



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2021

Recife/PE
Março, 2021

Apresentação

A Faculdade CERS apresenta o Relatório Final de Autoavaliação Institucional referente ao triênio 2019-2020-2021, conforme estabelecido pela Nota Técnica do INEP/DAES/CONAE de nº 65, de 09 de outubro de 2014. Como Instituição de Ensino Superior, a Faculdade CERS compreende a elaboração do presente relatório como uma importante medida do cumprimento de objetivos e metas estabelecidos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O relatório em pauta foi elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de acordo com o previsto em seu Projeto de Autoavaliação Institucional, sendo este um procedimento indispensável na busca da inovação e da qualidade.

A cultura da autoavaliação, parte da essência da Faculdade CERS, é direcionada pelo PDI e contribui para o desenvolvimento da instituição, com a participação de todos os membros da comunidade acadêmica – discentes, docentes e corpo técnico-administrativo.

A CPA tem trabalhado na sensibilização da comunidade acadêmica sobre a utilização da autoavaliação como instrumento de gestão e qualificação do ensino, da pesquisa e da extensão, de modo que os resultados obtidos sejam integrados aos processos decisórios da Faculdade.

FACULDADE CERS – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RESPRESENTANTE DOCENTE DA PÓS-GRADUAÇÃO

Marcos Ely Almeida Andrade (Presidente da CPA)

RESPRESENTANTE DOCENTE DA GRADUAÇÃO

Oton de Albuquerque Vasconcelos Filho

RESPRESENTANTE TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Cristiano Mendes Meira Diniz Ferreira

RESPRESENTANTE NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Pedro Inojosa Zanré

RESPRESENTANTE TUTORES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Mariana Aquino Corcini Fernandez

RESPRESENTANTE DISCENTES DE PÓS-GRADUAÇÃO

Gabriel Benevides Cruz Filomeno

RESPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL

Fábio José Viana Silveira

LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 1: Membros da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade CERS.</i>	<i>14</i>
<i>Tabela 2: Eixos e Dimensões da lei do Sinaes contemplados nas avaliações realizadas em 2019 e 2020 na Faculdade CERS.</i>	<i>19</i>
<i>Tabela 3: Índice de participação nas avaliações realizadas em 2019 e 2020 na Faculdade CERS.</i>	<i>24</i>
<i>Tabela 4: Conceitos recebidos no processo de Recredenciamento Institucional em 2020.</i>	<i>37</i>
<i>Tabela 5: Conceitos recebidos em avaliações externas para credenciamento/recredenciamento institucional.</i>	<i>38</i>
<i>Tabela 6: Conceitos recebidos em avaliações externas para autorização/reconhecimento de cursos</i>	<i>39</i>
<i>Tabela 7: Notas médias obtidas nas questões da avaliação institucional realizada com o corpo técnico-administrativo da Faculdade CERS em 2019.</i>	<i>40</i>
<i>Tabela 8: Notas médias obtidas nas questões de avaliação dos cursos de pós-graduação da Faculdade CERS, respondidas pelos alunos em 2019 e 2020.</i>	<i>43</i>
<i>Tabela 9: Notas médias obtidas nas questões da avaliação dos tutores dos cursos de pós-graduação da Faculdade CERS, realizada pelos alunos em 2019 e 2020.</i>	<i>44</i>
<i>Tabela 10: Resultados do questionário respondido pelos alunos do curso de Mestrado Profissional da Faculdade CERS, em outubro de 2020.</i>	<i>45</i>

SUMÁRIO

1. BREVE HISTÓRICO DA IES	11
2. MISSÃO	14
3. VISÃO DE FUTURO	14
4. ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	15
4.1 – PREPARAÇÃO, PLANEJAMENTO E SENSIBILIZAÇÃO	15
4.2 – DESENVOLVIMENTO	16
4.3 – CONSOLIDAÇÃO DO RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	20
4.4 – BALANÇO CRÍTICO	21
4.5 – DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	21
5. EIXOS E DIMENSÕES DA AUTOAVALIAÇÃO	21
5.1 – EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	22
5.2 – EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	24
5.3 – EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS	27
5.4 – EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO	31
5.5 – EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA	34
6. ANÁLISE DOS DADOS	35
6.1 – AVALIAÇÃO EXTERNA – RECRENCIAMENTO INSTITUCIONAL	36
6.2 – AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	39
6.3 – AVALIAÇÃO DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO-SENSU – ALUNOS	42
6.4 – AVALIAÇÃO DOS TUTORES DA PÓS-GRADUAÇÃO – ALUNOS	44
6.5 – AVALIAÇÃO DO CURSO DE MESTRADO – ALUNOS	45
7. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	45
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
APÊNDICE A – AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	48

DADOS DA INSTITUIÇÃO

Mantida

Nome: Faculdade CERS

Sigla: CERS

Ato de credenciamento: Recredenciamento – Portaria nº 726, de 2 de setembro de 2020

Código de identificação: 17091

Endereço: Av. Rui Barbosa, 715, 8º andar, Graças - Recife / PE - CEP: 52.011-040

Telefone/Fax: (81) 3216-5100

Site: <https://faculdade.cers.com.br/>

e-mail: cpa@cers.com.br

Mantenedora

Razão Social: COMPLEXO DE ENSINO RENATO SARAIVA

Categoria Administrativa: Privada sem fins lucrativos

CNPJ: 08.403.264/0001-06

Representante Legal: Jorge Renato Montandon Saraiva

1. BREVE HISTÓRICO DA IES

A Faculdade CERS, mantida pelo Complexo de Ensino Renato Saraiva, CNPJ nº 08.403.264/0001-06, com sede na Avenida Rui Barbosa, nº 715, 8º andar, Bairro Graças, Recife/PE, tem seu nascedouro como Faculdade de Negócios do Recife – FAN Recife, credenciada como IES pela Portaria MEC nº 425, de 28/04/2015, publicada no D.O.U. de 29/04/2015.

Tal ato (credenciamento), em decorrência da conclusão do processo de transferência de manutenção, nº 201615494, sofreu aditamento pela Portaria nº 440, de 19 de maio de 2017, publicada no D.O.U. de 22/05/2017.

Foi realizado um aporte de recursos da ordem de 5 (cinco) milhões de reais, como parte do Plano de melhorias e investimentos na nova sede, estrutura tecnológica, recursos humanos, desenvolvimento de sistema próprio de gestão acadêmica e LMSCers (*Learning Management System*). Todas as portarias de autorização dos cursos são amplamente divulgadas pela IES, para todos os gestores, docentes, colaboradores e discentes, por intermédio dos diversos canais de comunicação disruptivos e analógicos. Diferentemente da estrutura física da Faculdade FAN, a nova sede apresenta uma estrutura moderna, tecnológica e humana diferenciada. A mantenedora foi agraciada por três anos consecutivos com a certificação “*Great Place to Work*”, como uma das melhores empresas para trabalhar em Pernambuco. A sede ainda apresenta estacionamento próprio, seguro, com área de convivência no térreo e ocupa quatro andares no empresarial Rui Barbosa, conforme informações constantes no PDI.

A Faculdade CERS tem o seu Plano de Desenvolvimento Institucional com vigência no período de 2017 a 2021, sendo constantemente atualizado para atendimento do novo marco Regulatório da Educação Superior.

No decorrer desses anos, a Faculdade CERS autorizou o curso de graduação em Direito, mantendo a Graduação Tecnológica em Gestão Pública (presencial), com forte atuação nas atividades de Pós-graduação Lato sensu (presencial e EAD). A instituição recebeu credenciamento de IES, modalidade EAD, obtendo CI 4 e CC 4 em Gestão Pública. A Faculdade foi recredenciada em 2020 (Portaria nº 726 de 2 de setembro de 2020), obtendo CI 4.

A Faculdade CERS pauta sua atuação nos diversos segmentos do ensino superior, tendo como norte as diretrizes pedagógicas editadas pelo poder público, mas sempre com foco nas demandas sociais que abrangem os Bacharelados, os Cursos Superiores de Tecnologia, e o ensino a distância e presencial.

