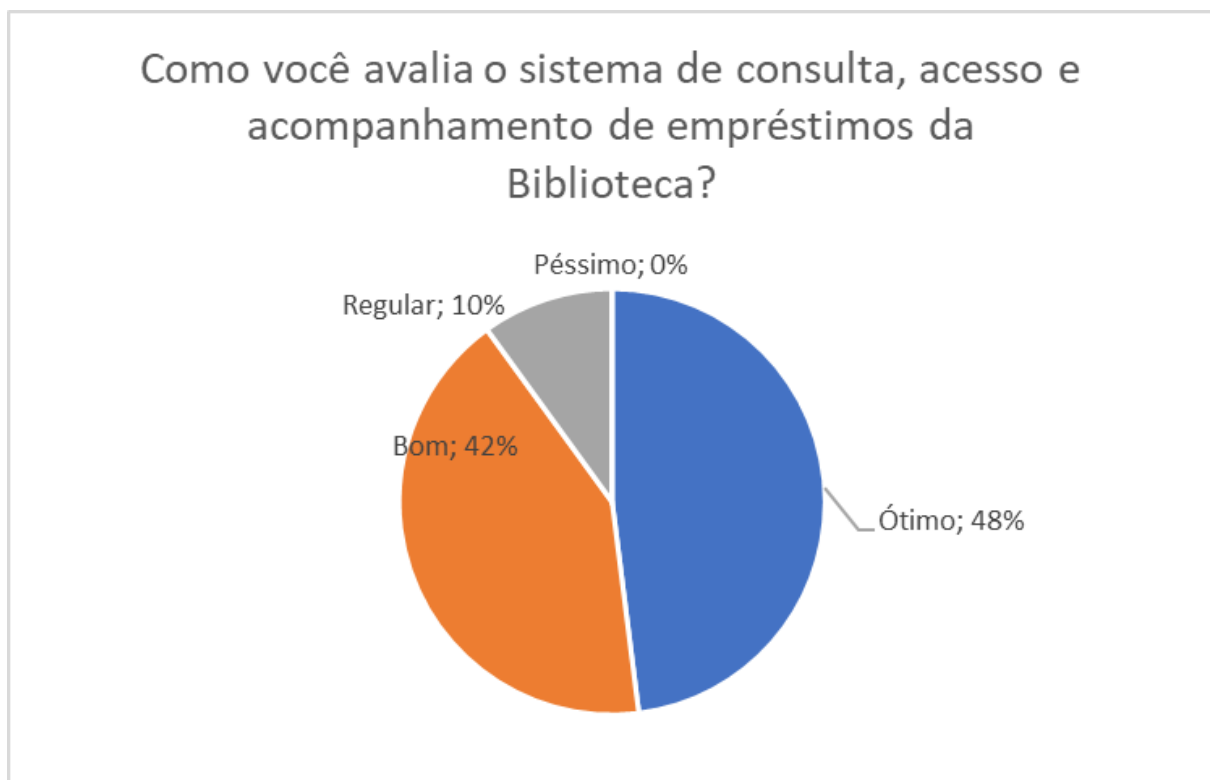


Gráfico 20: Avaliação do Sistema de Consulta e Empréstimos da Biblioteca
Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional 2022

8. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Apresenta-se a seguir uma análise sintetizada dos dados referentes ao ano de 2022, com base nos eixos e dimensões previstos no instrumento de avaliação institucional. A partir desta análise, foi elaborada a proposta de um plano de ações com foco na melhoria contínua da Faculdade ICTQ/PGE e da sua gestão.

No Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional, correspondente à Dimensão 8, constatou-se uma avaliação satisfatória. Em 2022, a Faculdade recebeu visita in loco de comissões externas, mas não participou de processos de Avaliação Institucional externa com aplicação do ENADE. Internamente, houve fortalecimento dos mecanismos de autoavaliação e estímulo à participação da comunidade acadêmica nos processos avaliativos.

No Eixo 2: Desenvolvimento Institucional, que contempla as Dimensões 1 e 3, observou-se, na Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, que os indicadores foram bem avaliados. A missão institucional foi amplamente divulgada e alinhada às ações administrativas e pedagógicas. A Comissão sugere que as iniciativas de disseminação do PDI e da identidade institucional sejam

mantidas e ampliadas de forma contínua.

