



# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO ANO DE 2025**

**ANO AVALIATIVO BASE DE 2024**



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>MEMBROS DA CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO:.....</b>	<b>5</b>
<b>PARTE I: INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO E SOBRE O PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
1.1 Breve histórico sobre a mantenedora e a mantida.....	6
1.2 Planejamento Estratégico da Faculdade Líbano.....	9
1.3 Processos de autoavaliação institucional adotados na Faculdade Líbano.....	12
1.4 Sistema de Autoavaliação Institucional.....	14
1.4.1 Objetivos da Autoavaliação Institucional.....	16
1.4.2 Princípios da Autoavaliação Institucional.....	18
1.4.3 Comissão Própria de Avaliação.....	21
1.4.4 Metodologia da Autoavaliação Institucional.....	22
1.4.5 Instrumentos da Autoavaliação Institucional.....	26
1.5 A Ouvidoria como instrumento da Autoavaliação Institucional.....	43
<b>PARTE II: A AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2024.....</b>	<b>45</b>
2.1 A Autoavaliação institucional e a participação da comunidade acadêmica.....	45
2.1.1 Principais Análises dos resultados da autoavaliação institucional.....	47
2.1.2 Propostas de melhorias e plano de ação da CPA a partir da autoavaliação institucional 2024.....	55
<b>PARTE III – MELHORIAS ADVINDAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>67</b>
3.1 Melhorias implantadas por meio do processo de autoavaliação institucional.....	67
3.2 Proposta dos questionários a serem utilizados no próximo ciclo avaliativo, apresentada pela CPA.....	68

## **APRESENTAÇÃO**

Este relatório foi elaborado pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) da Faculdade Líbano e corresponde à apresentação dos resultados da Autoavaliação Institucional referente ao ano de 2024. O relatório está dividido em três partes: na parte I estão dispostas as informações relacionadas à instituição, como base em seu PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) vigente. A parte II apresenta a análise dos resultados da Autoavaliação Institucional coletados por meio de questionários e as demais análises oriundas das avaliações in loco do processo de reconhecimento do curso de Gestão de Recursos Humanos e Gestão Comercial, avaliação da sustentabilidade financeira, resultados do ENADE e dentre outros. A parte III sintetiza as melhorias institucionais já conquistadas por meio do processo de autoavaliação e da Ouvidoria da faculdade.

## MEMBROS DA CPA - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO:

A gestão atual da Comissão é designada pela Portaria nº 06/2024 e possui a seguinte composição:

**Quadro 1 – Composição da CPA**

<b>FUNÇÃO NA CPA</b>	<b>MEMBRO</b>	<b>CARGO INSTITUCIONAL</b>
Presidente e Representante do Corpo Técnico-Administrativo	Heloiza Cristina Norberto Campos	Técnico-Administrativo
Representante do Corpo Docente	Débora Souza Muniz da Costa	Docente
Representante do Corpo Docente	Douglas José de Souza	Docente
Representante do Corpo Técnico-Administrativo	Valéria Aparecida Bananal	Técnico-Administrativo
Representante da Sociedade Civil	Sebastiana Aparecida Ribeiro Gomes	Assessora Parlamentar na Câmara Municipal de Araxá-MG
Representante do Corpo Discente	Heitor Tomaz Reis	Discente
Representante do Corpo Discente	Ayalla Silveira de Oliveira	Discente

Fonte: CPA - Faculdade Líbano, 2024.

## **PARTE I: INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO E SOBRE O PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO**

### **1.1 Breve histórico sobre a mantenedora e a mantida**

A Faculdade Líbano – LÍBANO, integrante do Sistema Federal de Ensino Superior, com sede à Avenida João Moreira Sales, 690, bairro Arasol, no município de Araxá, estado de Minas Gerais, mantida pela Líbano Educacional Ltda a partir de 20/12/2023 foi credenciada pela Portaria nº 1.881 de 29 de outubro de 2019, publicada no D.O.U. de 31/10/2019, iniciou as suas atividades como Faculdade de Gestão Woli. Em 20/03/2023 ocorreu a mudança da sua denominação para Faculdade Woli e na data de 05/10/2023 ocorreu uma nova mudança para a denominação atual.

No ano de 2023, por decisão da organização administrativa da Faculdade Woli, ocorreu um processo de descontinuidade da IES, com a interrupção da oferta dos cursos de graduação, no qual houve a realização da transferência externa de todos os alunos regularmente matriculados e ativos na IES e a extinção dos cursos de Administração, processo nº 202323858 e Logística, processo nº 202331146.

Com o fechamento de negociação de compra e venda da Faculdade Woli pela Líbano Educacional Ltda e antes mesmo da publicação do termo de responsabilidade da transferência de manutenção em 20/12/2023, iniciou-se um processo de planejamento e reestruturação

para oferta dos cursos de graduação e pós-graduação em consonância com a definição das políticas de ensino, pesquisa e extensão propostas pela nova de gestão.

No processo de autorização de cursos EaD vinculado ao Credenciamento, foram publicados quatro cursos: Administração (1407464), Gestão Comercial (1407462), Gestão de Recursos Humanos (1407459) e Logística (1407461). No entanto, atualmente, a instituição manteve somente os cursos de Gestão Comercial e Gestão de Recursos Humanos em andamento, cujas informações sobre o ano de 2024 podem ser conferidas no Quadro 2 a seguir.

**Quadro 2 - Quadro de autorização e reconhecimento dos cursos de Graduação:**

CURSO	AUTORIZAÇÃO		RECONHECIMENTO				Vagas	Alunos 2024
	Data	Portaria	Data	Portaria	Grau	Duração		
Gestão Comercial	18/12/2019	567/2019	13/12/2022	1040/2022	Tecnológico	4 sem.	1000 anuais	32
Gestão de Recursos Humanos	18/12/2019	567/2019	06/04/2023	61/2023	Tecnológico	4 sem.	1000 anuais	24

Fonte: CPA - Faculdade Líbano, 2024.

A Faculdade Líbano iniciou o ano de 2024 com uma visão clara e estratégica para consolidar sua atuação no ensino superior. Após a aquisição da antiga Faculdade Woli pela Líbano Educacional Ltda, a nova gestão implementou um processo estruturado de planejamento e reestruturação, garantindo a continuidade e a qualidade da oferta de cursos de graduação e pós-graduação.

Com um compromisso firme com a inovação acadêmica, ensino e extensão, a Faculdade Líbano fortaleceu suas diretrizes institucionais, alinhando-se às demandas do mercado e às necessidades dos estudantes. A instituição mantém os cursos de Gestão Comercial e Gestão de Recursos Humanos, ambos com um histórico de desempenho satisfatório em seus processos regulatórios, reforçando seu compromisso com a excelência educacional. As notas de ambos os cursos em seus processos regulatórios foram satisfatórias ao longo de seus históricos, como mostra a Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1 – Notas dos Cursos de Graduação da Faculdade Líbano**

CURSO	NOTAS		
	Autorização	Reconhecimento	Enade
Gestão Comercial	5	4	3
Gestão de Recursos Humanos	5	5	4

Fonte: CPA – Faculdade Líbano, 2024.

Enquanto mantenedora, a Líbano Educacional Ltda avança com a determinação de manter as melhorias já implementadas no processo de ensino da IES e assegurar a perenização de sua mantida.

Desde o início de suas atividades na região, a Faculdade Líbano mantém parcerias com empresas dos diversos setores industriais, comerciais, educacionais e outros no desenvolvimento dos projetos pedagógicos de seus cursos. A Instituição conta, também, com um rico histórico de compromisso regional na contribuição da formação de profissionais competentes, bem como no estímulo à criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo, para atuar em diversos contextos mercadológicos, participando do desenvolvimento da sociedade brasileira, contribuindo de forma técnica e ética nos respectivos ambientes.

Hoje, além de oferecer cursos de graduação, a Faculdade Líbano oferece cursos de pós-graduação, visando atender demandas de aperfeiçoamento cultural e profissional e, desta forma, contribuindo para o desenvolvimento da região onde a IES e seus polos de apoio presencial estão inseridos.

## **1.2 Planejamento Estratégico da Faculdade Líbano**

O planejamento estratégico consiste na identificação, análise e

estruturação dos propósitos da instituição rumo ao que se pretende alcançar, levando-se em consideração os resultados do processo de avaliação institucional, suas políticas, os recursos disponíveis e o ambiente interno e externo.

O planejamento estratégico da IES está estruturado em quatro etapas: fundamentação; socialização; aprovação; e, execução e monitoramento. Na fase de fundamentação, o Conselho Superior analisa os resultados gerais do ano corrente e elabora os desafios e metas para o ano seguinte. A socialização se caracteriza pela disponibilização dos desafios e metas para o corpo diretivo, corpo gerencial, e corpo de coordenadores para que estes elaborem os planos de ação de melhoria para o ano seguinte. Assim, após a elaboração dos planos de ação, cada setor tem a possibilidade de discutir e aprovar seus planos de ação para implantar as melhorias e alcançar as metas determinadas pelo Conselho Superior. Uma vez aprovados, os planos de ação são executados e monitorados durante o ano. Após aprovação dos planos de ação, a CPA realiza a divulgação no site da Faculdade as melhorias previstas a partir do processo de Avaliação Institucional. A CPA também é responsável por acompanhar, ao longo do ano, a implantação das melhorias divulgadas no site da Faculdade.