Os investimentos da IES vão além da Graduação, pois, além dos diversos cursos de Pós-Graduação lato sensu que oferece, enviou à Capes em 2019 uma Apresentação de Proposta de Curso Novo (APCN) de Mestrado Profissional em Direito, Mercado, *Compliance* e Segurança Humana, que foi aprovado e iniciou suas atividades em 15 de outubro de 2020. O curso de Mestrado possui duas linhas de pesquisa (Direito e *Compliance*; Mercado e Segurança Humana), é coordenado pelos Professores Bruno Nubens Barbosa Miragem e Lais Gomes Bergstein.

O Complexo de Ensino Renato Saraiva, mantenedora da Faculdade CERS, é atualmente o maior grupo produtor de cursos online preparatórios para concursos públicos e Exame de Ordem do País, atendendo mais de cem mil alunos mensalmente nas mais distintas regiões territoriais na modalidade a distância, além de possuir 25 centros de estudo, presenciais, implantados em âmbito nacional. Para atender a toda esta demanda, a instituição conta com 27 salas de gravação em 6 Estados, com equipamentos de última geração para garantir a qualidade do conteúdo para pessoas que estejam em qualquer lugar do país, democratizando o acesso ao

ensino jurídico. Em 10 anos, o CERS produziu mais de 3 mil cursos on-line, que correspondem a cerca de 187 mil horas de aulas gravadas.

A Mantenedora da IES é dirigida pelo ex-Procurador do Ministério do Trabalho, Prof. Renato Saraiva, autor de várias obras jurídicas e professor convidado de diversas Universidades no Brasil e exterior, com uma vasta obra acadêmica, que decidiu, em 2009, dedicar-se à construção de um modelo de educação que preza pelos valores de seriedade, ética e educação de qualidade e que atende aos anseios da sociedade brasileira. Ao longo de sua carreira acadêmica, o Prof. Renato Saraiva recebeu diversas homenagens como educador de destaque, em Pernambuco, no Brasil e no Exterior.

Além de toda a relação estreita com o ensino jurídico acima citada, a partir de 2014, o CERS estabeleceu uma parceria tecnológica com a Universidade Estácio de Sá para oferta de cursos de pós-graduação na área jurídica. Esta parceria conta hoje com mais de 4.500 alunos matriculados e ativos e mais de 2.500 alunos formados, com um alto índice de satisfação pedagógica.

Todos os processos de autoavaliação da IES são desenvolvidos, acompanhados e divulgados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). Em 2019, a composição da Comissão foi alterada, sendo agora composta por representantes de todos os setores da comunidade acadêmica e a Sociedade Civil, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1: Membros da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade CERS.

FUNÇÃO	NOME	E-MAIL
Representante dos docentes da pós-graduação*	Marcos Ely Almeida Andrade	marcos.ely@gmail.com
Representante dos docentes da graduação	Oton de Albuquerque Vasconcelos Filho	otonvasconcelosfilho@gmail.com
Representante do corpo técnico-administrativo	Cristiano Mendes Meira Diniz Ferreira	crislianomendes@cers.com.br
Representante do Núcleo de Educação à Distância	Pedro Inojosa Zanré	pedrozanre@cers.com.br
Representante dos Tutores de Educação à Distância	Mariana Aquino Corcini Fernandez	marianacorcini@hotmail.com
Representante dos discentes de Pós-Graduação	Gabriel Benevides Cruz Filomeno	gabrielbenevides@cers.com.br
Representante da Sociedade Civil Organizada	Fábio José Viana Silveira	fjvsilveira@yahoo.com.br

* Presidente da CPA.

2. MISSÃO

A Faculdade CERS tem por missão formar líderes, dotados de competências técnico-científicas e sociais que os habilitem a fazer uma leitura crítica da realidade, intervindo nela de modo criativo, baseados em valores de responsabilidade, ética e solidariedade, visualizando o bem comum, ação maior da cidadania, aptos a participar do desenvolvimento sociocultural e econômico da Região, de forma autônoma e crítica para a transformação da sociedade.

3. VISÃO DE FUTURO

Gerar, preservar e disseminar conhecimentos que sejam úteis ao homem, à sociedade e à preservação do meio em que vive, desenvolvendo atividades sociais, culturais e artísticas.

Desenvolver um amplo espectro de programas educacionais, preparando graduados, pós-graduados e profissionais que estejam aptos ao exercício profissional competente e à participação no desenvolvimento da região e do País.

Desenvolver, de forma empreendedora e proativa o espírito inovador. Estender, aplicar e trocar conhecimentos com a comunidade nacional, regional, local, aplicando o saber para, em parceria com estas, buscar a solução de problemas nacionais, regionais e locais.

Para a Faculdade CERS, possibilitar o saber significa compromisso com a busca da verdade, através do ensino de qualidade, comprometimento com a difusão, através da iniciação científica e extensão, e do conhecimento produzidos pela comunidade acadêmica; comprometimento com a formação do ser humano capaz de exercer a cidadania em sua plenitude e pautar-se pelos princípios éticos; comprometimento com a formação de profissionais competentes no exercício da profissão e capazes de assumir, com autonomia, o processo de formação continuada.

4. ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

4.1 – Preparação, planejamento e sensibilização

A primeira etapa de cada processo de Autoavaliação compõe-se, em síntese, das seguintes ações: aprovação do projeto de Autoavaliação e da regulação da CPA aos órgãos colegiados superiores; Planejamento e divulgação do processo de autoavaliação, conforme disposto na metodologia; Adequação dos instrumentos e indicadores de coleta de dados; Divulgação de

cada processo, com sensibilizações adequadas a cada público-alvo, na aplicação dos instrumentos.

4.2 – Desenvolvimento

Esta etapa abrange três momentos, apresentados a seguir.

A) LEVANTAMENTO DE DADOS:

Levantamento dos documentos oficiais que definem as políticas e prioridades da Faculdade CERS, identificando valores, concepções e sua coerência com o PDI, assim como a organização dos dados estatísticos referentes às últimas avaliações em tabelas e gráficos, de forma a permitir a visualização do desempenho da instituição neste período.

B) COLETA DE DADOS/METODOLOGIA

Para o desenvolvimento da Autoavaliação Institucional da Faculdade CERS, é adotada uma metodologia concernente aos procedimentos exploratórios, ao trabalho de campo e aos métodos de análise de dados. Com fins de atender aos objetivos propostos, utilizou-se tanto de uma abordagem quantitativa como qualitativa.

A metodologia quantitativa foi utilizada para assegurar a validade interna e externa, sendo baseada na medida de variáveis objetivas, na ênfase em comparação de resultados e no uso intensivo de técnicas estatísticas. Quando se fala sobre a metodologia qualitativa procura-se entender das várias perspectivas dos usuários, sendo flexível e interativa e não se limitando a um conjunto de questões pré-definidas.

É necessário haver a compreensão de que a avaliação não é um mecanismo para premiação ou punição, mas sim um caminho para o desenvolvimento institucional a partir dos resultados verificados.

Para a coleta dos dados utilizou-se documentos institucionais, análises situacionais, questionários/instrumentos específicos, dados referentes aos processos de avaliação externa e outras fontes necessárias à definição de um processo amplo de discussões, análises e reflexões sobre as especificidades e atividades institucionais.

O processo considera seus participantes através de amostras voluntárias da comunidade acadêmica respeitando a não identificação do respondente. A CPA também entende que as diferentes esferas devem avaliar tanto a instituição como as suas inter-relações.

As avaliações quantitativas são realizadas utilizando ferramentas digitais de pesquisa, como o sistema *Survey Monkey*, permitindo a análise rápida e eficiente de respostas de todos os integrantes da comunidade acadêmica da IES. Os questionários são enviados às respectivas bases utilizando as ferramentas do Departamento de Inteligência de Mercado (IM).

Para mensuração dos dados utilizou-se de uma escala numérica variando de um a cinco pontos, em que “um” representa o nível mais baixo de satisfação e “cinco”, o mais alto. Assim sendo, cada respondente indicou seu grau de satisfação em cada uma das várias afirmações relacionadas aos objetos de estímulo. Os participantes ainda contaram com mais duas opções de resposta fora da escala, sendo elas: “não conheço o aspecto avaliado” e “não utilizo o aspecto avaliado”. É importante ressaltar que o processo contou com uma amostra voluntária da comunidade acadêmica e a participação não é atrelada a benefícios ou prejuízos de qualquer espécie.

Destaca-se, ainda, que incorporam a coleta de dados as informações colhidas das avaliações externas, no âmbito do SINAES, em sua articulação com os resultados obtidos da autoavaliação institucional.