Na Dimensão 3 – Responsabilidade Social, as ações desenvolvidas demonstraram coerência com a política institucional da IES. A Faculdade ICTQ/PGE promoveu campanhas sociais e ações de extensão voltadas para a comunidade, reforçando seu papel social. Tais iniciativas permanecem como prioridade no plano de ação institucional.

O Eixo 3: Políticas Acadêmicas, que abrange as Dimensões 2, 4 e 9, apresentou desempenho positivo. Na Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, destacaram-se ações que contribuíram para a qualificação dos cursos oferecidos. Em 2022, realizou-se o semestre com a adequação dos currículos para atender à curricularização da extensão realizadas.

Na Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade, os principais canais utilizados foram o site institucional, redes sociais, WhatsApp, telefone e e-mail. A comunicação foi considerada eficiente, sendo complementada pela atuação da Ouvidoria e demais mecanismos de atendimento ao público.

A Dimensão 9 – Atendimento ao Discente foi avaliada de forma positiva. A Faculdade desenvolveu ações relevantes, como apoio psicopedagógico, programas de nivelamento, monitoria e incentivo a estágios não obrigatórios remunerados. Destaca-se ainda a atuação integrada entre coordenações de curso, secretaria e demais setores no suporte contínuo aos estudantes.

No Eixo 4: Políticas de Gestão, que compreende as Dimensões 5, 6 e 10, observou-se desempenho satisfatório. A Dimensão 5 – Políticas de Pessoal foi avaliada positivamente, com ações voltadas à capacitação de docentes e técnicos, visando ao aprimoramento contínuo dos processos educacionais e administrativos.

Na Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição, destacaram-se os esforços para manter uma gestão participativa, com processos decisórios claros e integrados, além de planejamento institucional estratégico.

A Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira apresentou resultado positivo, refletindo a solidez e a responsabilidade na gestão orçamentária da IES, garantindo os recursos necessários para manutenção e desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas.

Por fim, o Eixo 5, representado pela Dimensão 7 – Infraestrutura, obteve avaliação favorável. A Faculdade realizou investimentos em melhorias na infraestrutura física e tecnológica, com destaque para a ampliação do acervo digital

e manutenção dos ambientes institucionais, assegurando condições adequadas para o ensino, a aprendizagem e o trabalho administrativo.

9. PLANO DE AÇÕES COM BASE NOS RESULTADOS

O modelo de Plano de Ações proposto pela CPA da Faculdade ICTQ/PGE foi adaptado e construído com base na metodologia 5W2H, no qual detalha: O que será feito (ações previstas), Porque será feito (justificativa, benefícios), Onde será feito (local, departamento), Quando será feito (início e término – Tempo/ Cronograma), Por quem será feito (responsabilidade), Como será feito (etapas), e Status da ação divididos em: “A iniciar”, “Em andamento” e “Realizado”.

Sendo assim, apresenta-se os itens supracitados alocados dentro da estrutura de eixos e dimensões do INEP, conforme apresenta-se no quadro a seguir. Para a definição das ações, retomou-se o plano de ação do ano anterior, acrescentando-se a este as ações deste ano, e atualizando o status de andamento das ações:

Pontos de Melhoria e Plano de Ação com base nos resultados da autoavaliação Institucional da Faculdade ICTQ/PGE 2022
(Ciclo Avaliativo 2021-2023)

Eixo	Dimensão	Pontos de Melhoria	O que será feito (Ações Previstas)	Porque será feito (justificativa, benefícios)	Onde será feito (local, departamento)	Quando será feito (início e término – Tempo/ Cronograma)	Por quem será feito (responsabilidade)	Como será feito (Etapas)	Status da Ação
Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	Ampliação da divulgação dos resultados da Autoavaliação	Fazer um planejamento com o departamento de comunicação e marketing	Objetivo: definir novas estratégias de divulgação dos resultados. Benefício: a ampliação da divulgação dos resultados da autoavaliação	Departamento de Comunicação e marketing	Início em: 20 de fevereiro de 2020. Término: 20 de dezembro de 2023.	CPA e coordenação do Departamento de Comunicação e Marketing	Etapa 1: Definição de estratégias de divulgação. Etapa 2: criação de um plano de divulgação com as artes que serão utilizadas na divulgação da CPA. Etapa 3: Implantação das estratégias e planos criados.	Em andamento
		Realização de ações de sensibilização	Desenvolver novas ações de sensibilização com alunos, professores, técnicos-administrativos.	Objetivo: sensibilizar os atores envolvidos. Benefício: maior engajamento e participação de todos nos processos de autoavaliação institucional.	Salas de aula, dos professores, área de convivência e coordenações	Início em: 20 de fevereiro de 2020 Término: 30 de novembro de 2023.	CPA Coordenação acadêmica e dos cursos Departamento de Comunicação e Marketing	Etapa 1: Planejar as melhores estratégias de sensibilização. Etapa 2: criação e impressão dos materiais para a sensibilização. Etapa 3: executar as atividades planejadas. Etapa 4: avaliar o resultado das ações desenvolvidas.	Em andamento

