

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

**Avaliação Institucional
2025 – Ano de Referência 2024**

Águas Lindas de Goiás – GO

Março de 2025

DADOS DA INSTITUIÇÃO	
Nome e código da IES	(3877) FACULDADE BRASIL CENTRAL
Nome fantasia	FACULDADE MAUÁ DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS
<p>A composição atual da CPA reflete a previsão do regimento interno e, ao mesmo tempo, garante a representatividade determinada pela legislação do SINAES, Lei 10.861/2004. Os componentes atuais são os seguintes:</p>	
Composição da CPA/MAUÁ	<p>Felipe Alves Leitão, pelos Docentes e Presidência do Colegiado;</p> <p>Francisca Henrique, pelos Técnico-administrativos;</p> <p>Ciro Teles Lima, pela Mantenedora.</p> <p>Alessandra Rocha, pelos Discentes;</p> <p>Fabício Gusmão Dias, pela Sociedade Civil.</p>
Período de mandato da CPA	2 anos, renovado sempre na composição de 1/3 e 2/3
Ato de designação da CPA/Mauá	<p>Felipe Alves Leitão - Portaria nº 4, de 07 de fevereiro de 2022 - DIGER</p> <p>José Gilberto Medina - Portaria nº 14, de 13 de maio de 2022 - DIGER</p> <p>Ciro Teles Lima - Portaria nº 4, de 07 de fevereiro de 2022 - DIGER</p> <p>Alessandra Rocha - Portaria nº 9, de 07 de março de 2022 - DIGER</p> <p>Fabício Gusmão Dias - Portaria nº 14, de 13 de maio de 2022 – DIGER</p>
<p>De acordo com o mecanismo de transição determinado pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES 65/2014, dois terços da atual composição tem mandato até dezembro de 2026 e um terço tem mandato até abril de 2027.</p>	

SUMÁRIO

CONTEÚDO

INTRODUÇÃO	4
AVALIAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA	5
METODOLOGIA	6
DA AVALIAÇÃO CPA	8
DIMENSÃO 1	8
DIMENSÃO 2	11
DIMENSÃO 3	15
DIMENSÃO 4	18
DIMENSÃO 5	22
DIMENSÃO 6	24
DIMENSÃO 7	27
DIMENSÃO 8	32
DIMENSÃO 9	37
DIMENSÃO 10	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	43
PESQUISA DAS PESQUISAS	43

INTRODUÇÃO

Cumprindo os mandamentos legais da Lei do SINAES (Lei 10.861/2004), as Instituições de Ensino Superiores IES são responsáveis pela implementação e pelo desenvolvimento de processos de **Avaliação Institucional**, utilizando como referência as **dez dimensões** de avaliação do SINAES.

Os instrumentos de avaliação (questionários) desenvolvidos pela CPA Mauá/GO constituem importantes ferramentas para o **Planejamento Educacional**, sempre em busca da melhoria da qualidade da formação, da produção do conhecimento e da extensão.

Além disso, esses instrumentos permitem uma análise coletiva dos pontos fortes e fracos e, conseqüentemente, a identificação das áreas problemáticas ou carentes, apontando exatamente os setores que requerem melhorias.

De posse das informações colhidas sob o crivo dos relatórios desta Comissão, a IES deverá propor estratégias de superação de problemas e manutenção de processos exitosos para a apropriação dos resultados.

Este relatório apresenta os resultados da autoavaliação institucional interna, realizada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Mauá de Águas Lindas de Goiás - MAUÁGO, relativo ao segundo ciclo avaliativo de 2024, que se divide em duas instâncias, culminando com o Relatório Geral e integral que será registrado junto ao e-MEC em março de 2025.

De forma integrativa e sistêmica, a CPA/MauáGO buscou nas instâncias da Sociedade Civil, dos Técnicos-Administrativos, dos Egressos, Discentes e Docentes que efetuaram a avaliação, o posicionamento de sua forma de atuar como instituição comprometida com a qualidade da educação no ensino, pesquisa e extensão.

A MauáGO compreende a importância do processo de avaliação, e para tanto possui a etapa de sensibilização no ciclo da CPA, que além de sensibilizar todos das instâncias participantes, enfatiza a importância e a seriedade do

trabalho no processo de valoração e apropriação dos resultados. Trata também de reforçar que os resultados já adquiridos dos ciclos anteriores, e seus processos resultantes estão à disposição no site da MauáGO e garantem em cada novo ciclo a busca permanente no processo de melhoria do serviço prestado.

Este relatório foi elaborado com base nos parâmetros definidos pela CONAES e os resultados deste ciclo de autoavaliação servirão de referência para o planejamento das ações voltadas ao desenvolvimento institucional.

Relatório aprovado pelos integrantes da CPA MauáGO em 28/03/2024.

AVALIAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA

A CPA **elabora periodicamente questionários de avaliação que são aplicados nos diversos setores da instituição**, o que permite a verificação do cumprimento da missão e das políticas institucionais.

A comunidade acadêmica é composta pela **comunidade interna, formada pela direção, pelos professores, funcionários e alunos da instituição, e a comunidade externa.**

Na avaliação interna houve a participação do Corpo Técnico-Administrativo de todas as áreas e atividades da MauáGO, dos docentes de todos os cursos que compõe a IES e Coordenadores de Curso. Bem como a participação dos Egressos (comunidade de ex-alunos formados pelos cursos da MauáGO, por meio do evento “café com egresso” e, por fim, com os discentes (comunidade acadêmica), composta pelos estudantes de todos os cursos de Graduação e Pós-Graduação que avaliaram os docentes, infraestrutura, plano pedagógico do curso, atendimento, entre outros.

Na avaliação externa, tivemos a participação da Sociedade Civil, composta por todas as pessoas que, direta ou indiretamente, relacionam-se ou usufruem da existência da Faculdade.

METODOLOGIA

Este Relatório geral de Autoavaliação é resultado do trabalho da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade MAUÁGO, realizado entre os meses de março de 2024 a março de 2025.

Houve o período de sensibilização e divulgação dos processos de autoavaliação institucional e de instrução sobre a CPA. Para os ciclos 1 e 2 de 2024, a divulgação dos resultados dos relatórios (parcial e integral) foram feitos nos mais diversos tipos de canais de comunicação dentro da nossa IES, tais como: no site da MauáGO (aba CPA), na central do aluno, local de apoio ao discente, pelas redes sociais, no AVA (docente e discente), murais, entre outros.

Duas ações que foram lançadas em decorrência do processo avaliativo foram a inclusão de artigo que retratam o funcionamento da CPA na revista acadêmica InterHumanitas e o lançamento de um vídeo intitulado CPA, **Avaliar para Evoluir – MauáGO**, apresentando e instruindo sobre a importância da CPA e chamando todos os envolvidos para o processo.

Para a autoavaliação foi utilizado um formulário eletrônico (desenvolvido no GoogleForms) para servir de ferramenta na coleta dos dados. Esse processo simplificou a concepção, disseminação, coleta, organização e análise dos dados.

Para a completa cobertura da avaliação, foram desenvolvidos quatro formulários para contemplar os atores que compõe à Comunidade Acadêmica: Sociedade Civil (Comunidade Externa), Técnico-Administrativos (Colaboradores e Docentes da Mauá), Egressos (Ex-alunos formados) e os Discentes (Estudantes ativos). O processo de autoavaliação, bem como a concepção desses formulários, é contemplado de forma semestral, conforme calendário da CPA disponível no site da MauáGO.