Por fim, ressalta-se que o projeto de autoavaliação foi elaborado com base nos cinco eixos que contemplam as dez dimensões do Sinaes e, para que os aspectos avaliados fossem agrupados em função destas análises qualitativas, foram realizadas através de leitura exploratória. Assim, à medida que se realiza a leitura exploratória, os indicadores extraídos da Autoavaliação são incluídos nas dimensões. As atividades da avaliação devem contemplar análise global e integrada do conjunto de dimensões previstas na lei do Sinaes, descritas abaixo:

- Dimensão I – A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Dimensão II – Política Pedagógica Institucional;
- Dimensão III – Responsabilidade da Instituição;
- Dimensão IV – Comunicação com a sociedade;
- Dimensão V – Política de Pessoal;
- Dimensão VI – Organização e Gestão institucional;
- Dimensão VII – Infraestrutura física;
- Dimensão VIII – Planejamento e Avaliação;
- Dimensão IX – Política de atendimento a estudantes e egressos;
- Dimensão X – Sustentabilidade financeira.

As dez dimensões do Sinaes expostas acima estarão agrupadas em eixos, onde cada indicador será um objeto de análise:

- Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão VIII;
- Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões I e III;
- Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões II, IV e IX;
- Eixo 4 – Políticas de Gestão: compreende as dimensões V, VI e X;
- Eixo 5 – Infraestrutura Física: corresponde à dimensão VII.

Ressalta-se mais uma vez que as informações aqui apresentadas foram obtidas a partir da opinião da comunidade acadêmica (Docentes, Discentes, Coordenadores de Curso e Técnicos Administrativos), que, de maneira voluntária, participou das avaliações realizadas na Faculdade CERS em 2019 e 2020. Neste ciclo, foram realizadas as avaliações que compõem os diversos Eixos e Dimensões previstos na Lei do Sinaes, conforme mostra a Tabela 2.

Tabela 2: Eixos e Dimensões da lei do Sinaes contemplados nas avaliações realizadas em 2019 e 2020 na Faculdade CERS.

AVALIAÇÃO	EIXOS	DIMENSÕES
Avaliação dos cursos de pós-graduação pelos alunos	3, 5	II, IV, VII e IX
Avaliação dos tutores da pós-graduação pelos alunos	3, 5	II, VII e IX
Avaliação institucional pelos técnicos-administrativos	2, 3, 4, 5	I, II, IV, V, VI e VII
Avaliação do curso de Mestrado Profissional pelos alunos	3, 5	II, IV e VII

C) ANÁLISE DOS DADOS E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO PARCIAL

Esta etapa também se apoia na metodologia adotada e se caracteriza em função da análise crítica dos dados e das informações obtidas por meio das diferentes modalidades de coleta, considerando os mecanismos de avaliação interna e externa. Também considera a incorporação e integração dos demais instrumentos de avaliação externa, como os resultados de avaliações externas realizadas *in loco*. Por fim, recorre à exposição dos relatórios para elaboração de plano de ação, contemplando o planejamento estratégico do próximo ano, por meio das metas a serem conquistadas.

4.3 – Consolidação do relatório de autoavaliação

Nesta etapa é realizada a elaboração do relatório de Autoavaliação, na forma disposta pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65/2014, de forma a contemplar aspectos como: descrição da instituição; trajetória; principais características das áreas fins e meio; descrição do processo de autoavaliação, considerando a sua metodologia, seus procedimentos e os atores envolvidos; resultados obtidos por meio de análise de cada dimensão e suas inter-relações, organizados em potencialidades e fragilidades; e metas propostas para a melhoria das ações institucionais, identificando os meios e recursos necessários para a realização de melhorias, assim como a retroalimentação do processo, tendo em vista a correção de rumos que se fizerem necessários. Esse relatório foi encaminhado aos órgãos colegiados superiores e principais gestores e, por fim, enviado ao MEC/CONAES.

4.4 – Balanço crítico

A quarta etapa tem por objetivo promover uma reflexão acerca do processo de Autoavaliação Institucional, respeitando sua continuidade, tendo em vista a reflexão sobre o processo de Autoavaliação Institucional desenvolvido, identificando fatores que contribuíram com o processo e aqueles que dificultaram a execução do processo, não deixando de fora a elaboração de propostas de implementação periódica do processo de Autoavaliação.

4.5 – Divulgação dos resultados

Ampla divulgação dos resultados, fase de fundamental importância para a credibilidade do processo, visto que envolve o compromisso da IES com os resultados, ao torná-los públicos. Fundamental que cada segmento envolvido identifique as devolutivas e/ou ações específicas, a fim de compreender a importância do processo. Envolve reuniões com grupos setoriais para divulgação e análise de resultados, divulgação em páginas na internet e banners, dentre outras atividades, contando para tanto com o setor de marketing da IES, para a elaboração da campanha de divulgação dos resultados.

5. EIXOS E DIMENSÕES DA AUTOAVALIAÇÃO

Compreende-se que o Plano de Desenvolvimento Institucional está diretamente conectado com a identidade institucional, refletindo o desejo de crescimento e melhora. O PDI constitui-se em importante ferramenta de gestão institucional, envolvendo a representação de todos os segmentos que integram o corpo social da Instituição. O planejamento definido para a consecução das metas e objetivos do PDI deve estar permanentemente atrelado a um processo

contínuo de avaliação, que permita acompanhar a sua execução, observando metas, estratégias e indicadores de cumprimento e, quando necessário, introduzindo ajustes no planejado.

Deste modo, apresentamos os dados referentes a cada um dos eixos do processo de autoavaliação institucional.

5.1 – EIXO 1 – Planejamento e avaliação institucional

DIMENSÃO VIII: Planejamento e Avaliação

A Autoavaliação Institucional é um importante procedimento na busca da inovação e da qualidade institucional. Quanto ao planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da Autoavaliação, as ações são realizadas sempre levando em consideração a necessidade de disseminar de forma incisiva os resultados da avaliação entre os segmentos da comunidade acadêmica.

Cabe destacar que a Faculdade CERS, por meio de sua CPA, realiza periodicamente os processos de Autoavaliação Institucional definidos pelo Sinaes. É importante salientar a participação efetiva da comunidade acadêmica, o encaminhamento formal do processo através da elaboração de relatórios que serão disponibilizados aos docentes, discentes e coordenação de curso e a realização de reuniões para apresentação dos resultados com os membros da administração. Afinal, a Autoavaliação tem como finalidade identificar fragilidades e potencialidades, para assim promover a permanente melhoria da qualidade e relevância das atividades desenvolvidas.

Os instrumentos avaliativos utilizados na Faculdade CERS realizam a avaliação institucional fragmentada por setor: coordenadores; docentes; discentes; técnicos-administrativos; e

tutores. Tais avaliações são periódicas e alternadas. Em 2019, foram realizadas as avaliações com os discentes e tutores da pós-graduação e com o corpo técnico-administrativo. Já em 2020, foram realizadas avaliações dos cursos de pós-graduação lato-sensu pelos alunos, além do corpo tutorial destes cursos. Também foram iniciadas as avaliações do curso de mestrado profissional, aprovado pela Capes e com atividades iniciadas em 2020. Para 2021, estão previstas as avaliações com o corpo docente e os coordenadores dos cursos de pós-graduação.

A CPA da Faculdade CERS passou por mudanças significativas em sua composição e na condução de suas atividades, com o objetivo de aumentar o engajamento dos discentes e docentes no processo avaliativo, bem como de disseminar os resultados por canais disruptivos. Enquanto 2018 foi um ano para planejamento das metas e ações da Comissão, 2019 marcou o início do processo de autoavaliação, além da autorização de cursos de graduação. Neste mesmo ano, a composição da CPA foi alterada, ampliando a participação de vários setores da comunidade acadêmica. Em 2020, a Faculdade CERS passou pelo processo de credenciamento institucional, recebendo CI 4 (resultados do credenciamento serão discutidos no item 6.1 deste Relatório), além de manter e ampliar as avaliações para alunos dos cursos de Pós-Graduação. Os resultados das avaliações institucionais passaram a ser informados no portal acadêmico. Para 2021, pretende-se inserir a divulgação dos resultados por e-mail e através do canal CERS 360°, que é um grupo fechado em uma rede social para divulgação de metas e resultados da Faculdade CERS.