		Realização de ações que proporcionem a apropriação dos resultados pelos atores envolvidos, por meio da apresentação dos objetivos e ações da CPA	Realizar ações que proporcionem a apropriação dos resultados pelos atores envolvidos.	Objetivo: proporcionem a apropriação dos resultados pelos atores envolvidos. Benefício: maior engajamento e gerar sentimento de pertencimento nos envolvidos	Salas de aula, dos professores, área de convivência e coordenações	Início em: 03 de março de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023.	CPA e coordenação do Departamento de Comunicação e Marketing	Etapa 1: Planejar um evento de promoção da CPA para todos os atores envolvidos. Etapa 2: Apresentar no evento os objetivos e ações da CPA na IES, e como todos podem participar. Etapa 3: Divulgar o resultado do evento como forma de publicização da ação.	Em andamento
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional	Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição	Ações e a política institucional de Responsabilidade Social	Ampliar as atividades de responsabilidade social e inclusão	Objetivo: atender das demandas sociais locais Benefício: contribuir para a redução da desigualdade social	Todos os departamentos da Faculdade	Início em: 03 de fevereiro de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023	CPA Coordenação acadêmica e dos cursos Departamentos de Comunicação e Marketing e de Recursos Humanos	Etapa 1: divulgação da política institucional de inclusão e acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais Etapa 2: Sensibilizar os alunos, docentes e técnicos-administrativos sobre as Ações de Responsabilidade Social realizadas pela Faculdade ICTQ/PGE semestralmente. Etapa 3: Realizar projetos de Responsabilidade Social. Etapa 4: Divulgação de relatos de experiências de comunidades que receberam ações de responsabilidade social realizadas pela Faculdade ICTQ/PGE. Etapa 5: Realizar o cadastro das ações de Responsabilidade Social de 2020 junto a ABMES para a obtenção do Selo de instituição socialmente	Em andamento

								responsável.	
								Etapa 6: Divulgar os resultados das ações de responsabilidade social entre a comunidade acadêmica e externa.	
Eixo 3: Políticas Acadêmicas	Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Ações de divulgação, envolvimento e realização das atividades de extensão da Faculdade ICTQ/PGE	Ampliar a divulgação, o envolvimento da comunidade acadêmica e externa, e a realização das atividades de extensão da Faculdade ICTQ/PGE	Objetivo: Realizar atividades de extensão que contribuam diretamente para o desenvolvimento das comunidades acadêmica e externa. Benefício: interação dos discentes e docentes com a comunidade em geral por meio de projetos de extensão	Departamento de Comunicação e marketing Salas de Aula e do professor	Início em: 10 de março de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023	CPA Coordenação acadêmica e dos cursos Departamento de Comunicação e Marketing	Etapa 1: Realizar o planejamento das atividades e projetos de extensão que serão realizados em 2020. Etapa 2: Definir com o corpo docente quais atividades e projetos de extensão serão realizados nas suas disciplinas como forma de aplicação da teoria na prática. Etapa 3: Montagem do material e divulgação das atividades de extensão planejadas. Etapa 4: Realizar os projetos de extensão. Etapa 5: Realizar eventos que envolvam a comunidade acadêmica e externa. Etapa 6: Coletar os relatórios, fotos e vídeos para produção do relatório institucional de eventos de 2020. Etapa 7: Divulgar os resultados de todas as ações de extensão.	Em andamento
		Implantação da Curricularização	Implementar a Curricularização	Objetivo: Implantar nos currículos dos cursos de	CPA Coordenação	Início em: 10 de março de	CPA Coordenação de	Etapa 1: Definir as diretrizes para a curricularização da	Em andamento