Os discentes, docentes e técnico-administrativos têm acesso aos formulários de pesquisa da CPA no Ambiente Virtual de Aprendizado - AVA, a IES incentiva a adesão por meio de sensibilização e premiações.

Os egressos são convidados para participarem do projeto “café com o egresso”, momento em que é disponibilizado o link de acesso à pesquisa ou enviado via e-mail, site e whatsapp, cabe salientar que este link é enviado a todos os egressos com dados atualizados no nosso acervo eletrônico.

A sociedade civil é feita pesquisas nas extensões acadêmicas, aos que utilizam direta e indiretamente a estrutura da IES.

Nós optamos por uma abordagem quantitativa, de base descritiva. Nesse caso, o conhecimento é algo que pode ser adquirido procurando regularidades e relações entre fenômenos. A pesquisa quantitativa foi realizada através de um questionário estruturado, em 2024 1 e 2. Após o período de divulgação e sensibilização do processo de avaliação interna, os alunos, professores e funcionários técnico-administrativos foram convidados a responderem os questionários que estavam disponíveis na área interna do site da Faculdade.

A Comissão também realizou entrevistas com os professores e funcionários técnico-administrativos. Essa atividade tinha como propósito estimular os entrevistados a pensarem e falarem livremente sobre temas ligados às condições de trabalho, o clima institucional, a imagem da Instituição, o fato de gostar ou não da Faculdade e demais temas de interesse dos grupos.

Finalizada a etapa de coleta de dados, a CPA promoveu o agrupamento e tratamento dos dados. Logo em seguida, foram emitidos os relatórios com distribuição de frequências e agrupamento dos temas mais relevantes discutidos durante o encontro com professores e técnico-administrativos. Os resultados foram emitidos de acordo com as unidades de gestão (Cursos) e unidade de gestão (Faculdade), no caso dos alunos e pelas categorias docente e técnico-administrativos.

De posse dos resultados, a equipe de trabalho passou para a fase de análise dos resultados e verificação de documentos da Instituição, como por exemplo, o Plano de Desenvolvimento Institucional, Resultados da Autoavaliação do Professor, Resultados da Avaliação do Professor pelo Aluno, Sistema Normativo, Portarias e demais documentos a fim de coletar o máximo de informações para elaboração deste relatório.

Após a coleta e organização, os dados foram analisados com o auxílio de estatística descritiva. O primeiro passo consistiu no cálculo das médias ponderadas de cada afirmação. Para tal, os seguintes pesos foram usados:

ESCALA	PESOS
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Fraco	2
Muito fraco	1
Não se Aplica	NA

DA AVALIAÇÃO CPA

DIMENSÃO 1

A Faculdade MAUÁGO, definiu como sua missão ***“produzir e disseminar conhecimentos humanísticos, científicos e tecnológicos, que possibilitem ao indivíduo amplo domínio de competências intelectuais e operativas, como instrumentos de conquista da cidadania pelo trabalho”***.

A Missão é um tema fundamental dentro das Instituições de Ensino Superior, pelo fato de expressar o propósito de sua existência. As finalidades, os objetivos e compromissos da Instituição estão claramente explicitados em documentos oficiais como o Regimento e o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI.

Através das pesquisas aplicadas junto ao corpo docente, discente, técnico-administrativo e comunidade, **percebe-se que há coerência entre a Missão Institucional constante no Plano de Desenvolvimento Institucional com a realidade acadêmica.**

Os objetivos centrais da Instituição culminam em ações que reforçam o seu comprometimento com a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão e no desenvolvimento regional.

Isso foi confirmado na pesquisa de satisfação do ano de 2024, no qual 78,50% da comunidade acadêmica demonstrou está totalmente satisfeitos, vejamos:

(5) Totalmente Satisfeito (4) Satisfeito (3) Bom (2) Insatisfeito (1) Totalmente Insatisfeito

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL - CPA

Questionário																
Questão(ões) Avaliada(s)																
Cod.Questão	Descrição										Tipo Pergunta					
127	Qual a nota para a qualidade dos curso de graduação da Instituição ?										Objetiva					
Participantes: 1519																
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	652	371	280	73	55	229	1660	39,3%	22,3%	16,9%	4,4%	3,3%	13,8%

Existe articulação entre o PDI e o PPI, à medida em que o perfil do egresso se comunica com a missão institucional, vejamos: **“um equilíbrio entre a formação técnica e a formação humanística, focando o conhecimento na realidade socioeconômica, política e cultural da região, contextualizado numa percepção de mundo globalizado de maneira a manter o espírito crítico alicerçado nos valores de integridade, justiça e solidariedade, harmonizando a capacidade de adaptação e transformação do mundo ao mercado de trabalho”**.

Agilidade na tomada de decisões e adaptação rápida às necessidades do mercado e às exigências legais são características perceptíveis no PDI, no PPI, nos PPCs e nas propostas de alteração de currículos.

Ações planejadas 1: A integração da faculdade;

Aproximações: Consolidação da faculdade no que tange à integração de processos e práticas pedagógicas e administrativas;

Ações planejadas 2: A consolidação da qualidade no ensino, na pesquisa e na extensão; A integração de processos acadêmicos e administrativos e a consolidação da cultura de avaliação institucional como processo formativo, contínuo e sistemático que subsidia a revisão permanente das políticas, práticas e processos institucionais e resulta em ações de melhoria.

Aproximações: Consolidação da faculdade no que tange à integração de processos e práticas pedagógicas e administrativas; Consolidação e fortalecimento gradativo e considerável da CPA e, por consequência, a institucionalização do processo avaliativo no que tange aos seus procedimentos operacionais e ao fluxo do processo em cada etapa. A avaliação institucional passou a ter como cerne não somente as diretrizes emanadas da CONAES, mas, principalmente, as estratégias e metas estabelecidas pela Instituição no PDI, consolidando, portanto, um viés de ferramenta para subsidiar a gestão administrativa e acadêmica. Mapeamento e normatização de processos acadêmicos e administrativos, realizado, gradativamente, a fim de facilitar a sua integração dentro das novas perspectivas institucionais; Consolidação gradativa das instâncias decisórias e órgãos colegiados: Conselho Superior Acadêmico e Administrativo e os Colegiados de Curso. A implementação do Regimento Geral está acontecendo à medida que as normas infra-regimentais estão sendo discutidas, aprovadas e implementadas.

Ações planejadas 3: Expansão Institucional (autorizações de cursos que constam no PDI) e Reconhecimentos de cursos.

Aproximações: A IES passou pelos processos de autorização do curso de Medicina e Odontologia, bem como no reconhecimento do curso de Psicologia, foi um momento de muito aprendizado e trabalho em equipe, pois os cursos foram avaliados em todas as dimensões e ambos obtiveram a nota 5. O trabalho em equipe foi decisivo para o sucesso cravado por este grupo.

Potencialidades:

A Instituição, atualmente, não somente está consolidada como uma referência em qualidade no ensino, como também é vista pela comunidade acadêmica e do seu entorno como um dos principais agentes de transformação social e de desenvolvimento da região.

Esse status foi construído ao longo de muitos anos de trabalho sério e comprometido não somente com a formação integral de um ser humano consciente, mas também com a sua própria atuação em termos de responsabilidade social.

DIMENSÃO 2

A política para o ensino, a pesquisa, a Pós-Graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.