Também é necessário melhorar o engajamento da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional, já que a participação tem sido considerada baixa, embora tenha apresentado um crescimento entre 2019 e 2020 (dados na Tabela 3).

No sentido de melhorar a divulgação das atividades da Comissão, aumentando o engajamento da comunidade acadêmica, a página da CPA no portal da Faculdade CERS (<https://faculdade.cers.com.br/comissao-propria-de-avaliacao>) está sendo reestruturada para ampliar as informações a respeito da atuação da Comissão e associar as melhorias que foram implementadas em função dos resultados verificados através da Autoavaliação. A CPA também possui canal direto on-line com a comunidade através do e-mail cpa@cers.com.br.

Tabela 3: Índice de participação nas avaliações realizadas em 2019 e 2020 na Faculdade CERS.

AVALIAÇÃO	2019	2020		
		MARÇO	AGOSTO	DEZEMBRO
Avaliação dos cursos de pós-graduação pelos alunos	15%	-	16%	12%
Avaliação dos tutores da pós-graduação pelos alunos	10%	22%	16%	11%
Avaliação institucional pelos técnicos-administrativos	15%	-	-	-
Avaliação do curso de Mestrado pelos alunos*	-	-	-	63%

* O curso de Mestrado Profissional em Direito, Mercado, *Compliance* e Segurança Humana iniciou suas atividades em outubro de 2020.

5.2 – EIXO 2 – Desenvolvimento Institucional

DIMENSÃO I – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Faculdade CERS tem como Missão “formar líderes dotados de competências técnico-científicas e sociais que os habilitem a fazer uma leitura crítica da realidade, intervindo nela de modo criativo, baseados em valores de responsabilidade, ética e solidariedade, visualizando o bem comum, ação maior da cidadania, aptos a participar do desenvolvimento sociocultural e econômico da Região, de forma autônoma e crítica para a transformação da sociedade”.

Ao contribuir para a formação de líderes com base em valores responsáveis e éticos, a Faculdade atingirá a sua Visão, de gerar, preservar e disseminar conhecimentos que sejam úteis

ao homem, à sociedade e à preservação do meio em que vive, desenvolvendo atividades sociais, culturais e artísticas.

Esse desejo coletivo da instituição a ser alcançado no futuro será o resultado do esforço dedicado em cumprir seu papel junto à sociedade, antecipando e atendendo necessidades que se renovam, mudam, se ampliam e exigem, sobretudo, novos saberes, novos olhares, sem, no entanto, abandonar as exigências de responsabilidade socioambiental, respeito à diversidades, para que seja possível uma convivência social mais igualitária, responsável e justa.

Neste contexto, como ação permanente cita-se a constante divulgação do PDI e a realização dos objetivos propostos no mesmo, assim como da missão institucional para a comunidade acadêmica, considerando a importância e magnitude desses documentos, utilizando o espaço dos diversos eventos docentes e discentes. Afinal, o PDI espelha o pensamento da instituição e se constitui em importante elemento articulador das ações e compromissos assumidos pelos atores institucionais na sua implementação.

Destaca-se como resultado o conhecimento e apropriação do PDI pela comunidade acadêmica, a coerência entre as ações e práticas realizadas na Instituição e os propósitos formulados no PDI, a participação de dirigentes, docentes, técnicos administrativos e os órgãos colegiados nas revisões periódicas do PDI, a articulação existente entre o PDI e o Projeto Pedagógico Institucional no que diz respeito às políticas de gestão acadêmica e administrativa e de avaliação institucional.

DIMENSÃO III – Responsabilidade Social da Instituição

A Faculdade CERS considera que as grandes transformações ocorridas na sociedade contemporânea geram novas e complexas necessidades nas organizações de diferentes ordens e passam a exigir de seus profissionais maior qualificação, níveis e graus de eficiência e capacidade para enfrentar inovações, o que reflete diretamente nas Instituições de Ensino Superior, exigindo-lhes uma revisão crítica de suas estruturas e do seu funcionamento, com constantes adequações de seus cursos e demais atividades acadêmicas, submetendo ao crivo de uma avaliação objetiva e competente, os profissionais por ela formados, que atuarão nessa sociedade complexa e que precisam estar instrumentalizados para acompanhar os seus avanços, em todos os setores das suas múltiplas atividades.

A Faculdade visa conscientizar seus alunos, futuros profissionais, sobre a importância da escola deixar de ser um espaço fechado de transmissão de conhecimentos e habilidades para transformar-se em espaço polivalente e aberto, facilitador da construção interativa dos conhecimentos, hábitos, habilidades e atitudes necessárias à vida em sociedade e ao exercício de uma profissão que exige não apenas especialização, mas cultura geral e específica, capazes de possibilitar a adequação flexível e competente às variações do mercado de trabalho e aos indicadores de qualidade de vida. Assim, investe na formação de profissionais socialmente responsáveis com excelência, por meios acadêmicos e tecnológicos avançados, fundamentados na pesquisa e humanização para a atenção ao cidadão.

As políticas institucionais de responsabilidade social foram implantadas de forma articulada entre o PDI e os PPC's dos respectivos cursos. Com a inserção de componentes curriculares nas matrizes curriculares dos cursos, a realização e a participação de eventos, o desenvolvimento de programas e projetos, todos relacionados ao tema responsabilidade social e entendimento

das diferenças, a Instituição busca facilitar o seu papel de formação de profissionais competentes e cidadãos atuantes e conscientes.

Para cumprir tais objetivos, a Faculdade planeja aderir a programas de Inclusão Social, tais como: PROUNI (Federal e Municipal); FIES; e Programa CERS de cooperação técnica com a Prefeitura Municipal do Recife, outros órgãos municipais, empresas e ONG's.

Na extensão, a Faculdade CERS planeja desenvolver atividades sobre temas relevantes que tenham impacto de melhoria na sociedade quanto à inclusão social, diretrizes para a compreensão dos fatores históricos e sociológicos que envolvem as relações étnico-raciais; educação em direitos humanos; desenvolvimento econômico e social; defesa do meio ambiente; desenvolvimento nacional sustentável e memória cultural, respaldado na educação e ciência. A Faculdade CERS ainda realiza ações de sustentabilidade como campanhas de economia de energia, água e materiais para reaproveitamento por parte de seus funcionários e discentes.

5.3 – EIXO 3 – Políticas Acadêmicas

DIMENSÃO II – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

A Faculdade CERS pretende, com o ensino de Graduação, propiciar ao aluno uma formação global que lhe permita construir competências, hábitos, habilidades e atitudes de forma crítica e criativa, estimulando-o a resolver problemas, estudar casos, intervir em realidades, prever crises, fazer predições sempre de forma ágil, versátil e ética, buscando seu auto aprimoramento e auto realização como pessoa e como cidadão, qualificando-o profissionalmente, tornando-o ciente de suas responsabilidades, usando para isso os recursos do conhecimento em seus vários

níveis e modalidades, além das vivências e intervenções em realidades do seu cotidiano próximo ou remoto.

Na pesquisa, a Faculdade planeja estabelecer programas permanentes, como o Programa Institucional de Iniciação Científica e o Programa de apoio à realização de eventos.

Cumprindo as metas estabelecidas em sua política de pesquisa, a Faculdade CERS criou a Revista Científica Disruptiva onde os discentes e docentes poderão divulgar as suas produções científicas/acadêmicas. A Revista é vinculada ao sistema *Open Journal System* (OJS) e conta com uma política de avaliação *Desk Review* aliada ao *Double-Blind Review*, o que fornece credibilidade aos trabalhos publicados, que podem ser escritos em português, inglês, espanhol ou outros idiomas, de forma excepcional.

Na Pós-Graduação *stricto-sensu*, docentes da Faculdade CERS e convidados elaboraram e submeteram à Capes, em 2019, a proposta do curso de Mestrado Profissional em Direito, Mercado, *Compliance* e Segurança Humana, de modo a contribuir para a pesquisa e a formação de profissionais em áreas de crescente demanda internacional. O curso foi aprovado pela Capes em 2020 e já planeja o início da segunda turma no segundo semestre de 2021.

DIMENSÃO IV – Comunicação com a Sociedade

A Faculdade CERS preza a prática da participação e da transparência na gestão e garante que a informação se constitui em um valor a ser alimentado constantemente, para que todos tenham a possibilidade real de engajar-se na construção de sua história. Para tanto, utiliza-se de vários veículos de comunicação para facilitar a interação com a comunidade interna e externa, alicerçando-se nos princípios da interatividade, da transparência e da participação efetiva de todos.