		da extensão da Faculdade ICTQ/PGE	extensão da Faculdade ICTQ/PGE	graduação a carga horária mínima de 10% de atividades de extensão universitária. Benefício: Atendimento à legislação vigente.	o de Curso de Graduação e Colegiados Institucionais	2022 Término em: 20 de dezembro de 2023.	Curso de Graduação e Colegiados Institucionais	extensão com base na identidade institucional Etapa 2: Realizar o planejamento das ações extensionistas nos cursos. Etapa 3: Alterção das Matrizes curriculares Etapa 4: Capacitação do corpo docente. Etapa 5: Implantação e autoavaliação da extensão. Etapa 6: Divulgação dos resultados da extensão para a comunidade acadêmica e externa.	
	Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade	Contribuição dos meios de comunicação utilizados pela Faculdade ICTQ/PGE para o conhecimento da comunidade em geral sobre as atividades desenvolvidas pela IES	Melhorar a comunicação da Faculdade ICTQ/PGE com a comunidade em geral	Objetivo: Analisar os meios de comunicação utilizados atualmente e avaliar outras opções para agregar ao atual plano de comunicação e marketing da Faculdade ICTQ/PGE Benefício: maior número de pessoas conhecendo as ações institucionais.	Departamento de Comunicação e marketing	Início em: 13 de março de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023	Diretoria Geral, CPA, coordenação do Departamento de Comunicação e Marketing	Etapa 1: Rever o retorno dos canais de comunicação adotados pela Faculdade ICTQ/PGE. Etapa 2: Realizar um levantamento junto a comunidade acadêmica sobre os meios de comunicação que a mesma acessa com maior frequência, para tornar a comunicação direcionada. Etapa 3: Adotar novas ferramentas/meios de comunicação para divulgação das ações institucionais com a comunidade acadêmica e externa.	Em andamento
		Funcionamento e a qualidade do	Melhorar a comunicação da	Objetivo: Melhorar a visibilidade e a	Departamento de	Início em: 05 de fevereiro	CPA, coordenação do	Etapa 1: analisar o cenário que se encontra a ouvidoria,	Em andamento

		atendimento da ouvidoria da Faculdade ICTQ/PGE	Faculdade ICTQ/PGE por meio da Ouvidoria	interação/acesso da ouvidoria com a comunidade acadêmica e externa Benefício: proporcionar a comunidade acadêmica e em geral um canal de comunicação comprometido e ágil.	Comunicação e marketing	de 2020 Término em: 10 de dezembro de 2023	Departamento de Comunicação e Marketing	e os canais utilizados para o acesso a ela atualmente. Etapa 2: criação de novos canais de comunicação: criação de formulário no site institucional, e instalação de caixa de sugestões da ouvidoria na Faculdade ICTQ/PGE. Etapa 3: revisão e treinamento do ouvidor quanto aos processos do departamento. Etapa 4: acompanhamento do impacto das mudanças.	
Eixo 3: Políticas Acadêmicas	Dimensão 9: Atendimento ao discente	Atendimento e acompanhamento do Discente	Ampliar as ações dos programas de atendimento discente.	Objetivo: Ampliar as ações dos programas de atendimento discente Benefício: melhoria no atendimento ao discente	Todos os departamentos	Início em: 03 de fevereiro de 2020 Término em: 10 de dezembro de 2023	CPA, Departamentos de Comunicação e Marketing e de RH	Etapa 1: Avaliar os serviços de atendimento discente atuais; Etapa 2: Definir a demanda por novos serviços de atendimento discente; Etapa 3: Divulgar os serviços de atendimento discente à comunidade acadêmica.	Em andamento
		Acompanhamento do Discente	Desenvolver uma comunicação integrada entre os departamentos de forma a atender o discente com qualidade e rapidez	Objetivo: Desenvolver uma comunicação integrada entre os departamentos Benefício: melhoria no atendimento ao discente	Todos os departamentos	Início em: 03 de fevereiro de 2020 Término em: 10 de dezembro de 2023	CPA, Departamentos de Comunicação e Marketing e de RH	Etapa 1: Analisar os canais e processos ligados ao atendimento discente; Etapa 2: Desenvolver estratégias de integração das informações para melhoria do atendimento discente; Etapa 3: Capacitar a equipe técnico-administrativa	Em andamento
Eixo	Dimensão	Ampliação do	Capacitar	Objetivo: Capacitar toda	Todos os	Início em: 03	CPA,	Etapa 1: Realizar uma	Em