Ensino – Graduação e Pós-Graduação

A concepção de currículo tem por base as Diretrizes do PPI, as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCNs, as demandas específicas do mercado regional, a missão e os objetivos da Instituição e o perfil do egresso. A organização didático-pedagógica de todos os Cursos visa a proporcionar ao acadêmico um aprendizado participativo na vivência e na troca de experiências enriquecedoras das competências previstas para os profissionais egressos.

Os currículos são atualizados de maneira sistêmica, isto é, a partir de trocas de experiências com a comunidade, com o corpo docente e representação discente para se chegar à formatação final. Através de reuniões dos Colegiados de Curso, permitindo a melhoria contínua dos currículos. Além disso, o acompanhamento realizado com o egresso permite avaliar a pertinência do currículo em relação às necessidades reais do profissional já inserido no mercado de trabalho.

Todo semestre, o professor sugere ao Colegiado do Curso a adequação dos conteúdos que satisfazem a ementa e da bibliografia da disciplina de modo que haja liberdade para se trabalhar temas atuais do mercado de trabalho e da sociedade em geral, dentro da proposta pedagógica assumida pelo PPC do Curso.

Paulo Freire (apud GADOTTI, 2009, p. 45) vê a educação como sistema aberto. Pois sustenta-se na relação dialética teoria-prática. Anuncia como a dialética entre a leitura do mundo e a leitura da palavra. Nesta linha, a

metodologia utilizada na MAUÁGO busca uma relação da teoria com a prática, instigando os acadêmicos à participação e à pesquisa e permitindo uma aproximação da realidade no mercado. Aulas expositivas, expositivo-dialogadas com auxílio de recursos audiovisuais, uso de laboratórios, técnicas de trabalho em grupos, visitas técnicas, palestras com profissionais da área, seminários, pesquisas aplicadas e de campo, entre outras, são algumas metodologias utilizadas pelos docentes.

Os coordenadores, professores e monitores contam com o apoio do Núcleo de Avaliação Acadêmica – NAA, que trabalha na qualificação do corpo docente através de palestras, oficinas, cursos e atendimentos diversos, oferece acompanhamento psicopedagógico aos acadêmicos e professores, atuando também no processo de aprendizagem, inclusive, do aluno com deficiência.

A Instituição oferece uma série de mecanismos e práticas institucionais que estimulam a melhoria do ensino, a formação docente, o apoio ao estudante, a interdisciplinaridade, as inovações didático-pedagógicas e o uso das novas tecnologias no ensino, como disciplinas, cursos e oficinas de nivelamento, palestras, visitas técnicas, monitorias, ofertas de disciplina semipresencial, oficinas diversas, ajuda de custo em participação de eventos, bolsas de estudos e bolsas de trabalho, seguro educacional gratuito, desconto para alunos do diurno, dos sábados e para alunos acima de 45 anos, mostra de iniciação científica, cursos de extensão presenciais e a distância, eventos, expansão do acesso a portadores de necessidades especiais, entre outros, abordados na Dimensão 9.

No viés de extensão acadêmica, a MauáGO é entusiasta no assunto. Frente às novas alterações legais, a Extensão Acadêmica toma contornos cada vez mais importantes no processo de ensino e aprendizagem.

A Faculdade Mauá/GO é pioneira na extensão acadêmica, não pela obrigação legal, mas por ser um dos valores basilares da IES. A Mauá/GO não é um balcão de cursos, mas um patrimônio cultural, social e científico do município de Águas Lindas de Goiás.

Nós, Faculdade Mauá de Águas Lindas de Goiás, temos a obrigação moral de devolver à sociedade os serviços gerados pela comunidade acadêmica. Uma vez que, não podemos nos limitar apenas na formação técnica do aluno e sim, levá-los a uma imersão com a realidade e o contexto em que a Mauá/GO está inserida.

A extensão acadêmica é um momento de conhecer os problemas da sociedade, de levar dignidade, justiça e apoio aos mais necessitados.

Projetos de extensão como a “dignidade menstrual” contou com a aderência de 80% do alunado que, ao contribuir, fortaleceu a Vara de Execuções Penais que direcionou os mais de 1000 pacotes de absorventes para os presídios femininos do Estado de Goiás.

Projetos como esse, aquecem nossos corações, pois trabalhamos a dimensão humanitária que em sala de aula não conseguimos atender.

Em que pese as Faculdades Isoladas não exigirem pesquisa, a MauáGO incentiva, por meio da revista InterHumanitas a produção científica de seus docentes em conjunto aos discentes.

Cabe evidenciar que, os docentes receberam a oportunidade de auxílio para cursar o mestrado, sendo que a IES arcará com 50% da mensalidade. O professor atualizado é qualidade na certa.

Ações planejadas no PDI para Ensino, Extensão e Pesquisa

- Desenvolver atividades integradas de ensino, extensão e pesquisa;
- Avaliar e acompanhar permanentemente as atividades;
- Inventariar as competências dos docentes e funcionários técnico-administrativos da IES;
- Oferecer reforço através de cursos de nivelamento e monitorias;

Ações planejadas no PDI para Ensino, Extensão e Pesquisa:

- Oferecer cursos de Pós-Graduação;
- Implantar novos cursos de graduação e Pós-Graduação lato sensu;
- Bolsa de Estudo aos Egressos.

Aproximações:

Alinhamento dos Projetos Pedagógicos dos Cursos ao PPI:

- Articulação entre o ensino, a extensão e a pesquisa vem sendo ampliada.
- Avaliação de todos os Cursos (Graduação, Pós-Graduação e Extensão) e atividades;
- Cursos de Pós-Graduação oferecidos fora da sede pela própria IES e em convênio com outras entidades;
- Vagas ociosas preenchidas por processo seletivo de transferência, reingresso, portadores de diploma, etc;
- Ampliação da oferta de monitorias e oferecimento de cursos de nivelamento nas áreas de maior necessidade: Cálculo e Língua Portuguesa;
- Oferecimento de bolsas de estudo parciais e integrais;
- Oferecimento de disciplinas aos sábados com desconto no valor das mensalidades;
- Utilização dos resultados das avaliações interna e externa;
- Continuidade das diversas ações integradas à comunidade;

Potencialidades:

A auto-avaliação institucional sugere as seguintes potencialidades, ora presentes na MAUÁGO:

- Titulação dos docentes - mais de 70% dos docentes têm Mestrado e/ou Doutorado concluído; dentre os 30% restantes, vários têm previsão de conclusão próxima;
- Desempenho dos estudantes no ENADE, indicando progresso nos índices de avaliação;
- Resultados gerados a partir das avaliações in loco para fins de reconhecimento de curso;
- Extensão consolidada pela presença cada vez mais frequente e intensa na vida da comunidade através de ações educacionais e de alcance social;
- Consolidação do Programa de Pesquisa Institucional, com verba da própria IES e com oferta de bolsas de iniciação científica.

Fragilidades

Por sua vez, a autoavaliação colocou em evidência os seguintes pontos como oportunidades de melhoria:

- As informações sobre os projetos de pesquisa realizados com recursos próprios da IES e com recursos viabilizados por órgãos de fomento à pesquisa deveriam estar concentradas num único órgão, como a Vice-Direção de Pós-Graduação e Pesquisa. Na prática, as informações estão esparsas nos Cursos, e na Vice-Direção. No processo de integração da faculdade e, por consequência, dos processos institucionais, deve-se pensar também a integração dos processos relacionados à pesquisa. Além disso, é necessário e urgente a definição das Linhas de Pesquisa Institucionais;

DIMENSÃO 3

A responsabilidade social da Instituição, considerada especialmente no que se refere a 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.