Entre os planos de ação desenvolvidos pela Faculdade Líbano destacam-se aqueles relacionados às seguintes atividades:

- Ampliar o número de alunos matriculados;
- Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa;
- Assegurar a oferta de cursos e práticas de nivelamento para alunos com dificuldade de aprendizagem;
- Assegurar a sustentabilidade financeira da Faculdade;
- Criar e implantar novos cursos e/ou modalidades diversas de ensino;
- Envidar esforços para garantir a oferta de materiais pedagógicos e de apoio aos alunos com necessidades educacionais especiais;
- Estimular a participação de alunos e professores em atividades extensionistas que contribuam para a diminuição das desigualdades sociais;
- Fortalecer os programas e/ou ações institucionais nas áreas social, ambiental, cultural e esportiva;
- Garantir nos currículos dos cursos de graduação temas relacionados à História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena, Educação Ambiental e Educação em Direitos Humanos;
- Garantir o acesso dos alunos em um AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem integrado, com layout e recursos inovadores que melhorem a sua experiência no percurso acadêmico;
- Incentivar a comunidade acadêmica a utilizar o site institucional como meio de informação e comunicação;
- Incentivar projetos de educação continuada;

- Manter permanente processo de atualização do site institucional, de forma a garantir um intercâmbio eficiente das informações necessárias ao cotidiano acadêmico;
- Melhorar e consolidar a qualidade das diversas atividades de ensino;
- Melhorar o resultado dos cursos no ENADE; e,
- Proporcionar condições aos egressos de alcançarem melhores resultados nos exames de classes e/ou concursos.

A consolidação do planejamento das ações de melhoria da Faculdade Líbano ao longo de sua história pode ser constatada por meio dos resultados alcançados pelos seus principais processos, o que está descrito no item 3 que trata sobre Avaliação e Acompanhamento do Desenvolvimento Institucional da Faculdade Líbano, presente no atual PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) em vigência.

### **1.3 Processos de autoavaliação institucional adotados na Faculdade Líbano**

Desde sua implantação, a Faculdade Líbano avalia as 10 dimensões que por sua vez são agrupadas em eixos, estabelecidas pelo SINAES. Atualmente fazem parte do processo de avaliação da Faculdade Líbano os seguintes instrumentos:

- Ouvidoria;

- Avaliações docente e tutores EaD;
- Avaliação da coordenação de curso;
- Avaliação Geral Institucional;
- Resultados do Enade;
- Pesquisa com egressos;
- Avaliações *in loco* do INEP/MEC; e,
- Avaliação da Sustentabilidade Financeira.

O Quadro 3 abaixo apresenta os instrumentos utilizados no processo de avaliação institucional e o ano de implantação. A análise deste Quadro mostra a evolução do processo de avaliação institucional adotado pela Faculdade Líbano desde sua implantação.

**Quadro 3 - Instrumentos da Autoavaliação Institucional**

<b>Instrumentos da Avaliação Institucional</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Avaliação Coordenação de curso	X	X	X	X	X
Avaliação da Sustentabilidade Financeira	X	X	X	X	X
Avaliação Docentes	X	X	X	X	
Avaliação Institucional Geral	X	X	X	X	X
Avaliação Tutores	X	X	X	X	X
Avaliações In loco INEP/MEC				X	

ENADE				X	
Ouvidoria	X	X	X	X	X
Pesquisa com Egressos			X	X	
Pesquisa comunidade externa	X	X	X	X	

Fonte: CPA - Faculdade Líbano, 2024.

A evolução e manutenção contínua do processo de avaliação institucional reflete a cultura da Faculdade Líbano em que o planejamento é o método adotado para manter sua gestão acadêmico-administrativa eficaz e reside nas competências relacionadas com a definição e aprovação de uma política educacional factível. O desenvolvimento institucional é um processo democratizado e os participantes do mesmo são integrantes da comunidade acadêmica que atua através dos seus órgãos colegiados, com representantes dos segmentos discente, docente e administrativo. Essa forma de gestão compartilhada demonstra o compromisso que a Faculdade tem com as estruturas de representação, decisão e de gestão nas esferas integrantes da sua estrutura organizacional.

#### **1.4 Sistema de Autoavaliação Institucional**

A avaliação é entendida pela Faculdade Líbano como um processo inerente a qualquer atividade humana. A partir dela, obtêm-se as

informações que permitem conhecer, orientar, melhorar ou transformar os aspectos avaliados. Com esta concepção, desde o início de seu funcionamento, a LÍBANO preocupou-se com a autoavaliação tendo como base a Lei nº 9394/96 – atual Lei de Diretrizes e Bases – que tomou como um de seus pilares a questão da Avaliação Institucional e em decorrência o Decreto nº 3.860 de 9/7/2001 que deu ênfase a essa nova visão da avaliação, ou seja, aquela que se refere à instituição como um todo. Nesse contexto, a avaliação é um processo permanente e utilizada como uma ferramenta de gestão que possibilita a introdução de mudanças voltadas para melhoria contínua da qualidade do ensino e da instituição como um todo, considerando as dimensões previstas na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Com base no exposto anteriormente, a Avaliação Institucional da Faculdade Líbano avalia, na medida do possível e de forma continuada, seus projetos, processos, sua estrutura e os resultados percebidos por todos os seus públicos. Assim, o PDI e PPC de seus cursos são documentos de referência para o processo de Avaliação Institucional. Contudo, é importante considerar que os procedimentos que envolvem a elaboração e a implantação do PDI e dos PPC's são, evidentemente, dinâmicos e, a cada ano, podem passar por mudanças em face das inúmeras variáveis que interferem e interagem no cotidiano de uma instituição de ensino superior.

Dessa forma, ficou estabelecido que a avaliação não pode ser concebida como um mero instrumento de diagnóstico para retratar a realidade, mas como um processo capaz de gerar mudanças no cotidiano das unidades acadêmicas e de oferecer ajuda à criação de políticas que conduzam à melhoria da Instituição. Para alcançar seus objetivos é importante que todos os segmentos, sem maioria absoluta de nenhum destes, se envolvem no processo de avaliação institucional respondendo a questionários, participando de entrevistas, analisando os aspectos positivos e negativos dos cursos e da instituição como um todo, discutindo em grupo as debilidades e fortalezas da Faculdade, também dando sugestões que provoquem a melhoria da sua qualidade.

Por fim, a Avaliação Institucional na Faculdade Líbano consiste em um processo permanente de elaboração, análise e de intervenção prática, que permite retroalimentar as mais diversas atividades, durante todo o seu desenvolvimento.

#### **1.4.1 Objetivos da Autoavaliação Institucional**

Assegurar que o processo de avaliação institucional subsidie de modo pleno a gestão acadêmica rumo à potencialização, desenvolvimento do desempenho institucional e perenização da IES. Para isso, o processo de Avaliação institucional precisa alcançar os seguintes objetivos:

- Desenvolver a cultura institucional de valorização da avaliação como pré-requisito para o (re)planejamento do desenvolvimento da Faculdade;
- Redefinir os objetivos institucionais a fim de assegurar a sintonia da LÍBANO com os desafios, anseios e necessidades do mundo contemporâneo;
- Promover o relacionamento dialético entre a avaliação e o planejamento institucional;
- Reativar o processo de sensibilização da comunidade acadêmica para a importância da avaliação;
- Organizar e ampliar o sistema de informações quantitativas e qualitativas para o acompanhamento da trajetória de desenvolvimento da qualidade institucional;
- Propor metas para superação ou mudanças, se for necessário, nos aspectos pedagógicos, administrativos, financeiros e sociais da Faculdade;
- Propor mudanças no cotidiano da Faculdade visando sempre a realização de sua missão;
- Criar mecanismos (reuniões, seminários, debates, publicações, etc.) para implementar as práticas filosóficas, política e a ética educativa; as relações sociais e as condições de trabalho necessárias à consolidação de uma IES madura e perene;

- Melhorar o cumprimento dos compromissos institucionais por meio da consciência pedagógica e da capacidade profissional dos docentes, da produção de conhecimentos, da análise crítica, do conjunto de práticas e das dinâmicas institucionais;
- Fornecer informações que permitam a melhoria das condições de sustentabilidade e continuidade dos aspectos da infraestrutura;
- Consolidar a implantação do cronograma de metas estabelecidas a partir das avaliações institucionais já realizadas; e,
- Reavaliar e reiniciar o processo de avaliação a cada ciclo avaliativo.

#### **1.4.2 Princípios da Autoavaliação Institucional**

- I. Globalidade
- II. Legitimidade
- III. Impessoalidade
- IV. Respeito à identidade institucional e suas características próprias
- V. Continuidade
- VI. Regularidade
- VII. Disposição para a mudança

O Programa de Avaliação Institucional deve manter os diversos setores de trabalho da IES informados sobre seus aspectos de excelência,

deficiência e carência, de tal forma que sejam tomadas decisões administrativas que gerem ações necessárias para promover correções dos desvios e carências e/ou manter e animar o que se mostrou como de excelência, com vistas a rever e aperfeiçoar o seu Projeto Institucional. Como exigência institucional, e também da comunidade acadêmica, deve-se cuidar para que a avaliação institucional seja sempre:

- I. um processo contínuo de aperfeiçoamento do desempenho acadêmico;
- II. uma ferramenta e um conjunto de diretrizes para o planejamento e a gestão da IES;
- III. um processo constante de prestação de contas de todos para com todos.