4: Políticas de Gestão	5: Políticas de Pessoal	programa de capacitação dos colaboradores técnicos administrativos	colaboradores	equipe técnico administrativa Benefício: melhoria do atendimento discente	departamentos	de fevereiro de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023	Departamentos de Comunicação e Marketing e de RH	análise das demandas por treinamentos da equipe técnico-administrativa; Etapa 2: Realizar as capacitações de forma continuada	andamento
		Ampliação do programa de capacitação dos colaboradores de professores e tutores	Capacitar professores e tutores	Objetivo: Capacitar toda equipe docente e tutorial Benefício: melhoria do desempenho do docente em sala de aula	Todos os departamentos	Início em: 03 de fevereiro de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2023	CPA, Departamentos de Comunicação e Marketing e de RH, Coordenações acadêmica e de cursos, Equipe multidisciplinar do EaD.	Etapa 1: Realizar uma análise das demandas por treinamentos das equipes docentes e de tutores; Etapa 2: Realizar as capacitações de forma continuada	Em andamento
	6: Organização e Gestão da Instituição	Aproximação da Diretoria Geral dos alunos, professores-tutores e técnicos administrativos	Aproximar a gestão dos alunos, professores-tutores e técnicos-administrativos.	Objetivo: Desenvolver uma cultura de proximidade e pertencimento de toda equipe Benefício: melhoria do clima organizacional	Todos os departamentos	Início em: 03 de fevereiro de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2022	CPA, Departamentos de Comunicação e Marketing e de RH	Etapa 1: Criar mensagem de boas vindas da Diretoria da Faculdade ICTQ/PGE para o seu corpo técnico-administrativo, discente e docente; Etapa 2: Divulgação dos procedimentos relacionados as questões acadêmicas da graduação e da pós-graduação para técnicos-administrativos, discentes e docentes. Etapa 3: Divulgar de forma sistematizada as decisões dos colegiados.	Em andamento
	10: Sustentabilidade Financeira	Equilíbrio financeiro da Instituição e sistema de cobrança de mensalidades	Melhorar o serviço prestado pelo sistema de cobrança de mensalidades	Objetivo: Facilitar o processo de pagamento de mensalidades. Benefício: trazer maior comodidade para alunos.	Departamento de Comunicação e Financeiro	Início em: 10 de março de 2020 Término em: 20 de dezembro de 2021	Departamento de Comunicação e Marketing, Financeiro e Diretoria Geral	Etapa 1: Divulgar para a comunidade acadêmica melhorias no sistema de cobrança de mensalidades	Em andamento

Eixo 5: Infraestrutura Física	Dimensão 7: Infraestrutura Física	Manutenção da Infraestrutura física e tecnológica	Instalar rotinas de Manutenção da Infraestrutura física e tecnológica	Objetivo: Instalar rotinas de Manutenção da Infraestrutura física e tecnológica Benefício: conforto e qualidade de ensino.	Toda a Faculdade	Início em: 06 de janeiro de 2020 Término em: 20 de fevereiro de 2023.	Coordenação Administrativa e Financeira	Etapa 1: Criar rotinas de manutenção da infraestrutura física e tecnológica Etapa 2: Operacionalizar as rotinas criadas. Etapa 3: Avaliar as demandas dos departamentos e dos cursos.	Em andamento
-------------------------------	-----------------------------------	---	---	--	------------------	---	---	--	--------------

Quadro 6 - Pontos de Melhoria e Plano de Ação com base nos resultados da autoavaliação Institucional da Faculdade ICTQ/PGE 2022

Fonte: CPA, 2022

O Plano de Ação aqui apresentado foi montado e aprovado em conjunto com os gestores da Faculdade ICTQ/PGE. Além deste, a Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICTQ/PGE realizará para o próximo ano as rotinas da autoavaliação, com iniciativas de sensibilização, coletas, divulgação e apropriação de resultados. Também são ações da CPA para o próximo ano acompanhar e divulgar a realização das atividades estabelecidas neste Plano de Ação.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A autoavaliação institucional referente ao ano de 2022 evidencia o comprometimento da Faculdade ICTQ/PGE com a melhoria contínua da qualidade acadêmica, da gestão e do atendimento à comunidade acadêmica e à sociedade. Os resultados demonstram avanços significativos em todos os eixos avaliativos, com destaque para a consolidação da missão institucional, fortalecimento das políticas de ensino, pesquisa e extensão, aprimoramento da comunicação interna e externa e desenvolvimento de ações voltadas para a responsabilidade social.