As ações institucionais desenvolvidas pela MAUÁGO, no âmbito da responsabilidade social, estão previstas e explicitadas no Plano de Desenvolvimento Institucional e são demonstradas no amplo conjunto de iniciativas realizadas durante o período correspondente ao atual Ciclo Avaliativo. Todas essas iniciativas, tanto as concluídas como as em andamento, contribuem sobremaneira na vinculação da comunidade acadêmica com os demais segmentos socioculturais da sociedade regional em que está inserida.

Essa gama de atividades, que é atributo conjunto das ações regulares de ensino, pesquisa e extensão, com destacado impacto no aumento da inclusão social, é desenvolvida por meio de programas permanentes e projetos pontuais.

- **Escola Ambiente** - O Programa Escola Ambiente atua junto a diversos segmentos da comunidade, desde a pré-escola a grupos de convivência de idosos, através de oficinas, cursos, palestras e exposições. Voltado à reciclagem de materiais, esse Programa, localizado em instalações próprias no Campus, proporciona trabalhos interdisciplinares.
- **Concurso Literário** - Contos, Crônicas e Poesias – evento anual que visa ao desenvolvimento de novos talentos literários regionais, esse Concurso conta com edições temáticas e sucessivas e é promovido pela MAUÁGO e parceiros dos meios de comunicação.
- **Aulas Magnas** - A iniciativa de destacar, para a comunidade acadêmica e regional, novos olhares sobre o universo do conhecimento, levou a Instituição a desenvolver esses eventos, organizados com autonomia pelas Coordenações dos Cursos de Graduação. Em cada uma, são convidados palestrantes de destaque nacional, que oferecem ao público notícias e reflexões contemporâneas e vinculadas ao interesse do acadêmico local.
- **Trote Solidário** - Os novos acadêmicos têm o tradicional trote realizado com uma visão social, adequado à visão comunitária da MAUÁGO. Em 2022.1, a tarefa solicitada de cada calouro foi a doação de alimentos não perecíveis, posteriormente destinados a instituições sociais de atendimento à infância e à juventude. Em 2022.2, foram pedidos livros e material escolar, sempre

distribuídos às escolas públicas da região. Em 2023.1 estamos arrecadando brinquedos para a distribuição as instituições que a IES assiste.

- **Vestibular Solidário** - A MAUÁGO adotou, como forma de semear o espírito solidário entre seus estudantes, uma iniciativa que resultou em grande repercussão regional. Foi à troca da taxa pecuniária de inscrição no vestibular, pela doação de roupas e alimentos não perecíveis e doadas ao projeto Ajax.
- **Copa Literária** – Foi à forma encontrada pelos professores e alunos dos cursos de Educação Física e Pedagogia para ensinar Literatura a crianças de baixa renda e com transtornos psicopedagógicos. Uma forma sutil de diversão e aprendizado.
- **Informática da Inclusão** – com a finalidade de oferecer às entidades que atendem crianças e adolescentes portadores de necessidades especiais mais uma ação de desenvolvimento pessoal e social.
 - Este projeto é muito importante no desenvolvimento da comunidade, por isso, a Faculdade MAUÁGO já vem disponibilizando este diferencial para a sociedade acadêmica.

Outra forma de efetivar seu compromisso social é a disponibilização do conhecimento gerado nas suas dependências por meio da articulação com instituições públicas e entidades organizadas da sociedade civil. Notadamente, as parcerias, com finalidades diversas, têm sido um compromisso social da Instituição mediante convênios firmados com setores públicos e privados da região, tendo consolidado ações que contribuem para ampliar e valorizar o exercício da cidadania do público envolvido, denominadas Parcerias Sociais.

- 1- Grupo Brasal;
- 2- Grupo Jorlan;
- 3- Prefeitura Municipal de Padre Bernardo – GO;
- 4- Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Descoberto – GO;
- 5- Sindicato dos Vigilantes; Entre outros.

Dentre outros parceiros. Nosso objetivo fundamental é aproximar a comunidade discente das diversas organizações sociais da região,

oportunizando ao acadêmico desenvolver, através de experiências já exitosas no mundo inteiro, sua capacidade pessoal de doação à sociedade.

Destacam-se ainda as ações que visam à inclusão e à atenção a estudantes menos favorecidos no ensino superior, como bolsa trabalho, bolsas parciais/convênios, bolsa assistência social/ carência, bolsa responsabilidade social, bolsa monitoria, bolsa iniciação científica, todas de caráter permanente.

Ações planejadas no PDI:

Para consolidar a responsabilidade social através da comunidade regional, promovendo a inclusão social de pessoas da comunidade e intensificando programas de extensão, foram planejadas as seguintes ações, descritas no PDI:

- Realizar encontros, feiras, jornadas, mostras, seminários, cursos, exposições, palestras etc;
- Ampliar a presença e participação no atendimento às necessidades regionais e no desenvolvimento das potencialidades locais;
- Definir política de divulgação e interação com a comunidade;
- Viabilizar isenções na inscrição de atividades e eventos da Instituição aos estudantes ou às entidades financeiramente menos favorecidas;
 - Realizar projetos comunitários;
 - Identificar as necessidades da comunidade da área de abrangência da Instituição;
 - Definir programas de ações e/ou atividades da extensão.

DIMENSÃO 4

A comunicação com a sociedade.

Através de suas ações, a Instituição contribui, de forma significativa, para a qualidade de vida das pessoas com as quais possui interface, demonstrando a sua importância em relação a sua responsabilidade social.

Pode-se dizer que a MAUÁGO “prima pela excelência nas ações que envolvem as relações institucionais com todos os públicos” e vários são os suportes que permitem abranger os diversos públicos (internos e externos): recursos informáticos, impressos, televisivos e radiofônicos. A seguir, será feita uma breve descrição desses mecanismos utilizados para viabilizar a comunicação com a sociedade.

Portal MAUÁGO

Portal MAUÁGO: dá visibilidade ao público interno e externo sobre o que é produzido na Instituição e cuja linguagem clara e acessível cumpre sua função de comunicação com a sociedade. Nessa website institucional estão disponíveis as seguintes informações, expressas no menu superior da sua capa:

- **Informações Institucionais:** abordam dados sobre Direção, Entidade Mantenedora, Catálogo Institucional (que trata do Perfil Institucional; Conselho Superior Acadêmico e Administrativo; Diretores; Mantenedora; Coordenadores; Documentos Legais; Cursos; Docentes; Biblioteca.
- **Guia dos Cursos de Graduação:** contam com apresentação de cada curso, com seus objetivos, suas características e mercado de trabalho, perfil de egresso, matriz curricular, coordenação, contato, portarias de autorização/reconhecimento e outras especificidades;
- **Guia dos Cursos de Pós-Graduação:** apresentam, a visão geral, os objetivos, a matriz curricular, como também a publicação de documentos para o processo ensino/aprendizagem;
- **Aluno Online:** com área restrita onde o discente encontra links para acessar o Sistema de Consulta de Notas; Requerimentos; Materiais postados pelos professores; Troca de Senha; Boleto Bancários; Calendário Acadêmico; Grade Horária.