Essas diretrizes são desdobradas nas seguintes perspectivas de resultados:

- I. Avaliar todos os segmentos internos para a atualização dos projetos pedagógicos, projetos administrativos e de apoio logístico;
- II. Estimular a criatividade e provocar o encorajamento dos membros das comunidades acadêmica e administrativa para o surgimento de novas possibilidades, para a solução de problemas estruturais e funcionais;
- III. Identificar manifestações de desacerto entre as instâncias

- acadêmicas e administrativas;
- IV. Apontar relações da Faculdade para com a sociedade, no que se refere às necessidades, possibilidades e potencialidades para ações recíprocas;
  - V. Avaliar planejamentos e programas pedagógicos e administrativos, visando a sua adequação ao contexto histórico, social e político;
  - VI. Diagnosticar a adequação da clientela no contexto da sociedade onde ela se insere e dos cursos de Graduação;
  - VII. Pesquisar e indicar as áreas de excelência sobre as quais prevalecerão os cursos de Pós-Graduação;
  - VIII. Apontar as necessidades educacionais emergentes no contexto da área de abrangência da Faculdade e indicar seu potencial de ação;
  - IX. Identificar os melhores procedimentos acadêmicos para a transmissão e produção do conhecimento;
  - X. Identificar, na comunidade acadêmica, as lideranças intelectuais para a produção de novos conhecimentos; e
  - XI. Identificar os procedimentos necessários para melhorar as relações com a comunidade acadêmica e com outras instituições nacionais e internacionais, ligadas à educação superior.

### **1.4.3 Comissão Própria de Avaliação**

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade foi criada com base no art. 7º da Portaria nº 2.051/2004:

Art. 7º As Comissões Próprias de Avaliação (CPA's), previstas no Art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e constituídas no âmbito de cada instituição de educação superior, terão por atribuição a coordenação dos processos internos de avaliação da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP.

§ 1º As CPA's atuarão com autonomia em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior;

§ 2º A forma de composição, a duração do mandato de seus membros, a dinâmica de funcionamento e a especificação de atribuições da CPA deverão ser objeto de regulamentação própria, a ser aprovada pelo órgão colegiado máximo de cada instituição de educação superior, observando-se as seguintes diretrizes:

- I. necessária participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docente, discente e técnico-administrativo) e de representantes da sociedade civil organizada, ficando vedada à

existência de maioria absoluta por parte de qualquer um dos segmentos representados;

- II. ampla divulgação de sua composição e de todas as suas atividades.

A CPA da Faculdade obedece a Regulamento próprio aprovado pelo Conselho Superior e sua composição garante a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, vedando a existência de maioria absoluta por parte de qualquer dos segmentos representados, a saber: Representantes do corpo docente; Representantes do corpo discente; Representantes do corpo administrativo; e representantes da sociedade civil organizada.

#### **1.4.4 Metodologia da Autoavaliação Institucional**

A Autoavaliação Institucional da Faculdade Líbano avalia seus projetos, processos, sua estrutura e os resultados percebidos por todos os seus públicos. Assim, o PDI e os PPC's de seus cursos são documentos de referência para o processo de Avaliação Institucional.

As atividades desenvolvidas em cada curso, os programas de curso e programas institucionais, as atividades de ensino, extensão e atividades técnico-administrativas, o trabalho do corpo docente, corpo de coordenadores, corpo diretivo, sua infraestrutura, o atendimento a seus públicos, e o seu jeito de ser, dentro e fora de sua estrutura física, são

contemplados no processo de avaliação institucional.

Partindo desse contexto, a forma mais completa encontrada para se estruturar a Avaliação Institucional da Faculdade Líbano foi utilizar como base as dez dimensões do SINAES, quais sejam:

1ª A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.

2ª A política para o ensino, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, nas seguintes modalidades:

a) Ensino; b) Extensão e c) Pós-Graduação (*Lato Sensu*).

3ª A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

4ª A comunicação com a sociedade.

5ª As políticas de pessoal, de carreiras do Corpo Docente e Corpo Técnico- Administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho em que se incluem Docentes e Funcionários Técnico-Administrativos.

6ª Organização e gestão da instituição, especialmente o

funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

7ª Infraestrutura física, especialmente a de ensino, considerando biblioteca, recursos de informação e comunicação.

8ª Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da Auto avaliação Institucional.

9ª Políticas de atendimento aos estudantes, levando em conta: a) Estudantes b) Egressos.

10ª Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Estas dimensões estão distribuídas segundo os seguintes eixos:

#### Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

#### Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

### Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

### Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

### Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7: Infraestrutura Física

A avaliação dessas dimensões estabelecidas na Lei dos SINAES exige o envolvimento de todos os segmentos que constituem a comunidade acadêmica, incluindo aqui, a sociedade organizada e seus egressos. Destaca-se que, apesar de inicialmente a melhor forma de avaliação seja a igualdade de participação, numa análise mais aprofundada a Faculdade Líbano entendeu que para determinadas dimensões alguns segmentos da comunidade acadêmica devem ter uma participação mais representativa do que outros.

A política de atendimento ao estudante, por exemplo, deve ter uma

participação maior do corpo discente do que do pessoal técnico-administrativo. Já a política de pessoal deve ser avaliada pelo pessoal técnico-administrativo e corpo docente, sem participação do corpo discente. Assim, foram criados e aplicados instrumentos próprios para que as dez dimensões sejam avaliadas de forma coerente com que se espera da IES para cada dimensão.

#### **1.4.5 Instrumentos da Autoavaliação Institucional**

A Faculdade Líbano utiliza diversos instrumentos de avaliação que, em conjunto, compõem a estrutura da avaliação institucional. A somatória dos dados coletados por cada instrumento serve de base para geração dos resultados do processo de avaliação institucional. Os instrumentos utilizados pela IES e que compõem sua Avaliação Institucional são:

**Ouvidoria:** A Ouvidoria é um canal de comunicação institucional para recebimento de mensagens com reclamações, opiniões, sugestões e elogios. Os mecanismos utilizados para isso são as mensagens eletrônicas via site da Faculdade e o atendimento pessoal, feito mediante agendamento prévio. As mensagens enviadas à Ouvidoria são encaminhadas aos gestores dos setores responsáveis para verificação e resposta e, após parecer destes, as respostas são enviadas pela Ouvidoria ao interessado através de e-mail.

**Avaliação docente:** As avaliações docentes são aplicadas, semestralmente, em cada turma e visam obter informações sobre o desempenho do docente da disciplina na visão dos alunos. Os resultados da avaliação docente são compilados e disponibilizados para análise dos coordenadores de curso, apoio acadêmico e gerência acadêmica. Os coordenadores de curso são responsáveis por apresentar e discutir esses resultados com os docentes e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

**Avaliação da coordenação de curso:** As avaliações de coordenação de curso são aplicadas, anualmente, em cada turma e visam obter informações sobre o desempenho dos coordenadores de curso na visão dos alunos. Os resultados da avaliação de coordenação de curso são compilados e disponibilizados para a gerência acadêmica que é responsável por apresentar e discutir esses resultados com os coordenadores e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

**Avaliação Geral Institucional:** A avaliação Geral Institucional é aplicada anualmente e visa obter informações sobre o desempenho geral da faculdade na opinião da comunidade acadêmica. Os resultados da Avaliação Institucional Geral são validados realizando-se o cruzamento dos dados coletados em diferentes segmentos, cuja finalidade é fornecer

o melhor “leque” possível de informações que subsidiarão as ações de melhoria pedagógico-administrativa. Após a compilação dos dados, a CPA divulga os resultados no site e murais da faculdade, além dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

**Resultados do ENADE:** Os resultados do ENADE são utilizados para identificação dos pontos de melhoria nos Projetos Pedagógicos dos Cursos e na sua implementação. Esses resultados são discutidos em reuniões do Núcleo Docente Estruturante e em oficinas pedagógicas com a participação do corpo docente.

**Simulado ENADE:** O Seriado ENADE é realizado anualmente com questões no modelo do ENADE. O objetivo desta avaliação é realizar um diagnóstico do curso em relação às competências e habilidades preconizadas nas DCN’s e previstas nos Projetos Pedagógicos dos Cursos. Os resultados do Simulado Enade são compilados e analisados com os coordenadores de curso em reuniões pedagógicas e, posteriormente, são apresentados e discutidos com o NDE e com todo o corpo docente do curso em oficinas pedagógicas. Essas discussões e oficinas visam a identificação de pontos de melhoria no Projeto Pedagógico do Curso.

**Avaliações *in loco*:** As avaliações *in loco* realizadas pelos avaliadores do INEP/MEC também são tratadas como instrumento da Avaliação Institucional. Os resultados dessas avaliações são discutidos pela

coordenação de curso em reuniões com o Núcleo Docente Estruturante e Equipe Multidisciplinar que buscam, a partir do relatório da avaliação, propor e implementar melhorias para o curso.