Verificou-se também que a instituição mantém políticas de gestão eficazes, com práticas administrativas alinhadas ao planejamento estratégico e à sustentabilidade financeira. A infraestrutura física e tecnológica passou por melhorias contínuas, garantindo condições adequadas para o funcionamento dos cursos e o atendimento às demandas institucionais.

Os indicadores analisados reforçam o papel da autoavaliação como ferramenta estratégica de gestão, permitindo que a Faculdade identifique suas potencialidades e fragilidades, promovendo ações proativas e embasadas em evidências. O engajamento da comunidade acadêmica nos processos avaliativos contribuiu para uma visão ampla e integrada do desempenho institucional.

Diante dos resultados apresentados, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) recomenda a continuidade e o fortalecimento das ações previstas no plano de melhorias, com foco na consolidação da cultura avaliativa, no acompanhamento dos indicadores institucionais e no atendimento às exigências legais e regulatórias, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A CPA reforça, por fim, seu compromisso com a transparência, a qualidade e a promoção de uma gestão participativa, reafirmando a importância da autoavaliação como instrumento de governança, inovação e excelência acadêmica.

Comissão Própria de Avaliação.
Anápolis, 28 de março de 2023.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n.º 10.861 de 14 de abril de 2004. **Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências**. Publicada no *Diário Oficial da União* de 15 de abril de 2004.

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

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

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

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Glossário dos instrumentos de avaliação externa**. 4. ed. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/educacao-superior/avaliacao-institucional/glossario>. Acesso em: 17 dez. 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO APLICADO AO ALUNO NA AUTOAVALIAÇÃO REALIZADA PELA CPA AO FINAL DE CADA MÓDULO DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO E NO COTIDIANO DA GRADUAÇÃO 2022

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

1. O Professor demonstra clareza na exposição dos temas?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
2. O Professor obteve envolvimento dos participantes ao longo da aula?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
3. Como avalia a escolha de métodos e técnicas utilizadas (exemplos e dinâmicas) pelo Professor?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
4. Qual sua avaliação referente ao material pré-aula?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
5. O que você achou do Professor como um todo?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
6. Como você avalia o conteúdo abordado?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
7. Como você avalia o nível de aplicabilidade no dia a dia do conteúdo abordado no seu trabalho?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
8. Como avalia o apoio administrativo?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
9. No geral a aula pra você foi:
() 100% Proveitoso () Parcialmente proveitoso () Não aproveitei nada

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

10. Como você avalia a estrutura física do ICTQ?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO APLICADO AO ALUNO NA AUTOAVALIAÇÃO REALIZADA PELA CPA NO ÚLTIMO MÓDULO DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO 2022

EIXO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

1. Como você avalia o seu conhecimento sobre a Missão da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
2. Como você avalia o seu conhecimento sobre o Projeto Pedagógico do Curso (PPC)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

3. Como você avalia o trabalho realizado pela Escola de Gestão ICTQ no desenvolvimento cultural e socioeconômico da região?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
4. Como você avalia as políticas institucionais de inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida, como a concessão de Bolsas de Ensino
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
5. Como você avalia a relação de convênios e parcerias firmados pela IES para o desenvolvimento de atividades de ensino, estágios, pesquisa e extensão?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
6. Como você avalia a criação de projetos de responsabilidade social na IES (Dia de Responsabilidade Social entre outros)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

7. Como você avalia a qualidade do ensino prestado pela IES?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
8. Como você avalia a oferta de novos cursos na IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

9. Como você avalia a oferta de cursos de Pós-Graduação da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
10. Como você avalia o site da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
11. Como você avalia os meios de comunicação interna (Quadros de avisos, e-mail, mensagens em grupos do WhatsApp, Facebook, telefonemas, avisos orais em sala, calendários, etc.)? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
12. como você avalia as ações de atendimento e acompanhamento discente da Faculdade para os cursos de Pós-graduação Lato Sensu () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