A disseminação das informações e o diálogo com as comunidades utilizam diversos mecanismos institucionalizados como vídeos, propagandas, jornal mural, e-mail marketing, grupos de e-mails, plataforma eletrônica de comunicação interna, portal da Instituição, ouvidoria, mídias sociais, estúdio de gravação e telefonia.

A Faculdade utiliza ferramentas oferecidas pela mantenedora para o atendimento à comunidade acadêmica, entre as quais, destacam-se:

- Portal da Faculdade CERS (<https://faculdade.cers.com.br/>);
- Assessoria de Imprensa;
- Ouvidoria;
- Totvs RM;
- LMSCERS;
- SMS;
- Comunicação impressa;
- E-mail e mensagens instantâneas;
- Comunicado interno;
- E-mail marketing;
- Mídias sociais;
- Estúdio de gravação;

- Secretaria Online;
- Biblioteca Online;
- Vídeos institucionais;
- Reuniões periódicas;
- Sinalização interna;
- Endomarketing.

DIMENSÃO IX – Política de Atendimento aos Discentes

A Direção estimulará e dará condições para que aconteça continuamente o intercâmbio de ideias, atividades, experiências e trabalhos comuns entre todos os cursos da Faculdade CERS, colocando à disposição dos alunos espaço, oportunidade, e estrutura para que se encontrem e organizem atividades de interesse comum, e possam atuar no cotidiano estudantil, sendo proativos no processo de formação intelectual e aquisição de conhecimento, garantindo condições ideais de aprendizagem e construção da cidadania.

As portas abertas da Direção e das Coordenações de Curso propiciam um ambiente rico de trocas e liberdade de expressão e a Direção vê a organização dos alunos como fator auxiliar na gestão da Instituição. Após três anos de iniciados os cursos de Graduação da Faculdade CERS, a Instituição oferecerá espaço físico reservado aos órgãos de representação acadêmicos dos cursos, além de apoiar sua instalação e atividades.

O Núcleo de Apoio Pedagógico e Experiência Docente (NAPED) tem por finalidade oferecer apoio didático e psicopedagógico aos discentes e articular projetos de formação docente, com vistas a contribuir para o desenvolvimento dos cursos de graduação da Faculdade CERS.

Além de buscar soluções educacionais que minimizem variáveis que possam interferir nas condições de aprendizagem dos alunos, o NAPED também atuará oferecendo recursos e serviços aos estudantes que necessitem de ações inclusivas, decorrentes de suas singularidades.

A Faculdade iniciará o Programa de Acompanhamento Psicológico a todos os segmentos da comunidade acadêmica, atuando como fator preventivo e de intervenção. A Faculdade também oferecerá um Programa de Nivelamento para alunos que apresentem dificuldades em componentes básicos, especialmente Língua Portuguesa e Matemática.

Aos alunos ingressantes (modalidade presencial ou EaD), a Faculdade CERS oferece um dia de acolhimento, como forma de esclarecer possíveis dúvidas e proporcionar o ingresso das famílias nas dependências da Instituição

5.4 – EIXO 4 – Políticas de Gestão

DIMENSÃO V – Políticas de Pessoal

A política de pessoal docente e do pessoal técnico-administrativo da Faculdade CERS é estabelecida com base em critérios e normas concernentes às atividades acadêmicas e administrativas desenvolvidas no âmbito da Instituição.

A Faculdade CERS possui um Plano de Carreira Docente, que prevê um conjunto de cargos estruturados bem como as condições de movimentação dos seus ocupantes na estrutura institucional, de acordo com critérios pré-estabelecidos, que incluem, entre outros: titulação; antiguidade na IES; e produção técnico-científica.

O plano de carreira do Corpo Técnico-Administrativo detalha as formas de ingresso, regime de trabalho, bem como remuneração, promoção, afastamento, desenvolvimento profissional, direitos e deveres, de forma a propiciar a implantação segura das funções de ensino, pesquisa e extensão previstas. O PDI apresenta, inclusive, um cronograma de expansão do corpo técnico-administrativo, com previsão de contratações até 2021.

DIMENSÃO VI – Organização e Gestão da Instituição

A gestão da Faculdade CERS segue as políticas estabelecidas no Regimento Geral, no PDI e nos PPC's. Estes documentos, à disposição da comunidade acadêmica, servem de base para todas as outras políticas de gestão implantadas na Faculdade CERS.

Os eixos centrais da gestão institucional estabelecem:

- a adoção de um modelo de organização que, em todos os planos, conduza à realização da missão institucional;
- uma organização integrada a um padrão geral de administração flexível e baseada na informação, na informatização e no domínio das novas tecnologias de comunicação; e
- um planejamento acadêmico capaz de conviver com mudanças e estimular a inovação.

A estrutura organizacional da Faculdade é simplificada, caracterizada por níveis hierárquicos responsáveis pela formulação, deliberação e execução das atividades institucionais, que se

interpenetram, objetivando a qualidade da formação profissional e da gestão, como forma de possibilitar a implantação das medidas propostas e do crescimento institucional.

É importante ressaltar que os órgãos colegiados e os Núcleos Docentes Estruturantes (NDE's) dos respectivos cursos possuem autonomia para a proposição de atividades e alteração dos documentos, embora todas as ações sejam discutidas no âmbito do Conselho Superior (CONSUP).

DIMENSÃO X – Sustentabilidade Financeira

A sustentabilidade financeira é garantida pela receita oriunda essencialmente do recebimento das mensalidades dos cursos de graduação, pós-graduação, extensão, taxas e dotações financeiras da Mantenedora e dos recursos captados de fontes externas, quando necessários, e são regidos pelo orçamento da Instituição que disciplina a previsão da receita e das despesas.

O desempenho econômico-financeiro e o comportamento e evolução da receita e da despesa são monitorados pela Mantenedora com a supervisão da Direção Geral da CERS. Ressalta-se a estreita colaboração entre a Mantenedora e a Mantida, por intermédio de seus dirigentes superiores, o que facilita a promoção das atividades consideradas adequadas, a cada momento do crescimento institucional.

A Faculdade CERS prevê um crescimento estruturado, planejado e sustentável, integrado com as decisões acadêmicas. A Faculdade faz uso de um sistema acadêmico integrado ao sistema financeiro-contábil, de forma a promover o acompanhamento da situação gerencial da IES e individual do aluno com relação ao pagamento de mensalidades, devoluções ou apoio financeiro para eventos e atividades acadêmicas.

Deste modo, a Comissão entende que o crescimento financeiro da Faculdade CERS é sustentável e apresenta margem para investimentos significativos em estrutura e expansão.

5.5 – EIXO 5 – Infraestrutura Física

DIMENSÃO VIII – Infraestrutura Física

A Faculdade CERS ocupa três andares de um edifício empresarial no Bairro das Graças, em Recife-PE, contando com um auditório, quatro salas de aula, biblioteca, laboratório de informática e área de convivência, além de salas para a estrutura administrativa, como Direção, Coordenações de Cursos, CPA, NDE etc.

As salas de aula são bem dimensionadas, com ventilação e iluminação natural, sistemas de climatização e iluminação elétrica atendendo às normas específicas. Cada sala possui, além do mobiliário específico, projetor multimídia instalado e/ou aparelho de televisão, bem como instalação de áudio e, quando necessário, outros equipamentos audiovisuais.

As instalações sanitárias atendem plenamente às necessidades, havendo disponibilidade de W.C. adaptados para pessoas com deficiência.

A Biblioteca conta com material especializado e sistema de gestão de acervo informatizado, além do acesso a uma Biblioteca Virtual, com *E-books* e periódicos científicos. Para atualização e expansão do acervo bibliográfico, a Mantenedora disponibilizará até 5% de sua arrecadação semestral.

A Faculdade conta ainda com um laboratório de informática com capacidade dimensionada e planeja instalar laboratórios específicos, como o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) para o Curso de Direito.

6. ANÁLISE DOS DADOS

As avaliações internas ocorridas nos anos de 2019 e 2020 foram realizadas, divulgadas e tiveram relatórios elaborados pelo Departamento de Inteligência de Mercado (IM) da Faculdade CERS. Os respectivos resultados discutidos pela Comissão Própria de Avaliação e encaminhados aos setores específicos, para que planos de ação sejam elaborados e executados, com acompanhamento da CPA.