**Avaliação da Sustentabilidade Financeira:** A avaliação da sustentabilidade financeira da IES é estruturada por meio de indicadores financeiros. A responsabilidade de estruturação dos indicadores financeiros é da Diretoria Executiva. Esses indicadores são disponibilizados em dashboards. Os dashboards da faculdade e de cada curso são disponibilizados para análise da Gerência Acadêmica em conjunto com a Diretoria Executiva. O painel de bordo de cada curso é disponibilizado para análise da coordenação do curso em conjunto com as diretorias Acadêmica e Executiva.

**Avaliação realizada pelos Setores da Faculdade:** Por ocasião dos planejamentos setoriais anuais, todos os setores analisam a articulação do setor com o PDI e com os resultados levantados pela CPA no ano anterior. Daí, realizam a Análise SWOT onde são levantadas e revisadas as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças do setor. A partir de tais análises do PDI, dos resultados da CPA e SWOT, os setores elaboram o plano de ação para o próximo ano.

O Quadro 4 abaixo apresenta as dez dimensões da Avaliação Institucional, aos instrumentos aplicados, o público envolvido e a

periodicidade de aplicação de cada instrumento

**Quadro 4 – Instrumentos aplicados na Avaliação Institucional**

Dimensão	Item Avaliado	INSTRUMENTO UTILIZADO								FREQUÊNCIA						AVALIADORES					
		Ouvidoria	Aval. Docente	Aval. de Coordenação	Aval. Institucional	Enade	Pesquisa de	Avaliação in loco	Indicad.	Diária	Semanal	Mensal	Semestral	Anual	Trienal	Discentes	Docentes	Técnicos-Adm	Dir. Acadêmica	Sociedade	MEC/INEP
I	Missão				X								X		X		X				
	Projeto de Desenvolvimento Institucional				X								X								
II	Políticas para o ensino	X	X	X	X							X	X		X						
	Pesquisa, pós-graduação, extensão, bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades de bolsa.		X		X							X	X		X						
	Formas de operacionalização das atividades do curso e procedimentos para o	X		X	X							X	X		X						

	estímulo da produção acadêmica.																			
III	A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.			X								X		X		X				
IV	A comunicação com a sociedade.			X								X		X		X				
V	As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.	X		X							X		X			X				
	Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e			X												X				

VI	representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com o mantenedor, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.																				
VII	Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	X			X	X				X	X	X	X	X		X		X			
VIII	Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.				X								X	X		X		X			
IX	Políticas de atendimento aos estudantes.	X			X					X	X	X	X	X		X					
X	Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos										X	X	X	X							



O Quadro 5 abaixo apresenta a etapas da Avaliação Institucional da Faculdade Líbano e o cronograma de realização:

**Quadro 5 - Cronograma da Avaliação Institucional**

<b>Nº</b>	<b>Etapa</b>	<b>Responsável</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>
<b>1</b>	<b>Planejamento da Avaliação Institucional</b>	CPA e Diretoria Acadêmica	x	x	x	x	x							
<b>2</b>	<b>Definição dos instrumentos da Avaliação Institucional</b>	CPA e Diretoria Acadêmica	x	x	x	x	x							
<b>3</b>	<b>Revisão dos instrumentos da Avaliação Institucional</b>	CPA			x	x	x							
<b>4</b>	<b>Definição de melhorias no PPC</b>	NDE's e Coordenação de Curso					x	x						
<b>8</b>	<b>Discussão dos resultados da Avaliação das Coordenações de Curso e definição de melhorias</b>	CPA, coordenações e diretoria acadêmica						x	x	x				
<b>9</b>	<b>Aplicação da Avaliação Geral Institucional - AGI</b>	CPA									x	x	x	

<b>10</b>	<b>Compilação dos resultados da Avaliação Geral Institucional</b>	CPA								x	x		x	x	x	
<b>11</b>	<b>Divulgação dos resultados da Avaliação Geral Institucional</b>	CPA											x	x	x	
<b>12</b>	<b>Elaboração do relatório da CPA sobre os resultados da AGI</b>	CPA													x	x
<b>13</b>	<b>Análise do relatório da CPA</b>	CPA, gerentes e Diretoria Acadêmica									x					x
<b>14</b>	<b>Análise dos resultados gerais do ano</b>	CPA, gerentes e Diretoria Acadêmica														x
<b>15</b>	<b>Definição de metas e ações de melhoria</b>	CPA, gerentes e Diretoria Acadêmica														x
<b>16</b>	<b>Elaboração dos planos de ação de melhoria</b>	Setores	x												x	x

17	<b>Aprovação dos planos de ação de melhoria</b>	Setores		x	x							x	x	x
18	<b>Divulgação das melhorias</b>	CPA, gerentes e Diretoria Acadêmica						x	x	x	x	x	x	x
19	<b>Acompanhamento da implantação das melhorias</b>	CPA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Fonte: CPA – Faculdade Líbano, 2024.

**Etapa 1 – Planejamento da Avaliação Institucional:** Esta etapa, realizada no início de cada ano, visa implementar melhorias no processo e definir as melhores datas e formatos de aplicação dos instrumentos da Avaliação Institucional. Os maiores envolvidos nesta etapa são a CPA e as gerências.

**Etapa 2 – Sensibilização:** Este é o momento em que a instituição trabalha para conscientizar a comunidade acadêmica sobre a importância da avaliação institucional. O objetivo dessa fase é engajar estudantes, professores, colaboradores e gestores, mostrando como a avaliação pode contribuir para melhorias na qualidade do ensino, infraestrutura e gestão da instituição.

**Etapa 3 – Definição dos instrumentos da Avaliação Institucional:** Esta etapa, também realizada no início de cada ano, visa implementar melhorias ou, quando for o caso, novos instrumentos no processo de avaliação. A CPA é responsável por esta etapa.

**Etapa 4 – Revisão dos instrumentos da Avaliação Institucional:** nesta etapa são revistos e atualizados, quando necessário, os questionários das avaliações a serem aplicados, processo sempre feito pela CPA no mês anterior às avaliações a serem aplicadas.

**Etapa 5– Definição de melhorias no PPC:** As melhorias no PPC são de responsabilidade do NDE. Nestas definições são consideradas as discussões desenvolvidas nas oficinas pedagógicas realizadas para analisar os resultados do Simulado ENADE. Também são consideradas nas melhorias dos PPC's os resultados do ENADE e os resultados das avaliações *in loco* realizadas pelos avaliadores do INEP/MEC.

**Etapa 6 – Aplicação da Avaliação docente:** A CPA, com apoio da coordenação acadêmica, coordenações de curso e gerência de informática, é responsável pela aplicação da avaliação docente.

**Etapa 7 – Discussão dos resultados da Avaliação Docente e definição de ações:** Os resultados da avaliação docente são compilados e disponibilizados para análise dos coordenadores de curso e diretoria acadêmica. Os coordenadores de curso são responsáveis por apresentar

e discutir esses resultados com os docentes e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

**Etapa 8 – Aplicação da Avaliação das Coordenações de Curso:** A CPA, com apoio da coordenação acadêmica e gerência de informática, é responsável pela aplicação da avaliação dos docentes.

**Etapa 9 – Discussão dos resultados da Avaliação das Coordenações de Curso e definição de melhorias:** Os resultados da avaliação de coordenação de curso são compilados e disponibilizados para a diretoria acadêmica que é responsável por apresentar e discutir esses resultados com os coordenadores e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

**Etapa 10 – Aplicação da Avaliação Geral Institucional - AGI:** A CPA, com apoio da coordenação acadêmica e de TI, é responsável pela aplicação da Avaliação Geral Institucional. Para os cursos na modalidade à distância, a Autoavaliação Institucional, também sob responsabilidade da CPA, é realizada anualmente nos meses de junho e/ou julho, seguida das seguintes ações da CPA nos meses subsequentes: compilação dos resultados, elaboração do relatório sobre os resultados, definição de metas e ações de melhoria, divulgação das melhorias e acompanhamento da implantação das melhorias. A avaliação dos tutores ocorre ao longo do ano, ao final de cada disciplina

**Etapa 11 – Compilação dos resultados da Avaliação Geral Institucional:** A CPA, com apoio da TI, é responsável pela compilação dos dados da AGI.

**Etapa 12 – Divulgação dos resumos dos resultados da Avaliação Geral Institucional:** A CPA divulga no site da faculdade um resumo dos resultados da Avaliação Geral Institucional.

**Etapa 13 – Elaboração do relatório da CPA sobre os resultados da AGI:** Após a compilação dos dados, a CPA elabora um relatório sugerindo melhorias pedagógicas e administrativas a serem implementadas pela Faculdade.

**Etapa 14 – Análise do relatório da CPA:** As gerências e a diretoria executiva analisam o relatório de melhorias elaborado pela CPA e, com base em melhorias implementadas, no objetivo e na missão da faculdade, e nos recursos financeiros disponíveis e previstos, decidem sobre as melhorias que deverão ser levadas para apreciação do Comitê de Gestão. As melhorias aprovadas por esses comitês passam a ser consideradas no planejamento estratégico da Faculdade.