13. Como você avalia o grau de comprometimento do pessoal técnico administrativo com a instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
14. Como você avalia as oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal (capacitação docente e do corpo técnico-administrativo) na instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
15. Como você avalia o trabalho da Direção Geral? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
16. Como você avalia o equilíbrio financeiro da Instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
17. Como você avalia o sistema de cobrança de mensalidades da

IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

18. Como você avalia a qualidade dos livros, revistas, etc. disponibilizados na Biblioteca em termos de quantidade?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

19. Como você avalia o sistema de consulta, acesso e acompanhamento de empréstimos da Biblioteca?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

APÊNDICE C

QUESTIONÁRIO APLICADO AO DOCENTE NA AUTOAVALIAÇÃO REALIZADA PELA CPA NOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO E GRADUAÇÃO 2022

EIXO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

1. Como você avalia o seu conhecimento sobre a Missão da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
2. Como você avalia o seu conhecimento sobre o Projeto Pedagógico do Curso (PPC)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

3. Como você avalia o trabalho realizado pela Faculdade ICTQ/PGE no desenvolvimento cultural e socioeconômico da região?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
4. Como você avalia as políticas institucionais de inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida, como a concessão de Bolsas de Ensino
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
5. Como você avalia a relação de convênios e parcerias firmados pela IES para o desenvolvimento de atividades de ensino, estágios, pesquisa e extensão?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
6. Como você avalia a criação de projetos de responsabilidade social na IES (Dia de Responsabilidade Social entre outros)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

7. Como você avalia a oferta de novos cursos na IES?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

8. Como você avalia a oferta de cursos de Pós-Graduação da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

9. Como você avalia o site da IES?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

10. Como você avalia os meios de comunicação interna (Quadros de avisos, e-mail, mensagens em grupos do WhatsApp, Facebook, telefonemas, avisos orais em sala, calendários, etc.)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

11. Como você avalia o grau de comprometimento do pessoal técnico administrativo com a instituição?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
12. Como você avalia as oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal (capacitação docente e do corpo técnico-administrativo) na instituição?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
13. Como você avalia o trabalho da Direção Geral? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

14. Como você avalia o equilíbrio financeiro da Instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

15. Como você avalia a qualidade dos livros, revistas, etc. disponibilizados na Biblioteca em termos de quantidade?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

16. Como você avalia o sistema de consulta, acesso e acompanhamento de empréstimos da Biblioteca?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

APÊNDICE D
QUESTIONÁRIO APLICADO AO TÉCNICO ADMINISTRATIVO NA
AUTOAVALIAÇÃO REALIZADA PELA CPA 2022

EIXO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

1. Como você avalia o seu conhecimento sobre a Missão da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
2. Como você avalia o seu conhecimento sobre o Projeto Pedagógico do Curso (PPC)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

3. Como você avalia o trabalho realizado pela Faculdade ICTQ/PGE no desenvolvimento cultural e socioeconômico da região?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
4. Como você avalia as políticas institucionais de inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida, como a concessão de Bolsas de Ensino
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
5. Como você avalia a relação de convênios e parcerias firmados pela IES para o desenvolvimento de atividades de ensino, estágios, pesquisa e extensão?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
6. Como você avalia a criação de projetos de responsabilidade social na IES (Dia de Responsabilidade Social entre outros)?
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

7. Como você avalia a oferta de novos cursos na IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

8. Como você avalia a oferta de cursos de Pós-Graduação da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
9. Como você avalia o site da IES? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
10. Como você avalia os meios de comunicação interna (Quadros de avisos, e-mail, mensagens em grupos do WhatsApp, Facebook, telefonemas, avisos orais em sala, calendários, etc.)? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

11. Como você avalia o grau de comprometimento do pessoal técnico administrativo com a instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
12. Como você avalia as oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal (capacitação docente e do corpo técnico-administrativo) na instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
13. Como você avalia o trabalho da Direção Geral? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
14. Como você avalia o equilíbrio financeiro da Instituição? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

15. Como você avalia a qualidade dos livros, revistas, etc. disponibilizados na Biblioteca em termos de quantidade? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo
16. Como você avalia o sistema de consulta, acesso e acompanhamento de

empréstimos da Biblioteca?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

APÊNDICE E



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Deixe aqui sua sugestão, elogio, reclamação ou pergunta:

() Sugestão () Elogio () Reclamação () Pergunta

[illegible]

Identifique-se caso queira retorno (opcional)

Nome: **Telefone:** **E-mail:**

Obrigado!