Um processo avaliativo faz parte do processo reflexivo de manutenção da qualidade do serviço prestado. É um processo transversal que envolve as várias dimensões abordadas previamente no presente relatório. Este relatório destaca a importância dos processos avaliativos e o compromisso da Faculdade CERS em assumir a responsabilidade de rever os seus processos, identificar as possíveis oportunidades de atuação, reconhecer as suas potencialidades e de trabalhar na superação de aspectos ainda não satisfatórios, procurando sempre avançar em direção à consolidação da cultura de avaliação. Afinal, a avaliação precisa assegurar o respeito à pluralidade, à participação democrática e à qualidade profissional.

A análise apresentada neste relatório considera os resultados obtidos com os processos de Avaliação Institucional (realizada pelo corpo técnico-administrativo), Avaliação dos Tutores da Pós-Graduação, Avaliação dos Cursos de Pós-Graduação (realizadas pelos respectivos alunos) e Avaliação do Curso de Mestrado Profissional (realizada pelos alunos).

6.1 – Avaliação externa – Recredenciamento Institucional

Os conceitos obtidos no processo de recredenciamento institucional, ocorrido em 2020, são mostrados na Tabela 4. O Eixo 1 (Planejamento e avaliação institucional) foi composto pelos seguintes conceitos:

- Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação Institucional – 2;
- Processo de autoavaliação institucional – 3;
- Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica – 4;
- Autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados – 3;
- Relatórios de autoavaliação – 3.

Segundo a Comissão Avaliadora, o Relato Institucional (RI) não contemplava os conceitos das avaliações externas, processo de autoavaliação e plano de melhorias. A CPA e as instâncias superiores da Faculdade CERS estão em discussão para a elaboração de um novo modelo de RI, de modo a contemplar os pontos ausentes. Em relação aos demais conceitos obtidos neste Eixo, corroboram o empenho e dedicação da CPA para a melhoria dos processos acadêmicos, apesar da ausência de turmas de graduação até o momento. Os principais pontos de melhoria observados pela comissão avaliadora foram: baixo engajamento de participação na autoavaliação institucional; e divulgação limitada dos resultados do processo de autoavaliação e de avaliações externas. Todos estes pontos já foram abordados em reuniões da CPA e estão em discussão com a Direção da Faculdade para a implementação de um plano de melhorias.

Tabela 4: Conceitos recebidos no processo de Recredenciamento Institucional em 2020.

EIXO	CONCEITO
1- Planejamento e avaliação institucional	3,20
2- Desenvolvimento institucional	3,00
3- Políticas acadêmicas	3,60
4- Políticas de gestão	4,00
5- Infraestrutura	4,00
Conceito final contínuo	3,58
Conceito final faixa	4

Com relação ao Eixo 2, o conceito obtido reflete a ausência de turmas de graduação na Faculdade CERS, por falta de demanda, não sendo possível comprovar ou evidenciar ações e práticas de ensino, pesquisa e extensão na graduação. A escrita e abrangência do PDI foram fortemente elogiadas pelos avaliadores. O mesmo se aplica aos conceitos obtidos nos Eixos 3 e 4, sendo a comunicação da IES com as comunidades interna e externa um ponto de forte crítica por parte dos avaliadores, especialmente em relação à publicação de documentos institucionais relevantes, incluindo as avaliações externas e internas. Outro ponto importante de melhoria, no Eixo 4, que já foi abordado em reunião da CPA com a Direção, é o de evidenciar a participação da Comissão na elaboração e acompanhamento da execução do orçamento da Faculdade, considerando os resultados do processo avaliativo nas decisões orçamentárias. Por outro lado, vários itens de infraestrutura e políticas de gestão foram avaliados com conceito máximo, mostrando a forma transparente e exitosa com que a Faculdade é conduzida, bem como a dedicação ímpar à estrutura física e tecnológica.

A Tabela 5 mostra uma comparação entre todas as avaliações institucionais externas às quais a Faculdade CERS foi submetida. O credenciamento de 2013 ocorreu quando a IES (então denominada FAN) pertencia a outra mantenedora. Observa-se grande evolução desde a substituição da mantenedora. Embora o conceito final tenha sido o mesmo, é importante

comparar os conceitos obtidos no credenciamento provisório para o ensino à distância (2018) com o credenciamento institucional (2020), observando-se melhoria ou manutenção da avaliação para os eixos relacionados à infraestrutura e às políticas acadêmicas e de gestão. Este resultado mostra a influência dos investimentos realizados em aprimoramento da infraestrutura física e tecnológica, bem como o avanço nas políticas institucionais. Por outro lado, os eixos relacionados ao planejamento e avaliação e ao desenvolvimento institucional receberam conceitos inferiores. Dois motivos identificados pela comissão avaliadora podem estar relacionados a este fato: ausência de turmas de graduação e deficiência na divulgação e publicização de documentos institucionais relevantes, incluindo os resultados das avaliações externas e internas. Como previamente discutido, tais medidas já foram discutidas com a Direção, de modo que um plano de ação foi elaborado, visando à melhoria da divulgação do relatório de autoavaliação e dos resultados obtidos em todos os processos avaliativos.

Tabela 5: Conceitos recebidos em avaliações externas para credenciamento/recredenciamento institucional.

ANO	AVALIAÇÃO	CONCEITO POR EIXO*					CONCEITO CONTÍNUO	CI*
		1	2	3	4	5		
2013	Credenciamento Presencial	-	-	-	-	-	-	3
2018	Credenciamento institucional EaD	4,00	3,71	3,56	4,00	3,50	3,73	4
2020	Recredenciamento institucional	3,20	3,00	3,60	4,00	4,00	3,58	4

* CI – conceito institucional (faixa); Eixos: 1- planejamento e avaliação institucional; 2- desenvolvimento institucional; 3- políticas acadêmicas; 4- políticas de gestão; 5- infraestrutura.

A Tabela 6 apresenta os resultados obtidos nos processos de avaliação externa para autorização dos cursos de Direito (presencial) e Gestão Pública (EaD). Os conceitos obtidos foram considerados satisfatórios e os problemas encontrados foram similares aos discutidos anteriormente.

Tabela 6: Conceitos recebidos em avaliações externas para autorização/reconhecimento de cursos

ANO	AVALIAÇÃO	CURSO	CONCEITO POR DIMENSÃO*			CC*
			1	2	3	
2018	Autorização de curso presencial	Direito	3,80	4,46	4,40	4
2018	Autorização de curso EaD	Gestão Pública	4,47	3,86	3,56	4

* CC – conceito de curso (faixa); Dimensões: 1- organização didático-pedagógica; 2- corpo docente e tutorial; 3- infraestrutura.

6.2 – Avaliação Institucional – Corpo Técnico-Administrativo

Os resultados obtidos na Avaliação Institucional, a partir do ponto de vista dos membros do Corpo Técnico-Administrativo da Faculdade CERS são mostrados na Tabela 7, a partir dos questionários aplicados em outubro de 2019. Ressalta-se que esta avaliação está programada para repetição em 2022.

O índice de participação do corpo técnico-administrativo nesta avaliação foi de 15%. As questões mais bem avaliadas foram:

- Relacionamento com o grupo de trabalho do seu setor – 4,80;
- Conforto de espaço de convivência destinados aos colaboradores – 4,55;
- Comemoração e celebração dos resultados positivos da Instituição entre os seus colaboradores – 4,55;
- Atendimento prestado pelo departamento de infraestrutura e manutenção – 4,55;
- Adequação dos equipamentos ao desenvolvimento das atividades do setor – 4,55; e
- Limpeza dos ambientes gerais da Instituição – 4,55.

Estes resultados mostram que os colaboradores da Faculdade CERS estão satisfeitos com a infraestrutura fornecida pela IES, bem como com o relacionamento e as políticas de pessoal, de organização e gestão.

É importante ressaltar que todas as médias obtidas foram superiores a 3,0, mostrando que as políticas institucionais têm sido bem percebidas e aceitas pelo corpo técnico-administrativo da Instituição.

Tabela 7: Notas médias obtidas nas questões da avaliação institucional realizada com o corpo técnico-administrativo da Faculdade CERS em 2019.