**Etapa 15 – Análise dos resultados gerais do ano:** Em dezembro, a gestão e a diretoria acadêmica analisam os resultados gerais do ano junto com os gerentes e coordenadores de curso. Nesta análise são considerados aspectos acadêmicos e pedagógicos, administrativos, de infraestrutura e aspectos financeiros. Esta análise considera os resultados compilados

dos instrumentos utilizados na Avaliação Institucional. É desta análise que o Conselho Superior fundamenta os desafios e metas para o ano seguinte.

**Etapa 16 – Definição de metas e ações de melhoria:** Com base na análise dos resultados gerais do ano, o Conselho Superior fundamenta os desafios e metas para o ano seguinte. Estas metas são disponibilizadas para o corpo diretivo, corpo gerencial, e corpo de coordenadores para elaboração dos planos de ação de melhoria para o ano seguinte.

**Etapa 17 – Elaboração dos planos de ação de melhoria:** Com base nas metas e desafios estabelecidos pelo Conselho Gestor, o corpo diretivo, o corpo gerencial, e corpo de coordenadores elaboram os planos de ação de melhoria para o ano seguinte.

**Etapa 18 – Aprovação dos planos de ação de melhoria:** Os planos de ação de melhoria são aprovados pelo corpo diretivo antes de sua realização. Nesta aprovação leva-se em conta o alinhamento do plano com as metas institucionais e recursos disponíveis para sua realização. A partir desta etapa já é possível atualizar as metas e ações constantes do PDI da Faculdade.

**Etapa 19 – Divulgação das melhorias:** Após aprovação dos planos de ação, a CPA divulga no site da Faculdade as melhorias previstas a partir do processo de Avaliação Institucional.

**Etapa 20 – Acompanhamento da implantação das melhorias:** A CPA é responsável por acompanhar, ao longo do ano, a implantação das melhorias estabelecidas para a Faculdade.

### **1.5 A Ouvidoria como instrumento da Autoavaliação Institucional**

Conforme já citado anteriormente, a Ouvidoria é um dos instrumentos em que a CPA se baseia para fazer um diagnóstico das demandas da instituição e, a partir disso, elaborar propostas de melhorias aos gestores da instituição. Desde seu início, em 2019, a Ouvidoria tem sido um importante instrumento para a CPA, como suporte do processo de autoavaliação, e para dar voz à comunidade acadêmica, que tem a oportunidade de, continuamente, expor suas reclamações, sugestões e opiniões.

Os mecanismos utilizados pela Ouvidoria são as mensagens eletrônicas (por meio do site da Faculdade), o Reclame Aqui e o atendimento pessoal. As mensagens enviadas à Ouvidoria são encaminhadas aos setores responsáveis e, após parecer destes, as respostas são enviadas pela Ouvidoria ao interessado, sempre por meio do e-mail. O Ouvidor é sempre o presidente da CPA.

A análise comparativa entre os anos de 2023 e 2024 demonstra um

avanço significativo na qualidade do atendimento institucional. Em 2023, a Ouvidoria registrou 37 reclamações, enquanto em 2024 não houve nenhuma manifestação a respeito dos cursos de graduação. Essa ausência de registros indica que a instituição tem se mostrado cada vez mais eficiente na identificação e resolução das demandas da comunidade acadêmica, antecipando-se a possíveis insatisfações. Esse resultado reforça o compromisso da instituição com a excelência nos serviços prestados, evidenciando a eficácia dos seus canais internos de atendimento e sua dedicação contínua à melhoria do ambiente acadêmico.

## **PARTE II: A AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2024**

### **2.1 A Autoavaliação institucional e a participação da comunidade acadêmica**

A autoavaliação institucional diz respeito à aplicação de questionários voltados para toda a comunidade acadêmica e faz parte do processo de autoavaliação da instituição promovido pela CPA.

A aplicação dos questionários ocorre anualmente, conforme definido no Projeto de Autoavaliação Institucional da CPA, sempre no segundo semestre e envolve a comunidade acadêmica formada por docentes, discentes e pessoal técnico administrativo.

A construção dos questionários está baseada em nove das dez dimensões propostas pela SINAES em 2014, por sua vez agrupadas em eixos, a saber:

#### Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

#### Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

#### Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7: Infraestrutura Física

Os questionários englobam questões objetivas e alternativas de respostas em escala itemizada, que são:

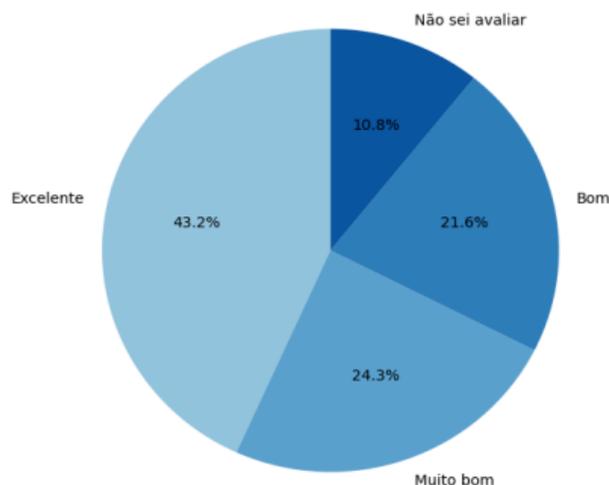
- 1 – Ruim
- 2 – Regular
- 3 – Bom
- 4 – Muito bom
- 5 – Excelente
- NSA – Não se aplica

Os modelos dos questionários aplicados estão inseridos nos Apêndices A, B, respectivamente, correspondentes aos questionários aplicados aos discentes e pessoal técnico administrativo.

### **2.1.1 Principais Análises dos resultados da autoavaliação institucional**

A Faculdade Líbano, consolidada em 2024, tem como prioridade o fortalecimento das atividades da Comissão Própria de Avaliação (CPA), garantindo a efetividade dos processos avaliativos institucionais. Nesse sentido, a análise dos resultados obtidos nas próximas sessões reflete o compromisso da instituição com a melhoria contínua da qualidade acadêmica e administrativa, sendo estes fundamentais para a definição de estratégias voltadas ao ensino e extensão. Nesta seção, são apresentados os principais resultados da autoavaliação de 2024 que serviram de base para a elaboração do plano de ação do próximo ciclo. Destaca-se que os índices com avaliações mais baixas ou que exigem atenção, como “Ruim”, “Regular” ou “Não sei avaliar”, foram pouco frequentes. No entanto, quando identificados, foram incorporados como prioridades no plano de ação. Foram aplicados questionários para o corpo discente, que contou com 37 participantes e também ao corpo técnico-administrativo que contou com 47 participantes.

**Figura 1: Questionamento sobre o “Missão e PDI”**

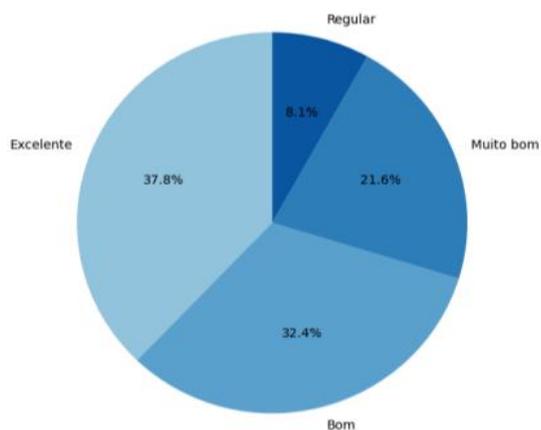


**Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.**

Em relação à primeira questão da Dimensão 1, que aborda o conhecimento da Missão da Instituição, os resultados indicam bons índices de familiaridade com a missão. No entanto, o número de respostas na opção “Não sei avaliar” chamou a atenção desta comissão, evidenciando uma oportunidade de melhoria para o próximo ciclo avaliativo, conforme detalhado na próxima seção. Neste sentido, reforçar estes aspectos à toda comunidade acadêmica torna-se imprescindível para o fortalecimento da instituição.

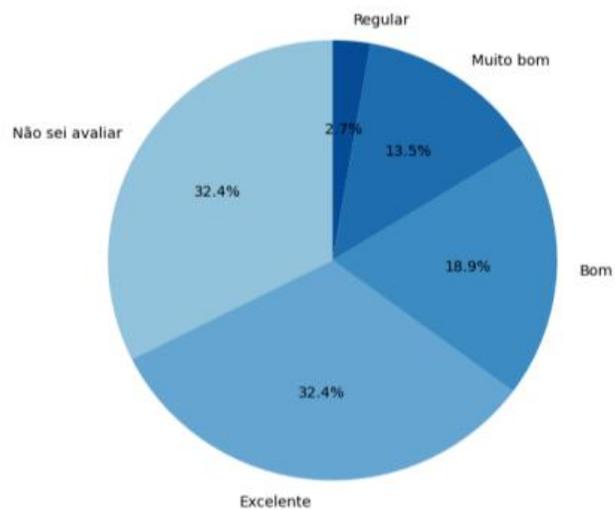
Já a seguir, na Figura 2, o índice “Regular” em relação ao AVA desperta atenção, mesmo que ainda seja baixo ao analisar o conjunto de informações. Considerando a importância desse ambiente para a experiência acadêmica e a qualidade do ensino. Diante disso, a CPA propôs ações estratégicas para aprimorá-lo, corroborando também com a Dimensão 7, em busca de melhorias pela infraestrutura da instituição.

**Figura 2: Questionamento sobre o AVA**



Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.