- **Professor Online:** com área restrita, conta com os espaços para o Sistema de Notas (com a comunicação direta do professor com os registros de aproveitamento da Secretaria da Instituição); Planos de Disciplinas; Registro de Conteúdos Lecionados; Acompanhamento de Projetos de Pesquisa; Horários; Contracheque; Manual do Professor; Manual para a Elaboração e Formatação de Projetos de Pesquisa e de Trabalhos de Conclusão de Curso - TCC; Normas para a Redação de Artigos; Avaliação Institucional (docentes avaliando aspectos pedagógicos e administrativos de 2014, 2015 e 2016) e Resoluções do Conselho Superior Acadêmico e Administrativo;
- **Portal da Extensão:** espaço disponibilizado para que o interessado faça sua inscrição em cursos, oficinas, palestras, exposições e outros eventos que a MAUÁGO oferece aos acadêmicos, professores, profissionais de áreas diversas e comunidade geral; Atividades Complementares e Estudos Independentes: visam a incentivar a construção de conhecimentos adquiridos através de estudos e práticas independentes que qualificam o perfil profissional do Curso;
- **Sistema de Reservas de Audiovisuais:** possibilita ao professor realizar reservas de retroprojeter, projetor multimídia, TV com videocassete, TV com DVD e rádio CD;
- **Notícias:** são publicadas na área central da capa do Portal e constituem-se num serviço que divulga assuntos de interesse da comunidade acadêmica e da sociedade como um todo. Essas notícias são permanentemente atualizadas, demonstrando o compromisso de informar e de evidenciar a dinamicidade da Instituição.
- **Agenda de Eventos:** espaço virtual que tem a finalidade de tornar públicas todas as atividades de extensão realizadas a cada semestre na Instituição.
- **Educação a Distância** (com ambiente próprio para o desenvolvimento de cursos de extensão e disciplinas a distância e semipresenciais),.

- **REDES SOCIAIS (TIC'S):** A MAUÁGO utiliza todas as Redes Sociais como canal de comunicação com a comunidade externa e interna da IES. Através do Facebook, Instagram e YouTube.
- **Revista InterHumanitas** : publicada semestralmente, meio impresso (com uma tiragem de 7000 exemplares cada edição) e virtual, aborda a vida acadêmica e seus relacionamentos com a comunidade. É considerado o boletim informativo oficial da MAUÁ/FBC. O seu formato impresso circula não somente entre os acadêmicos, funcionários e professores da MAUÁ/FBC, mas também é distribuído a outros estabelecimentos de ensino, empresas e órgãos públicos. Além de abordar eventos e projetos da IES, a revista abre espaço para iniciativas de alunos e docentes, bem como para assuntos gerais de interesse da área de abrangência da Instituição.

Comunicação visual

Como forma de divulgação, a FACULDADE MAUÁ/GO realiza sua comunicação visual através de:

- **Outdoors:** colocados em pontos estratégicos da região e nas margens das principais rodovias estaduais e nacionais que ligam outros municípios a Brasília;
- **Banners:** evidenciados em eventos que contam com participação de membros da comunidade acadêmica e no próprio Campus;
- **Cartazes:** distribuídos no Campus e na comunidade, em geral, assim como faixas e galhardetes colocados em pontos estratégicos do Campus;
- **Materiais impressos diversos:** flayers, filipetas, panfletos, pôsteres e volantes;
- **Murais internos:** espaços que se revelaram excelentes canais de comunicação com os diversos públicos da Instituição. Foram implantados nos vários prédios da Instituição;

- Mídia (jornal/rádio/televisão/sites): apresenta para as comunidades as campanhas publicitárias para o vestibular, Pós-Graduação, atividades comunitárias, cursos, oficinas, workshops e eventos de um modo geral.

Informa-se, ainda, que outros modos de comunicação com o público interno e externo são operacionalizados através de informações efetivadas pelos setores de Telefonia e Recepção.

Ressalta-se que, além disso, o contato direto da Direção e dos Coordenadores com os acadêmicos também se efetiva através de periódicas visitas às salas de aula. Destaca-se que o relacionamento aberto que caracteriza a Instituição é reconhecido não apenas pelos alunos como também por professores oriundos de outras IES, que têm condições de estabelecer comparações e que enfatizam os vínculos de afetividade e respeito que são construídos pelos diversos atores da Instituição.

DIMENSÃO 5

A Faculdade MAUÁGO dispõe do departamento pessoal, no qual dá toda assistência ao capital intelectual desta IES através das políticas de pessoal. O plano de carreira e cargos e salários, que atende os docentes e o corpo técnico-administrativo, encontra-se registrado no Ministério do Trabalho. A Faculdade oferece uma série de benefícios e mecanismos de apoio para os funcionários, como plano de saúde, bolsa de estudo integral para funcionários e parcial para seus cônjuges e filhos, cursos de capacitação técnica, pós-graduação *Lato Sensu e Stricto Sensu*.

Bem como o projeto up, de desenvolvimento docente, que consiste no pagamento parcial das mensalidades em programas de mestrado aos professores selecionados.

A CPA, com base nos resultados de pesquisa e nas experiências vivenciadas, fez as seguintes constatações:

- O relacionamento entre os colaboradores e os setores é harmonioso. O ambiente de trabalho é de convivência agradável;

- Na estrutura de poder, percebe-se a descentralização de parte das decisões tomadas. Em decorrência disso, percebe-se a informalidade nas relações e nos registros das decisões e ações realizadas;

- Destaca-se a seriedade e a busca pela melhoria contínua, a abertura para a participação através de reuniões com os funcionários e através da avaliação;

- A IES apresentou grande crescimento nos últimos anos, aparentemente, a estrutura de pessoal e de processos ainda está em fase de adequação à nova realidade. Com isso, também surge a necessidade de melhoria da profissionalização e da qualificação dos funcionários e serviços.

Ações planejadas no PDI:

- Melhorar a qualificação docente e técnico-administrativa;
- Capacitar os funcionários com vista à melhoria dos processos;
- Elaborar Plano Institucional de Qualificação e Capacitação Profissional.

Aproximações:

- Ações de capacitação oferecidas aos técnico-administrativos e docentes;

- Foi criado um cronograma de qualificação e capacitação profissional, de no mínimo dois cursos no ano, e com temas relevantes ao trabalho acadêmico.

Ações planejadas no PDI:

- Racionalizar os processos de trabalho;

Aproximações:

- Sensibilizar para o uso dos recursos tecnológicos para o gerenciamento das atividades;

Ações planejadas no PDI:

- Manter atualizados os instrumentos de divulgação e comunicação interna e externa;

Aproximações:

- Utilização das redes sociais e de comunicação como sistema de divulgação e comunicação interna e externa.

DIMENSÃO 6

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.

A MAUÁGO, a partir de sua formal integração, passaram a implementar seu funcionamento de acordo com a nova constituição regulamentada pelo seu Regimento Geral, instituindo os Colegiados de Curso e o Conselho Superior Acadêmico Administrativo, como seus órgãos colegiados que atuam no âmbito e de acordo com as atribuições regimentais.

Os Colegiados de Curso já têm desempenhado papel fundamental na atualização curricular e adequação dos Projetos Pedagógicos de Curso às Diretrizes Curriculares Nacionais, além de atender às diversas demandas dentro de atribuições regimentais. O Conselho Superior Acadêmico e Administrativo, por sua vez, tem se reunido, semestralmente, a fim de discutir e aprovar regulamentos e projetos institucionais, entre outras atividades abrangidas por sua competência. A gestão estratégica faz parte da história e do crescimento institucional. Exemplifica essa afirmação o crescimento em número de Cursos e alunos de acordo com o crescimento da infraestrutura e do número de docentes para atender, com qualidade, ao crescimento projetado.