QUESTÃO	MÉDIA
Regularidade de reuniões de planejamento visando adequar o setor aos princípios e metas da Instituição	3,88
Estímulo por parte da Instituição para que os colaboradores assumam novas perspectivas de trabalho (programa de recrutamento interno)	3,89
Envolvimento dos colaboradores com as atividades desenvolvidas no setor	4,43
Contribuição dos programas de qualificação de recursos humanos desenvolvidos pela Instituição para o aperfeiçoamento do serviço prestado	3,46
Reconhecimento e valorização da IES em relação ao seu trabalho	3,92
Comemoração e celebração dos resultados positivos da Instituição entre os seus colaboradores	4,55
Atendimento prestado pelo TI	4,43
Atendimento prestado pelo Departamento de Infraestrutura e Manutenção (ADM)	4,55
Atendimento prestado pelos agentes educadores	4,26
Atendimento prestado pelo <i>call center</i>	4,21
Atendimento prestado no encaminhamento ao médico (empresa terceirizada)	4,27
Atendimento prestado pelo capital humano	4,43
Conhecimento do organograma da Instituição	4,15
Atendimento prestado pela Gerência de Comunicação e Marketing	4,22
Seu relacionamento com o grupo de trabalho do seu setor	4,80
Clareza nas informações e atualizações dos meios de comunicação interna adotadas pela Instituição	4,51
Clareza nas informações e atualizações dos meios de comunicação externa adotados pela Instituição	4,46
Relacionamento harmônico e construtivo do gestor direto com você	4,48
Atendimento prestado pela ouvidoria	4,37
Estrutura de alimentação em relação ao preço	4,28
Estrutura de alimentação em relação aos produtos	4,38
Conforto de espaço de convivência destinados aos colaboradores	4,57
Condições de trabalho (prazos, equipamentos, material, informações etc) para atingir as metas e indicadores	4,48
Adequação dos equipamentos (materiais e móveis) ao desenvolvimento das atividades do setor	4,55
Limpeza dos ambientes gerais da Instituição (sanitários, salas de aula, laboratórios, etc)	4,55
Condições de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	4,24
MÉDIA GERAL	4,32

As questões com as menores avaliações estão listadas abaixo:

- Contribuição dos programas de qualificação de recursos humanos desenvolvidos pela Instituição para o aperfeiçoamento do serviço prestado – 3,46;
- Regularidade de reuniões de planejamento visando adequar o setor aos princípios e metas da Instituição – 3,88;
- Estímulo por parte da Instituição para que os colaboradores assumam novas perspectivas de trabalho – 3,89; e
- Reconhecimento e valorização da IES em relação ao seu trabalho – 3,92.

É possível perceber que, embora possamos considerar que todos os indicadores foram bem avaliados, há pontos a serem aprimorados pela Direção, que já foi informada sobre tais questões. Enfatiza-se que os resultados mostram uma demanda por programas de qualificação e um calendário definido de reuniões de planejamento. A Direção e as Coordenações estudam implementar, ainda em 2021, a elaboração de um calendário semestral setorizado de reuniões de planejamento, além de aumentar os programas de qualificação da equipe técnica.

Ainda em 2020, a Faculdade CERS e sua mantenedora (Complexo de Ensino Renato Saraiva Ltda.) foram avaliados pela organização GPTW (*Great Places to Work Institute Inc.*), que cria um *ranking* das melhores empresas para se trabalhar.

Os questionários, respondidos pelo corpo técnico-administrativo entre outubro e dezembro de 2020, avaliam diversos aspectos da instituição relacionados ao trabalho, divididos em 6 eixos: credibilidade; respeito; imparcialidade; orgulho; camaradagem; e questões adicionais. Os resultados seguem abaixo (escala de 0 a 100):

- Credibilidade – 90%;
- Respeito – 90%;
- Imparcialidade – 88%;
- Orgulho – 92%;
- Camaradagem – 94%;
- Adicionais – 92%;
- **Média Geral – 90%;**

De acordo com o critério utilizado pela GPTW, médias gerais acima de 78% classificam a empresa no critério de excelência. As 150 melhores empresas GPTW do país obtiveram média geral de 90%, o que coloca a IES muito bem posicionada neste *ranking*.

6.3 – Avaliação dos Cursos de Pós-Graduação lato-sensu – alunos

Os resultados da avaliação dos cursos de pós-graduação, realizada pelos alunos, são apresentados na Tabela 8. O índice de participação apresentou aumento na avaliação de março e redução em julho (esperado por ser mês de férias ou recesso), mas ainda mantendo valores acima dos que foram observados em 2019.

Novamente, todos os itens do questionário obtiveram média superior a 3,0, reforçando o compromisso da Faculdade com a qualidade, como é percebida pelos seus alunos.

Entretanto, é possível perceber que são necessárias melhorias nos serviços de atendimento aos discentes, bem como no método utilizado para transcrição das aulas. Por outro lado, os

docentes e coordenadores dos cursos, bem como as aulas propriamente ditas apresentaram nível elevado de satisfação por parte dos alunos.

Tabela 8: Notas médias obtidas nas questões de avaliação dos cursos de pós-graduação da Faculdade CERS, respondidas pelos alunos em 2019 e 2020.

QUESTÃO	2019	2020	
	DEZEMBRO	MARÇO	JULHO
Índice de participação	15%	22%	16%
Ambiente virtual	3,9	4,2	4,2
Artigos disponibilizados	3,9	4,2	4,1
Atendimento da secretaria	3,7	3,9	3,9
Atendimento financeiro	3,8	4,0	4,0
Aula interativa	3,9	3,8	3,9
Aulas ministradas	4,2	4,2	4,1
Coordenação do curso	4,3	4,3	4,2
Corpo docente	4,3	4,3	4,2
Estudo de caso	4,0	4,0	4,0
Exercícios	4,0	4,2	4,0
Material didático	3,7	3,9	3,8
Planos de aula	4,0	4,2	4,0
Qualidade do áudio e vídeo	4,0	4,3	4,1
Temas abordados	4,4	4,4	4,2
Transcrição das aulas	3,7	3,9	4,0
Último módulo cursado	4,0	4,3	4,1
MÉDIA GERAL	4,0	4,3	4,1

Algumas críticas pontuais em relação ao material didático utilizado pelos professores e à qualidade no atendimento ao discente foram devidamente encaminhadas às coordenações dos cursos, para que planos de melhorias sejam elaborados e executados, com acompanhamento da CPA. Melhorias na comunicação interna podem beneficiar vários setores da Faculdade, como já demonstrado em outras avaliações.

6.4 – Avaliação dos Tutores da Pós-Graduação – alunos

As notas médias recebidas pelo corpo de Tutores dos cursos de pós-graduação após avaliação respondida pelos alunos são mostradas na Tabela 9. Pode-se verificar uma clara evolução no índice de participação dos alunos no processo avaliativo, comparando os resultados do primeiro semestre de 2020 com os que foram obtidos na pesquisa executada no segundo semestre de 2019. A queda no índice de participação nas avaliações subsequentes já era esperada, por possuírem os meses de julho e dezembro, tradicionalmente, participação mais baixa. Possivelmente devido à entrada de novas turmas no fim do ano e período de férias/recesso em julho. De qualquer modo, estes resultados enfatizam a necessidade de melhorias no processo de divulgação e, principalmente, sensibilização da comunidade acadêmica sobre a importância do processo avaliativo.

Os questionários aplicados em março e julho de 2020 avaliaram os mesmos pontos sobre a atuação dos tutores, destacando-se: itens gerais (artigos, exercícios e planos); itens específicos; plantão de dúvidas; e atendimento. Já o questionário aplicado em dezembro de 2020 avaliou dois outros aspectos: qualidade do último módulo cursado e do material didático fornecido.

As pontuações obtidas nas avaliações das tutorias foram consideradas satisfatórias e as planilhas com os resultados foram encaminhadas às respectivas coordenações de curso e coordenação geral de pós-graduação.

Tabela 9: Notas médias obtidas nas questões da avaliação dos tutores dos cursos de pós-graduação da Faculdade CERS, realizada pelos alunos em 2019 e 2020.

QUESTÃO	2019	2020		
	OUTUBRO	MARÇO	JULHO	DEZEMBRO
Índice de participação	10%	22%	16%	11%
MÉDIA GERAL	3,8	4,1	4,0	4,1*

* A pesquisa realizada em dezembro de 2020 avaliou itens diferentes das demais.