**Figura 3 – Questionamento sobre a Biblioteca Virtual**

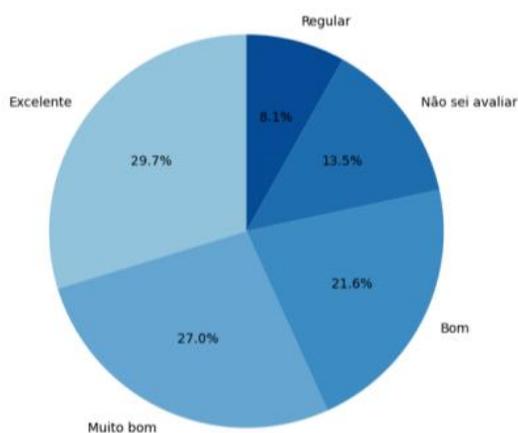


Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.

No que tange a avaliação acerca da biblioteca virtual, o índice mais elevado de respondentes que “não sabiam avaliar” também se tornou um ponto de atenção, tendo esta ação já iniciada para o processo de conhecimento, utilização e acesso desta importante ferramenta do processo de ensino e aprendizagem.

Quando analisados os dados da Figura 4, a seguir, destaca-se a necessidade de se trabalhar da melhor forma a ideia de acessibilidade com os discentes, considerando suas mais variadas formas. Ao analisar dados e indicadores sobre acessibilidade, é importante considerar essas múltiplas dimensões.

**Figura 4: Questionamento sobre acessibilidade**

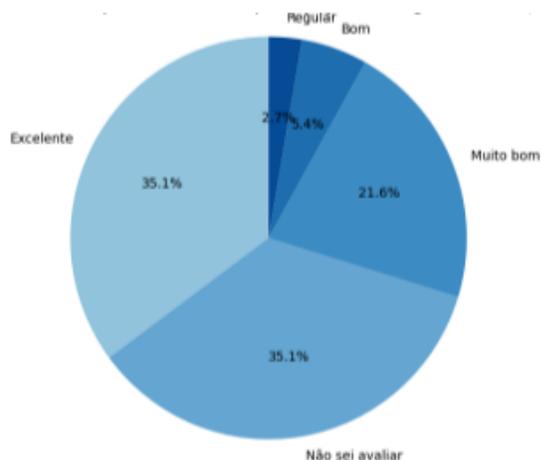


**Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.**

A percepção dos participantes da pesquisa (tanto discentes quanto técnicos-administrativos) em relação à facilidade de acesso e usabilidade dos recursos institucionais pode revelar oportunidades de melhoria e subsidiar a implementação de medidas mais eficazes. Portanto, compreender a acessibilidade sob diferentes perspectivas permite não apenas atender às normativas legais, mas também promover uma cultura institucional verdadeiramente inclusiva.

Destacou-se também como ponto de atenção a necessidade de fortalecer a participação da comunidade acadêmica na Gestão Institucional (Figura 5). Nesse sentido, considerando o elevado número de respondentes que “não sabiam avaliar” sobre as representatividades e participações nas diferentes comissões e espaços institucionais, torna-se essencial desenvolver estratégias que promovam a conscientização e incentivem a participação ativa de todos.

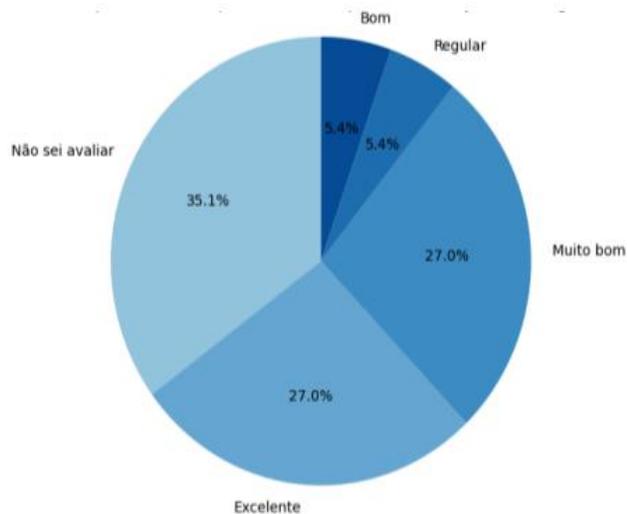
**Figura 5: Questionamento acerca da Gestão Institucional**



**Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.**

Destacou-se no eixo 9 do questionário discente aspectos acerca do estágio não obrigatório. Houve também um elevado índice de participantes que não souberam avaliar o quesito apresentado, sendo necessário uma atenção para melhoria no processo de atendimento aos discentes (Figura 6).

**Figura 6: Questionamento sobre estágio**

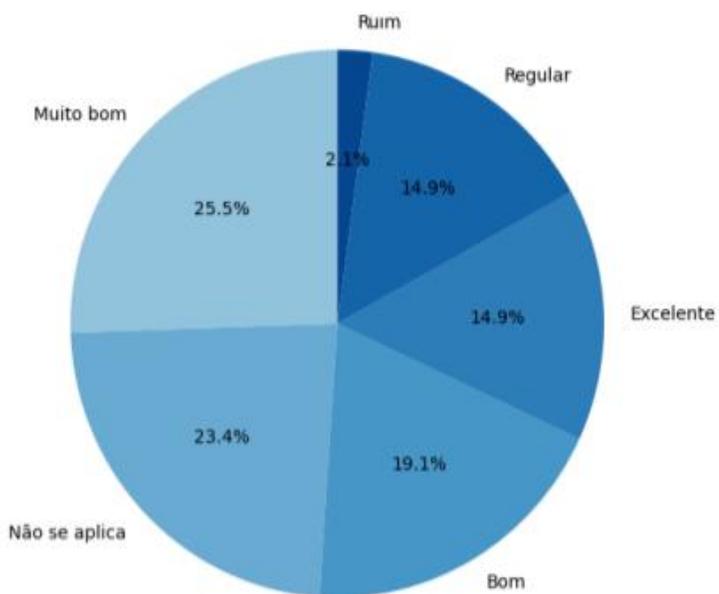


**Fonte: Dados do Questionário Discente, 2024.**

Cabe ressaltar que estas informações subsidiam a melhoria para toda a comunidade acadêmica, sendo docente, discente ou técnico-administrativo, tendo em vista que todas as atividades são interdependentes para o bom funcionamento da instituição.

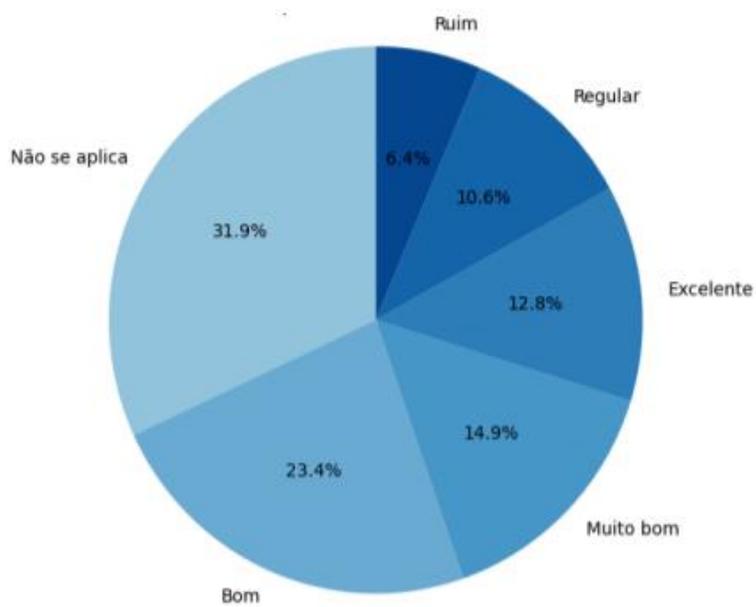
Somadas as questões discentes, destacam-se também aspectos de melhoria propostas diretamente aos técnicos administrativos, com destaque para as carreiras e também planos de capacitação, com interesse em desenvolver estes colaboradores, que deve receber especial atenção, tendo em vista os resultados atingidos, apresentados a seguir na Figura 7:

**Figura 7: Questionamentos sobre Política de Formação e Capacitação**



Fonte: Dados do Questionário do Corpo Técnico-Administrativo

**Figura 8: Questionamentos sobre o Plano de Carreira**



**Fonte: Dados do Questionário do Corpo Técnico-Administrativo**

Por fim, reforça-se o compromisso com a melhoria destes aspectos, sendo traçado propostas de melhorias e planos de ação, melhores aprofundados a seguir.

### **2.1.2 Propostas de melhorias e plano de ação da CPA a partir da autoavaliação institucional 2024**

As propostas de melhorias apresentadas pela CPA estão contidas em um Plano de Ação, que inclui além das propostas, as metas a serem atingidas e os setores responsáveis por executá-las.

Cabe mais uma vez salientar que as propostas da CPA estão ancoradas em questões que foram classificadas pela CPA como “Bom”, “Regular” ou “Ruim” ou “Não se Aplica/Não Sei Avaliar” nos questionários da autoavaliação institucional geral de 2024. Foram consideradas nas propostas de melhorias as respostas de discentes e pessoal técnico administrativo. Outros instrumentos, como a Ouvidoria, não foram utilizados devido a ausência de quaisquer solicitações por meio deste canal, ainda que disponibilizadas à comunidade acadêmica.