Existe comunicação que atende apenas aos altos níveis hierárquicos. É privativa da gestão central por questões estratégicas. As demais informações, porém, são divulgadas nos diversos veículos disponíveis, além de reuniões

realizadas com a comunidade interna, como já exposto anteriormente. A Diretoria Executiva da mantenedora executa as funções necessárias para o andamento dos processos internos relacionados às questões financeiras, contábeis e fiscais.

Além de dispor de espaço destinado aos colegiados.

AÇÕES DECORRENTES DOS PROCESSOS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Em termos gerais, a regulamentação da reação institucional ao processo avaliativo interno e externo determina que as ações acadêmico-administrativas determinadas pelo Ministério da Educação ou solicitadas pela CPA, como agente de autoavaliação institucional representante do sistema SINAES e como canal de reivindicação dos corpos docente e discente serão encaminhadas à Diretoria Geral da Mantida, que encaminhará, à mantenedora, as providências adequadas ao saneamento de irregularidades ou ao provimento das reivindicações julgadas adequadas ao estágio de desenvolvimento da IES e do curso em questão. O ofício da diretoria geral terá, necessariamente:

1. justificativa;
2. reprodução do expediente encaminhado pelo MEC ou pela CPA;
3. reprodução da publicação dos indicadores de qualidade do MEC (CPC e ENADE) do curso;
4. ata da reunião de avaliação do colegiado quanto aos indicadores de qualidade do MEC (CPC e ENADE)
5. ata de reunião do NDE quanto aos indicadores de qualidade do MEC (CPC e ENADE). Este documento deve, necessariamente, ser propositivo, isto é, deve trazer sugestões claras quanto às providências necessárias em termos de reelaboração da matriz curricular e dos respectivos conteúdos;
6. Relação das ações julgadas pertinentes;
7. cronograma de implantação das providências julgadas pertinentes;
8. indicação da fonte de recursos.

Ações planejadas:

- Consolidar a atuação dos Colegiados de Curso com seus representantes eleitos por seus pares;
- Consolidar a atuação do Conselho Superior Acadêmico e Administrativo com seus representantes eleitos pelos pares e indicados.
- Implementar as Ações decorrentes dos processos de ensino e aprendizagem.

Aproximações:

- Participação dos Colegiados de Curso na elaboração e implementação dos respectivos Projetos Pedagógicos dos Cursos.
- Escolha dos representantes dos discentes, por Curso, por seus pares;
- Escolha do representante dos docentes pelos seus pares;
- Escolha do representante dos Coordenadores de Curso por seus pares;
- Reuniões do Colegiado de Curso em abril e agosto;
- Reuniões do Conselho Superior Acadêmico e Administrativo;
- Aprovação de regulamentos institucionais como o Programa para a oferta de monitoria e o Programa para oferta de bolsas de iniciação científica, entre outros.

Distanciamentos:

- A normatização e padronização de práticas e processos internos necessitam de maior atenção.
- O fluxo e tramitação de processos para aprovação do Conselho Superior requer maior agilidade.

DIMENSÃO 7

A FACULDADE MAUÁGO está instalada em Campus próprio com área de 50.000 m², onde foram construídos dois prédios e instalações de apoio, a saber:

ÁREA CONSTRUÍDA POR TIPO – ÁREA ÚTIL (em 2.000,00 m²)

1) Almoxarifado de Manutenção - área destinada a centralizar as atividades de manutenção física geral da Instituição. Compõe-se de sala de ferramentaria; depósito de jardinagem; oficina elétrica; oficina hidráulica; depósito de informática e audiovisual; vestiário e sanitários.

2) Área de Estudo - O acervo é digital pela biblioteca virtual, com várias baias com computadores, local de estudo individual e coletivo, bem como, área interativa com toda a estrutura de gravação de vídeo e podcast.

03) Salas de Aula

As salas de aula existentes e as projetadas são amplas e de dimensões variáveis, comportando de 30 a 50 alunos, sempre coerentes com as disciplinas ali desenvolvidas. Sua utilização atende às recomendações ergonômicas, reservando-se, no mínimo, 1 m² por aluno. Estão equipadas com 02 ventiladores de parede, quadros brancos, bancadas e cadeiras almofadadas e quadro de avisos. Todas têm janelas com ventilação direta, o que proporciona, além de comodidade térmica, adequada iluminação natural, durante o dia. Atendem, portanto, **plenamente**, aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, conservação e comodidade necessária à atividade discente.

O prédio onde funciona a IES teve sua estrutura prevista para a construção outros dois pavimentos, prevendo-se a expansão da Faculdade. Já estão, inclusive, assentados 200 metros quadros de cerâmica, onde serão construídas novas salas de aula, para o uso dos vários cursos ao longo do tempo. A estratégia é não imobilizar recursos antecipadamente, mas fazer a

construção dos espaços necessários ao longo da consolidação dos cursos. As salas atuais são idênticas às fotografadas abaixo:

04) Sala dos Professores

A sala dos professores tem 25m² e é dotada de computadores fixos, com acesso à Internet e uma impressora. Esses equipamentos praticamente não são utilizados, uma vez que cada professor traz seu próprio “notebook” e utiliza a rede *wifi* da instituição que é dotada de fibra ótica e altíssima velocidade de conexão. Este espaço situa-se, atualmente, no térreo da instituição e tem ventilação e iluminação naturais. É dotado de mesa de reuniões, armário, televisão, cafeteira, etc. Segue abaixo fotografia do espaço atual, em outubro de 2015:

05) Laboratórios - todos os laboratórios são atendidos com equipamentos, softwares e materiais de última geração e perfeitamente adaptados às necessidades de ensino e pesquisa. São salas amplas e funcionais, cercadas dos cuidados de segurança recomendados. As instalações físicas e os equipamentos, aliados à qualificação dos docentes, têm permitido ações pedagógicas inovadoras com intensa participação do corpo docente e da comunidade na geração de estudos e pesquisas em diversas áreas do conhecimento. Todas as áreas do Campus estão cobertas por Rede Wi-Fi e adaptadas ao acesso universal.

06) Pessoal de apoio - a Instituição conta com uma equipe permanente de 15 profissionais que trabalham em tempo integral na manutenção das instalações do Campus, o que tem resultado no permanente bom estado dos prédios, equipamento e ajardinamento. Dispõe, também, de uma equipe de 3 seguranças, uniformizados, funcionários da Instituição, que zelam pela segurança pessoal e patrimonial durante às 24 horas do dia.

Para garantir a segurança patrimonial, possui a cobertura de seguros, no Campus, para incêndio, raios, explosão e implosão, recomposição de documentos, impacto veículo/aeronave, vendaval, granizo e fumaça, danos elétricos, danos externos, roubo e furto de bens com arrombamento.

As instalações apresentam toda a estrutura necessária para a prevenção de incêndios e os prédios têm saídas de emergência sinalizadas, inclusive com sistema de iluminação de emergência, atendendo às especificações de segurança.



06) Acessibilidade

A IES conta com os seguintes itens de acessibilidade, de acordo com o Decreto 5296/2004 e as normas ABNT 9050 e 13.994, aplicáveis e indicadas abaixo.