6.5 – Avaliação do Curso de Mestrado – alunos

Em outubro de 2020, foi aplicado um questionário com o objetivo de medir o grau de satisfação dos alunos após as primeiras aulas do Mestrado Profissional em Direito, Mercado, *Compliance* e Segurança Humana. Os resultados estão apresentados na Tabela 10.

Apesar de ser apenas uma avaliação de percepção inicial, os resultados já mostram a excelência do curso de Mestrado Profissional, incluindo os docentes e alunos. Um ponto que recebeu críticas por parte dos alunos foi a comunicação com a secretaria do curso.

Tabela 10: Resultados do questionário respondido pelos alunos do curso de Mestrado Profissional da Faculdade CERS, em outubro de 2020.

QUESTÃO	MÉDIA
Índice de participação	63%
O(a) professor(a) demonstrou conhecer apropriadamente os assuntos abordados em sala de aula e, com isso, fica evidente sua experiência sobre o conteúdo nas aulas.	5,0
O(a) professor(a) diversificou suas aulas (promovendo debates, aulas práticas, aulas expositivas, dinâmicas de grupo, trabalhos individuais e em grupos, entre modalidades), tornando o ambiente da aprendizagem mais interativo e atrativo.	4,6
O(a) professor(a) demonstra ter preparado as aulas antecipadamente, tornando-as atraentes.	4,9
Conseguir acessar a aula, manusear a plataforma, interagir com os professores e com os colegas.	4,6
MÉDIA GERAL	4,8
Autoavaliação – pontualidade e foco.	4,5
Autoavaliação – interação com professores e colegas.	4,2
Autoavaliação – busca por referências complementares.	4,0
Autoavaliação – tempo dedicado ao estudo da disciplina.	3,8
Autoavaliação – conhecimento prévio	3,5

7. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

A divulgação dos resultados ocorrerá através de seminários, reuniões, documentos informativos impressos ou eletrônicos e outros, e servirá para tornar públicas as oportunidades para ações de transformações vindas do processo avaliativo.

As avaliações executadas pelo Departamento de Inteligência de Mercado resultaram em relatórios individuais, divulgados no site da CPA e encaminhados para a elaboração de planos de ação pelos setores responsáveis, os quais serão acompanhados pela CPA.

Serão realizadas reuniões individuais e/ou coletivas com docentes, discentes e funcionários da IES, além de reuniões internas, por setor, buscando alternativas para resolver problemas de gestão e infraestrutura institucional. Os planos de ação de melhorias elaborados a partir da análise dos resultados encontram-se resumidos no APÊNDICE A deste Relatório.

Nessa perspectiva, o processo de Autoavaliação Institucional da Faculdade CERS volta-se para o atendimento de uma tríplice exigência, no objetivo de tornar-se:

- a) um processo contínuo de aperfeiçoamento do desempenho acadêmico;
- b) uma ferramenta para o planejamento da gestão universitária; e
- c) um processo sistemático de prestação de contas às comunidades interna e externa.

Tais objetivos serão alcançados com o acompanhamento metódico das ações desenvolvidas na Instituição a fim de verificar se as funções e prioridades determinadas coletivamente estão sendo realizadas e atendidas. Significa, portanto, o acompanhamento metódico das ações desenvolvidas pela Instituição com o fim de verificar se os objetivos, finalidades e prioridades, definidas coletivamente, estão sendo realizadas e atendidas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão Própria de Avaliação - CPA - tem trabalhado com empenho no sentido de estabelecer a cultura da Autoavaliação na Faculdade CERS, planejando aumento das ações que visam sensibilizar cada vez mais a comunidade acadêmica sobre a concepção da Autoavaliação e sua utilização como instrumento de qualificação do ensino, pesquisa e extensão, fortalecendo

o processo democrático interno. Os resultados obtidos nesse processo crítico e reflexivo serão integrados aos processos decisórios nos diversos âmbitos de gestão da IES, possibilitando o aperfeiçoamento do desempenho acadêmico e administrativo e subsidiando a gestão.

O processo de Autoavaliação busca fornecer informações para melhorar a qualidade, aumentar a quantidade do serviço e elevar a eficácia institucional. Dissociar o papel punitivo da avaliação e trazê-la com um perfil formativo é um processo lento e que exige esforços da CPA e dos gestores. A maior dificuldade encontrada na Faculdade CERS foi a baixa participação dos estudantes de Pós-Graduação, fato compreensível, embora não satisfatório, por serem cursos oferecidos predominantemente à distância. O aumento da sensibilização deste público e a possibilidade de realizar as avaliações diretamente no portal acadêmico tendem a aumentar significativamente o índice de participação. Podemos citar como destaques positivos o apoio da Direção da Faculdade durante o processo avaliativo e a reformulação da composição da CPA, permitindo uma maior participação dos segmentos da comunidade acadêmica nas decisões e discussões realizadas pela Comissão. Ressaltamos que identificar as potencialidades e as possíveis falhas e buscar estratégias para sanar essas fragilidades faz parte de uma Instituição comprometida com a qualidade do ensino superior, que é a Faculdade CERS.

APÊNDICE A – AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

FRAGILIDADES	Ações em Andamento	Responsáveis
% de Participação na Autoavaliação.	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de novos mecanismos de sensibilização utilizando mais membros da comunidade acadêmica; - Aprimorar o site da CPA, inserindo informações sobre a Comissão e ações implementadas a partir das avaliações; - Criar campanha de sensibilização anterior às avaliações, divulgada em diversas plataformas. 	Comissão Própria de Avaliação.
Divulgação dos resultados das avaliações para a comunidade acadêmica e acompanhamento das ações.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisão dos instrumentos avaliativos; - Acompanhamento com as coordenações e gestores para cobrança dos planos de ação - Divulgar os resultados em diferentes plataformas. 	Comissão Própria de Avaliação.

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

FRAGILIDADES	Ações em Andamento	Responsáveis
PPC – reformulação contínua.	- Reuniões periódicas com NDE's para discutir alterações no PPC; - Adequar as matrizes curriculares às demandas locais e nacionais, bem como às inovações tecnológicas e novas metodologias de ensino e aprendizagem.	Direção Geral. Gerência de Pós-Graduação. Coordenações de Cursos.
Desconhecimento sobre o impacto social da IES.	- Criação de instrumento para avaliação institucional pelo público externo.	Comissão Própria de Avaliação.

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

FRAGILIDADES	Ações em Andamento	Responsáveis
Transcrição das aulas.	- Melhorar o sistema de transcrição, para atingir à demanda.	Gerência de Pós-Graduação. Núcleo de Educação a Distância.
Tempo de resposta dos tutores.	- Aumentar a disponibilidade de tutores para respostas mais rápidas e eficazes.	Gerência de Pós-Graduação. Núcleo de Educação a Distância.
Clareza nas informações e atualização dos meios de comunicação interna adotados pela Instituição.	- Ampliar a divulgação interna de metas e resultados, incluindo meios disruptivos.	Gerência de Comunicação e Marketing.
Informações insuficientes ou superficiais no site da Faculdade.	- Reformular o site, de modo a fornecer mais informações com acesso fácil, rápido e objetivo.	Gerência de Comunicação e Marketing. Núcleo de Educação a Distância.
Canais de comunicação com discentes.	- Melhorar os serviços de atendimento ao aluno, com destaque à secretaria e financeiro, bem como melhorar a divulgação de informações e resultados.	Gerência de Comunicação e Marketing. Gerência de Pós-Graduação.

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

FRAGILIDADES	Ações em Andamento	Responsáveis
Convênios com Instituições para realização do Estágio Supervisionado.	- Firmar convênios com instituições para estágio curricular e extracurricular.	Coordenações de Curso. Gerência de Pós-Graduação.
Participação da CPA no orçamento	- Inserir discussões sobre o orçamento a partir dos resultados obtidos no processo avaliativo	Direção Geral.

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

FRAGILIDADES	Ações em Andamento	Responsáveis
Ambiente virtual de aprendizagem.	- Melhorar a estabilidade e facilidade de acesso a informações no AVA.	Núcleo de Educação a Distância.
Salas de aula.	- Ampliação das salas de aula para comportar os alunos de cursos presenciais.	Direção Geral. Departamento de Infraestrutura e Administração.