Há que se ressaltar também que muitas das ações de melhorias propostas pela CPA para este plano de ação já tiveram melhorias consideráveis e/ou estão em processo de implantação. Reforça-se, contudo, que a CPA deve estar atenta para que as melhorias não fiquem estagnadas e que sejam sempre submetidas aos processos de avaliação, monitoramento e dinâmicas

constantes.

As propostas de melhorias foram encaminhadas para a gestão institucional, gerências específicas e coordenações de curso. Todas as propostas contemplam metas, ações e objetivos que devem ser iniciadas/consolidadas ao longo do ano de 2025 com finalização até o ano de 2026 (ano base de 2025), compondo então um novo ciclo autoavaliativo.

**Quadro 6 - Plano de Ação com Metas, Objetivos e Ações de melhorias para o atual ciclo avaliativo**

<b>Dimensão 1</b>	
<b>Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional</b>	
<b>Meta</b>	<b><i>Melhorar a informação a respeito da missão, visão e valores da IES, bem como do Regimento Interno no portal do aluno e em outros meios de divulgação como WhatsApp, e-mails e site.</i></b>
<b>Objetivo</b>	Garantir que os alunos tenham acesso facilitado e compreendam a missão, visão, valores e normas institucionais da IES, promovendo maior alinhamento com a cultura acadêmica.
<b>Ações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Revisar e atualizar os textos da missão, visão, valores e Regimento Interno para torná-los mais claros e acessíveis.</li><li>● Criar peças gráficas e vídeos curtos para divulgação nos canais institucionais, como site, e-mails, WhatsApp e redes sociais.</li><li>● Inserir um espaço destacado no Portal do Aluno para consulta rápida desses documentos e informações essenciais.</li></ul>

**Setor(es)**

- TI (para ajustes no portal do aluno e site)
- Gestão e Coordenação Acadêmica
- Secretaria Geral

**Dimensão 2****Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão****Meta(s)**

*Aperfeiçoar o acesso, a usabilidade e a comunicação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), garantindo uma experiência mais eficiente para alunos e tutores.*

**Objetivos**

- Identificar e minimizar dificuldades de navegação no AVA, aprimorar os meios de comunicação entre alunos e tutores e melhorar a interação entre os colegas de curso.

**Ações**

- Realizar uma pesquisa com alunos e tutores para mapear dificuldades de acesso e navegação no AVA.
- Avaliar e otimizar os canais de comunicação entre alunos e tutores, considerando os meios mais utilizados e os horários de maior demanda.

- Revisar e propor melhorias na ferramenta de interação entre alunos, com foco na atualização do fórum ou na implementação de novos recursos interativos.

•

**Setor (es)**

- Diretoria Acadêmica
- Equipe de TI
- Coordenação Acadêmica
- Docentes e Tutores

**Dimensão 2**

**Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão**

**Meta**

***Melhorar o acesso da biblioteca para estimular o uso do conteúdo e obras disponibilizadas.***

**Objetivo**

Identificar lacunas no acervo bibliográfico virtual e analisar o comportamento de acesso dos alunos, propondo estratégias para aumentar a utilização dos recursos disponíveis.

### **Ações**

- Realizar um levantamento sobre as demandas de atualização do acervo bibliográfico virtual, considerando sugestões de docentes e discentes.
- Desenvolver estratégias de engajamento, como campanhas de conscientização, tutoriais e treinamentos sobre a utilização da biblioteca virtual.

### **Setor(es)**

- Biblioteca
- Coordenação Acadêmica
- TI
- Equipe Multidisciplinar

## **Dimensão 3**

### **Responsabilidade Social da Instituição**

### **Meta**

***Ampliar a conscientização e as ações voltadas à acessibilidade, considerando não apenas a acessibilidade física, mas também comunicacional, digital e atitudinal, promovendo um ambiente mais inclusivo para todos.***

### **Objetivo**

Sensibilizar e trabalhar com a comunidade acadêmica sobre a importância da acessibilidade em suas diversas formas, identificar os ambientes institucionais que mais necessitam de melhorias e fomentar projetos e ações de responsabilidade social voltados à inclusão.

### **Ações**

- Promover campanhas de conscientização sobre acessibilidade além da física, abordando acessibilidade comunicacional, digital e atitudinal.
- Trabalhar com o Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NIA) para mapear os ambientes que mais necessitam de adequação e propor melhorias efetivas.
- Desenvolver e incentivar projetos de extensão voltados para a acessibilidade e inclusão, promovendo a responsabilidade social entre discentes e comunidade acadêmica.

### **Setor(es)**

- Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NIA)
- Coordenação Acadêmica
- Coordenação de Extensão

## Dimensão 4

### Comunicação com a Sociedade

#### Meta

**Ampliar a visibilidade da instituição Líbano na sociedade, fortalecendo sua presença por meio de projetos de extensão, mídias sociais e divulgação institucional, além de aumentar a transparência e o alcance das ações da Ouvidoria.**

#### Objetivo

Desenvolver estratégias para divulgar a atuação da Líbano na comunidade, incentivar a participação dos discentes em campanhas institucionais e otimizar a comunicação sobre os serviços da Ouvidoria.

#### Ações

- Criar e implementar campanhas institucionais em mídias sociais e eventos para divulgar os projetos de extensão e incentivar a participação dos alunos.
- Desenvolver materiais informativos e campanhas para ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica sobre o funcionamento e a importância da Ouvidoria.

#### Setor(es)

- CPA
- Coordenação Acadêmica
- Coordenação de curso
- Coordenação de Extensão

## Dimensão 6

### Organização e Gestão da Instituição

#### Meta

**Ampliar a transparência e a participação discente nas comissões institucionais, promovendo o conhecimento sobre suas funções, composição e formas de atuação.**

#### Objetivo

Divulgar de forma clara as comissões existentes, seus objetivos e membros, além de incentivar o engajamento dos discentes nessas iniciativas.

#### Ações

- Criar um calendário anual com apresentações ou informativos detalhando as comissões, suas funções e como os discentes podem participar.
- Desenvolver campanhas de incentivo para estimular o interesse e a participação ativa dos alunos nas comissões institucionais.
- Disponibilizar materiais explicativos no site da instituição e no Portal do Aluno sobre o papel das comissões e os benefícios da participação estudantil.

#### Setor(es)

- CPA
- Coordenação Acadêmica
- Coordenação de Curso
- Docente
- Tutor
- TI

## Dimensão 7

## Infraestrutura Física

### Meta

**Aperfeiçoar a usabilidade e a experiência do usuário no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) por meio de inovação, automação e coleta de feedback dos usuários.**

### Objetivo

Identificar oportunidades de melhoria no AVA com base na opinião dos usuários e na implementação de soluções tecnológicas que tornem a navegação mais intuitiva e eficiente.

### Ações

- Trabalhar em conjunto com a equipe de TI para avaliar formas de inovar e automatizar processos dentro do AVA, melhorando a experiência do usuário.
- Implementar melhorias com base nos dados coletados e divulgar as mudanças realizadas para incentivar o uso eficaz da plataforma.

### Setor(es)

- TI
- Diretoria Acadêmica
- Coordenação de Curso
- Docente
- Tutores

## Dimensão 8

### Planejamento e Avaliação

### Meta

**Garantir a transparência e a efetividade da divulgação dos resultados das avaliações institucionais, assegurando a adequação das perguntas, respostas e do público-alvo.**

### Objetivo

Trabalhar em conjunto com o RH para revisar e divulgar os resultados das avaliações de forma clara e estratégica, garantindo que as informações sejam compreendidas e direcionadas corretamente.
<p><b>Ações</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar as perguntas e respostas das avaliações institucionais para garantir sua objetividade, relevância e alinhamento com os públicos específicos.</li> <li>• Estabelecer um plano de comunicação para a divulgação dos resultados, utilizando canais institucionais como e-mail, site, reuniões e murais internos.</li> <li>• Criar um espaço para esclarecimento de dúvidas e feedback sobre os resultados divulgados, promovendo maior transparência e engajamento dos colaboradores.</li> </ul>
<p><b>Setor(es)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• RH</li> <li>• Diretoria Acadêmica</li> <li>• Coordenação de Curso</li> </ul>

## Dimensão 9

### Políticas de Atendimento aos Discentes

<p><b>Meta</b></p> <p><b>Avaliar a necessidade e o interesse dos discentes quanto ao estágio obrigatório e não obrigatório, fornecendo informações claras sobre o processo e oferecendo suporte para aqueles que desejam optar por essa modalidade.</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Identificar as reais necessidades dos alunos em relação ao estágio obrigatório e desenvolver um guia informativo, promovendo a conscientização sobre as opções e a preparação da IES para esse processo.</p>
<p><b>Ações</b></p>

- Realizar uma pesquisa com os discentes para avaliar a demanda e o interesse em realizar estágio.
- Produzir e divulgar um guia informativo sobre o estágio obrigatório, abordando os requisitos, benefícios e processos envolvidos.
- Implementar campanhas de comunicação para informar os alunos de que a IES está preparada para apoiar aqueles que optarem pelo estágio, disponibilizando informações claras e acessíveis.