- a) elevador próprio para deslocamento entre os andares, em conformidade com a norma ABNT NBR 13994.
- b) Acessibilidade à Edificação – Norma ABNT NBR 9050
 - a. Faixa Livre
 - b. 2 Vagas de estacionamento, com rampa de acesso
 - c. Piso de granito, perfeitamente nivelado
 - d. Rampas de acesso, na forma da norma ABNT 9050, nos pontos de desnível entre os ambientes;

Todas as rampas para deficientes têm sinalização, guarda-corpo e corrimão, bem como as medidas e angulação definidas pela NBR 9050.

- e. Escadas fixas em granito, com degraus de 40 cm x 20 cm, perfeitamente dentro da norma ABNT 9050
- f. Janelas de vidro com cobertura total da largura do ambiente, com abertura central para ventilação.
- g. Portas: 2,10 x 0,80, respeitado o recuo e o limite de aproximação lateral de 1,20 m (um metro e vinte centímetros).
- h. Um sanitário adaptado para cadeirantes, no térreo, com porta de entrada de 1,00. Sanitários e vestiários adaptados (foto abaixo)

- i. Corredores com, no mínimo, 2 metros de largura.
- j. Balcões de atendimento adaptados a cadeirantes

- i. Na biblioteca

A Biblioteca conta com redução de altura do balcão, de modo a permitir completa acessibilidade de cadeirantes ou de pessoa com mobilidade reduzida, na forma da NBR 9050.

- ii. No Serviço de Protocolo

O balcão do serviço de protocolo, a exemplo do balcão da Biblioteca, conta com redução de altura, de modo a permitir completa acessibilidade de cadeirantes ou de pessoa com mobilidade reduzida, na forma da NBR 9050.

- k. Mobiliários

- i. Bebedouros, com redução de altura.

- l. Piso tátil, para orientação de deficientes visuais

Apesar das pesquisas demonstrarem uma aceitação à Estrutura da IES, foi observados alguns pontos que merecem atenção, vejamos:

Uso de internet e infraestrutura –

- Melhorar a internet - Wi-fi lento - Acesso à internet poderia ser mais fácil
- Os programas de computador deveriam ser atualizados anualmente (eclipse – Java dá problemas na utilização)
- Aos alunos que tenham atestado médico, que não podem utilizar as escadas, disponibilizar chave para elevador.
- Não sai água dos bebedouros.
- Carteiras com um braço só dificultam as anotações, pouco espaço.

PROPOSTA: Algumas ações foram disponibilizadas:

- a. Foi colocado um posto de atendimento de TI no 1º andar da MAUÁGO para facilitar com as dificuldades de acesso aos serviços de internet da

Instituição, agilizando e facilitando o acesso às necessidades tanto aos docentes quanto aos discentes.

b. Foi contratado um novo link de internet para backup e redistribuição dos serviços de internet e Wi-Fi.

c. Foi criada a rotina de acompanhamento dos indicadores dos serviços de internet e Wi-Fi pelo time de TI.

d. Foi criada uma rotina de atualização de softwares dos laboratórios de TI.

e. Estão sendo cotados novos bebedouros.

i. Carteiras de um braço apenas serão redirecionadas para utilização em laboratório.

As pesquisas aplicadas junto aos discentes, docentes, funcionários técnico-administrativos e comunidade externa indicaram uma satisfação geral em relação às instalações e ao ambiente do Campus, destacando-se:

- As salas de aula oferecem excelentes condições para as atividades de ensino e aprendizagem e, com a conclusão do novo bloco de salas, a Instituição atendeu o aumento da demanda pelos espaços específicos;
- Os novos laboratórios e os já existentes possuem os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, pois são atualizados e contam com manutenção permanente para atendimento das necessidades dos Projetos Pedagógicos dos Cursos;
- A Instituição, atendendo às solicitações de alunos e professores, expandiu e qualificou os serviços de reprografia;
- Foi implementado o acesso para portadores de necessidades especiais com a colocação de rampas em todas as salas, com a confecção de classes especiais e reserva de espaço em estacionamento.

Ações planejadas:

- Manutenção e atualização da infraestrutura física, recursos tecnológicos;

- Expansão da área construída para salas, laboratórios e área de estudo.

Aproximações:

- Conclusão do novo bloco de salas, laboratórios e biblioteca;
- Manutenção contínua de toda a infraestrutura física e aporte tecnológico;
- Implementação de novos laboratórios para o atendimento das demandas dos Cursos de Graduação;

DIMENSÃO 8

Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional dá a Instituição a possibilidade do autoconhecimento e aprendizado institucional. A CPA tem a percepção de avanços conquistados na implementação de uma cultura de avaliação com viés formativo, concretizado de forma sistemática e contínua.

Além disso, essas reuniões contribuíram para o desencadeamento de outras várias ações pontuais que surgiram como soluções a partir das trocas de experiências nos processos internos de gestão.

Ações Implementadas

Melhorias no Ensino

- Melhoria dos NDEs;
- Aumento do número de docentes em regime de trabalho tempo parcial e integral;
- Atuação dos Colegiados de Cursos;
- Avaliações externas positivas (ENADE, Autorização de cursos e Reconhecimento de curso);

Científica e Programa de Pesquisa;

- Editais de Pesquisa com recursos da IES;
- Convênios firmados com órgãos de fomento para a realização de pesquisas;
- Consolidação da Mostra de Iniciação Científica;
- Criação de Grupos de Estudo para a pesquisa.

Melhorias na Extensão

- Continuidade das práticas institucionais de inserção na comunidade regional;
- Oferta de cursos e oficinas de nivelamento.

Melhorias na infraestrutura e serviços:

- Laboratórios: implementação de novos laboratórios e incremento dos já existentes;
- Administrativo: Mudança do leiaute no espaço dos setores e Coordenações de Curso;
- Serviços acadêmicos: informatização da solicitação de documentos junto ao Protocolo e Secretaria;
- Serviços de cópias: atualização e aquisição de maquinário, mudança do leiaute dos pontos de atendimento;
- Implementação da recepção como serviço de informação;
- Aquisição de gerador de energia para o atendimento das demandas do Campus;
- Disponibilização de acesso wireless nas salas de aula, biblioteca e outras áreas do Campus;

- Aquisição de equipamentos multimídia disponibilizados para a Graduação e Pós-Graduação.

Melhorias nas Políticas de Pessoal:

- Elaboração da minuta do Plano de Carreira para o Corpo Docente;
- Estudo de viabilidade do Plano de Carreira.

Melhorias na Organização e Gestão:

- Implementação dos Colegiados de Curso;
- Implementação do Conselho Superior;
- Integração gradativa dos processos institucionais.

Melhorias no processo de autoavaliação institucional:

- Consolidação do trabalho da CPA;
- Maior participação dos diversos segmentos que avaliam e são avaliados;
- Consolidação do fluxo da avaliação.

Ações planejadas:

Melhorias no Ensino, Pesquisa e Extensão

- Maior integração entre as coordenações dos diversos cursos;
- Maior articulação entre Ensino, Pesquisa e Extensão;

- Revisão e atualização permanente dos PPCs;
- Regulamentação de Processos Institucionais;
- Definição de Programas Institucionais de Extensão;

Melhorias nos Serviços:

- Normatização dos processos e práticas da IES;
- Aquisição de equipamentos;
- Remanejamento e contratação de pessoal;
- Elaboração - em andamento - do novo sítio institucional (Portal MAUÁ/FBC)

Melhorias na infraestrutura:

- Laboratórios: implementação de novos em acordo com a demanda dos cursos e atualização dos já existentes;
- Serviços: adequação e otimização de espaços;
- Aquisição de equipamentos multimídia.