**Setor(es)**

- Coordenação de Extensão
- Coordenação Acadêmica
- Diretoria de Ensino

**Dimensão 5**

**Políticas de Pessoal**

**Meta**

**Melhorar a satisfação dos colaboradores por meio da apresentação do Plano de Carreira e do Plano de Formação e Capacitação, promovendo o engajamento e o desenvolvimento contínuo do corpo técnico-administrativo.**

**Objetivo**

Avaliar o índice de satisfação dos colaboradores e promover a transparência sobre os planos de carreira e formação, alinhando as expectativas e as oportunidades de crescimento dentro da instituição.

**Ações**

- Realizar uma pesquisa de satisfação com os colaboradores para avaliar o clima organizacional e identificar áreas de melhoria.
- Organizar a apresentação formal do Plano de Carreira e do Plano de Formação e Capacitação ao corpo técnico-administrativo, destacando as oportunidades de desenvolvimento profissional.
- Estabelecer uma comunicação contínua e canais para que os colaboradores possam tirar dúvidas e fornecer feedback sobre os planos apresentados.

**Setor(es)**

- RH
- CPA

## **PARTE III – MELHORIAS ADVINDAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

### **3.1 Melhorias implantadas por meio do processo de autoavaliação institucional**

A partir do processo de autoavaliação institucional, a Faculdade Líbano tem promovido significativas melhorias, principalmente no que tange ao fortalecimento da cultura organizacional, com foco no pessoal técnico-administrativo. Uma das ações mais destacadas foi o esforço contínuo para integrar e fortalecer a missão, visão e os valores da instituição junto aos colaboradores, contribuindo diretamente para a coesão interna e o alinhamento estratégico de toda a comunidade acadêmica e administrativa.

Este processo é particularmente relevante no contexto da recente mudança da Faculdade Woli para a Faculdade Líbano. A transição de nome e identidade institucional trouxe consigo um momento de reinvenção e reestruturação, que exigiu um forte engajamento do corpo técnico-administrativo. O fortalecimento da missão, visão e valores se tornou essencial para garantir que todos os colaboradores compreendessem e internalizassem o novo posicionamento institucional, alinhando suas práticas ao novo propósito da faculdade.

A missão e a visão da instituição são os pilares que orientam a formação de uma cultura organizacional sólida, capaz de orientar decisões, comportamentos e atitudes dentro da faculdade. Ao envolver o pessoal técnico-administrativo nesse processo de reflexão e aprimoramento contínuo, a Faculdade Líbano reforçou a importância de um trabalho

colaborativo, com foco na qualidade e excelência educacional, o que é essencial para o sucesso a longo prazo da instituição.

Ao fortalecer essa cultura interna, a Faculdade Libano também assegura que todos os colaboradores, desde os setores administrativos até os docentes, compartilhem a mesma visão estratégica e os mesmos valores, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e comprometido com o desenvolvimento da instituição e o sucesso de seus alunos. Isto demonstra um marco no processo de construção de uma identidade forte e coesa, com impacto direto na qualidade do ensino e na experiência vivida por todos os envolvidos.

### 3.2 Proposta dos questionários a serem utilizados no próximo ciclo avaliativo, apresentada pela CPA.

#### Questionário Discente

Perg.	Pergunta	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei avaliar
<b>Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional</b>							
1	O quanto você conhece a Missão da Faculdade Libano?						
2	O quanto você conhece o Regimento Interno da Faculdade Libano?						
<b>Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão</b>							
3	O quanto você considera o Ambiente Virtual de Aprendizagem ser de fácil acesso e navegação?						
4	O Ambiente Virtual de Aprendizagem facilita a interação entre estudantes, tutores e coordenador de curso?						

5	O Ambiente Virtual de Aprendizagem facilita a interação entre colegas do curso?						
6	Como está a sua satisfação em relação ao curso que está realizando?						
7	Em relação à interação coordenador-aluno quanto às informações e orientações acerca do curso?						
8	Como você avalia a Biblioteca Virtual da IES?						
9	Como você avalia o atendimento do Polo de apoio ao Ensino a Distância que você está matriculado?						
<b>Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição</b>							
10	O quanto você avalia a Faculdade Libano quanto à acessibilidade para pessoas com deficiência?						
11	Como você avalia a contribuição do curso na formação integral do aluno visando a cidadania, a ética e o respeito à diversidade cultural:						
<b>Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade</b>							
12	O quanto você avalia a Faculdade Libano em relação à imagem da Instituição na sociedade local:						
13	Como você avalia o site da Faculdade?						
14	Como você avalia a atuação da Ouvidoria da Faculdade?						
15	O quanto você avalia a Faculdade Libano em relação à facilidade de comunicação com a faculdade utilizando-se o sistema de telefonia, e-mails e outras formas?						
<b>Dimensão 5: Políticas de Pessoal</b>							
16	Ambiente da Faculdade considerando o relacionamento entre alunos, professores, tutores, pessoal técnico-administrativo, coordenador e direção:						
<b>Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição</b>							

17	Como você avalia a Gestão Institucional (considerando a representatividade e participação no colegiado de curso, na CPA, na CIPA e nos Comitês da Faculdade)?						
<b>Dimensão 7: Infraestrutura Física</b>							
18	Como você avalia a qualidade do acervo bibliográfico virtual?						
19	Como você avalia a qualidade do Ambiente Virtual de Aprendizagem?						
<b>Dimensão 8: Planejamento e Avaliação</b>							
20	Como você avalia a importância desse processo de autoavaliação da Faculdade Libano?						
21	Como você avalia a importância da divulgação dos resultados dessa autoavaliação pela CPA da Faculdade Libano?						
<b>Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes</b>							
22	Como você avalia o atendimento realizado por meio da tutoria ao aluno?						
23	Como você avalia o apoio oferecido pela Faculdade para a realização de estágio não-obrigatório?						
24	O quanto você indicaria a Faculdade Libano para um amigo?						
25	Por favor, utilize o espaço abaixo para apresentar suas críticas ou sugestões referentes aos processos de melhoria da faculdade.						

### Questionário pessoal técnico-administrativo

Perg.	Pergunta	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei avaliar
<b>Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional</b>							
1	O quanto você conhece a Missão da Faculdade Libano?						

2	O quanto você conhece o Regimento Interno da Faculdade Libano?						
<b>Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição</b>							
3	Em relação à acessibilidade para pessoas com deficiência?						
4	Em relação ao desenvolvimento de ações voltadas para a memória cultural, o patrimônio cultural e a produção artística?						
5	Em relação ao desenvolvimento de ações em defesa do meio ambiente?						
6	Em relação à contribuição da Libano para a comunidade local?						
<b>Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade</b>							
7	À imagem da Instituição na sociedade local?						
8	Ao site da faculdade?						
9	À atuação da Ouvidoria da faculdade?						
10	À comunicação da Faculdade com a comunidade acadêmica?						
11	À comunicação da Faculdade com a comunidade externa?						
12	À facilidade de comunicação com a faculdade utilizando-se o sistema de telefonia, e-mail e outras formas?						
<b>Dimensão 5: Políticas de Pessoal</b>							
13	Ao ambiente da Faculdade (considerando o relacionamento entre alunos, professores, pessoal técnico-administrativo, coordenadores, gestores, gerências e direção)?						
14	A sua satisfação em trabalhar na Faculdade?						
15	A Política de Formação e Capacitação para o Pessoal Técnico-administrativo?						

16	Ao Plano de Carreira para o Pessoal Técnico-Administrativo?						
17	Ao cumprimento das obrigações trabalhistas pela instituição?						
18	À regularidade do pagamento dos salários?						
<b>Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição</b>							
19	Em relação à Gestão Institucional (considerando a representatividade e participação na CPA, na CIPA e nos Comitês da Faculdade)?						
20	As condições de ventilação, iluminação e limpeza geral da Faculdade são:						
21	As condições de ventilação, iluminação e limpeza dos banheiros são:						
22	O acesso à internet é:						
23	As condições de ventilação, iluminação e limpeza do seu local de trabalho são:						
24	As condições de ergonomia do seu local de trabalho são:						
25	A organização e infraestrutura do estacionamento é:						
26	O refeitório/cozinha reservado aos colaboradores técnicos administrativos é:						
<b>Dimensão 7: Infraestrutura Física</b>							
27	Em relação ao funcionamento, atendimento e a qualidade dos produtos e serviços da Cantina/Refeitório da instituição?						
28	Em relação às condições de ventilação, iluminação e limpeza geral da Faculdade:						
29	Em relação às condições de ventilação, iluminação e limpeza dos banheiros:						
30	Em relação ao acesso à internet:						
31	Em relação às condições de ventilação, iluminação e limpeza do seu local de trabalho:						

32	Em relação às condições de ergonomia do seu local de trabalho:						
33	Em relação ao refeitório/cozinha reservado aos colaboradores técnicos administrativos:						
<b>Dimensão 8: Planejamento e Avaliação</b>							
34	A importância do processo de autoavaliação da Faculdade Libano:						
35	A importância da divulgação dos resultados da Autoavaliação pela CPA da Faculdade Libano:						

<b>Dimensão 9: Política de Atendimento ao Discente</b>							
36	O atendimento do setor de RH da Faculdade Libano:						