Melhorias nos processos acadêmico-administrativos:

- Normatização dos processos e práticas da IES;
- Implementação de práticas para a melhoria da comunicação interna;
- Maior participação dos coordenadores de curso e de setores administrativos no processo de planejamento e avaliação institucional;

Melhorias nas Políticas de Pessoal:

- Aprovação e implementação do Plano de Carreira Docente;
- Elaboração, aprovação e implementação do Plano de Carreira Técnico-Administrativo;
- Elaboração e implementação do Programa Institucional de Qualificação e Capacitação Docente e Técnico-Administrativo;

Melhorias na Organização e Gestão:

- Consolidação da atuação dos Colegiados de Curso;
- Consolidação da atuação do Conselho Superior;

Houve um nítido incremento na eficácia da autoavaliação institucional à medida em que, gradativamente, os sujeitos têm percebido os resultados gerados. A preocupação da CPA em socializar todos os resultados aos diversos segmentos e em divulgar as ações de melhoria realizadas a partir deles tem ampliado a confiança no processo e no trabalho que vem sendo realizado. Os diversos instrumentos de pesquisa quantitativos e qualitativos e análise de indicadores institucionais vêm desempenhando papel fundamental na gestão das práticas e processos institucionais. Esses resultados são discutidos em diversos momentos.

A CPA tem trabalhado para sistematizar, de forma integrada, o fluxo da avaliação na Instituição, desde a definição de suas estratégias de coleta de dados até a implementação de ações decorrentes do processo avaliativo, a fim de dar maior profundidade, eficácia e transparência ao processo.

A CPA pretende, também, divulgar todas as ações decorrentes do processo avaliativo a fim de consolidar e legitimar o processo, utilizando banners em diversos pontos, disponibilizando os relatórios no Portal do Aluno e na Intranet, com acesso restrito por senha, e a avaliação realizada pelos funcionários técnico-administrativos no Portal do Funcionário, também com acesso restrito.

Ações planejadas:

- Fortalecimento da CPA;
- Consolidação do processo avaliativo em todos os níveis;
- Adequação das práticas avaliativas à realidade da Faculdade.

Aproximações:

- Reuniões da CPA com a direção, funcionários técnico-administrativos, docentes e coordenadores, visando apresentar e esclarecer o papel da CPA e suas atividades, bem como divulgar e discutir os Relatórios Parciais de Avaliação;
- Implementação do novo fluxograma de avaliação institucional;
- Revisão dos instrumentos de coleta de dados para a avaliação de acordo com os documentos institucionais (PDI, PPI e PPCs).

DIMENSÃO 9

Políticas de Atendimento aos Discentes.

A Instituição adota vários mecanismos dentro das políticas de acesso ao ensino, entre elas: bolsas parcerias/ convênios, bolsa assistência social , bolsa atleta, bolsa responsabilidade social e benefícios parciais a Estudantes regularmente matriculados nos cursos de licenciaturas, com o objetivo de qualificar a educação da Região, por meio das bolsas pró-educação.

A Faculdade MauáGO disponibiliza ao aluno carente os seguintes canais de financiamento, próprio ou de terceiros:

- a) **ESCOLA DE EXPERIÊNCIA.** Iniciativa pioneira da Faculdade Mauá/FBC, a Escola de Experiência é uma unidade centrada na preparação e encaminhamento de seus alunos para empresas, na qualidade de estagiários ou de empregados. A ideia é que o próprio aluno consiga arcar com as despesas de sua formação, sem a necessidade de recorrer a programas de apoio, que não deixam de constituir uma face assistencialista da IES, que

acaba, ao final, prejudicando o espírito empreendedor e cidadão do próprio discente.

- b) **BOLSA UNIVERSITÁRIA POR NECESSIDADE SOCIAL** - sistema de bolsas próprio, que garante até 50% de bolsa de estudos para alunos carentes, mas com potencial educacional acima da média;
- c) **METADINHA**, sistema de financiamento próprio, que permite ao aluno financiar metade de sua mensalidade, pagando o resíduo em até 4 anos, após a formatura.
- d) **PROUNI** – Programa Universidade para Todos, sistema federal de apoio a alunos carentes, que concede bolsas de 25% a 100%. A inclusão do curso Tecnólogo em Logística no rol de sua oferta educacional fará com que os alunos dessa modalidade tenham acesso aos mesmos benefícios que seus colegas de outros cursos. Atualmente, a Faculdade Mauá/FBC recebe alunos bolsistas do PROUNI, em número de 58, com descontos de 50% a 100%, de acordo com a legislação pertinente.
- e) **FIES** – Financiamento Estudantil, programa de financiamento da Caixa Econômica Federal, que permite o pagamento parcelado de uma parte da mensalidade;
- f) **OVG**, programa do Governo do Goiás, de apoio a alunos carentes, no qual o aluno recebe valores em espécie, para pagamento da mensalidade, em contrapartida de determinado número de horas de trabalho prestado ao GGO. Nesse programa, já são 95 alunos beneficiados. É signatária dos acordos do FIES e com diversas instituições de integração de estagiários, o que garante ao aluno uma colocação profissional remunerada, ajudando-o a arcar com as despesas envolvidas em seu processo educacional.
- g) **CONVÊNIOS** - são programas de parceria realizados com empresas e/ou associações, objetivando conceder vantagens

aos empregados ou associados em contrapartida da publicidade realizada, por essas instituições, dos cursos da Faculdade.

Oferece, também, infraestrutura adequada aos portadores de necessidades especiais, com rampas de acesso, sanitários adaptados, elevador, reserva de estacionamento, mesas adaptadas, entre outros, e atendimento especial, de acordo com a demanda, para a realização do Processo Seletivo.

Bem como, instituiu o CPP com atendimentos externos e internos nas áreas de psicologia, enfermagem e direito.

Formas de Ingresso

Visando contribuir para a permanência dos alunos nos Cursos de Graduação, são oferecidos vários recursos, alternativas e possibilidades que oportunizam condições para a manutenção, participação e convivência dos alunos na Instituição. Dentre eles, podem-se citar: quiosques informatizados; anfiteatro palco aberto; espaços de convivência no Campus; avaliação qualitativa e quantitativa (de docentes, do curso, da coordenação, da infraestrutura e serviços); acesso à internet gratuito, através do provedor da MAUÁGO; e-mail da MAUÁGO gratuito, inclusive para egressos; Projeto de Voluntariado; iniciação científica; Banco de Talentos; bolsa trabalho; bolsas de estudo; Financiamento Estudantil – FIES; seguro educacional gratuito; orientação de encaminhamento profissional; apoio/patrocínio para atletas desportistas, entre outros.

Outros mecanismos de acompanhamento pedagógico que a Instituição disponibiliza: oficinas de nivelamento; monitorias; atendimento personalizado pela Direção, Coordenação de Curso e Vice- Direção de Graduação. Além disso, oferece estágios; visitas técnicas; iniciação científica, atividades de extensão (culturais e educacionais); encontros; seminários; fóruns; palestras; Semana Acadêmica; A integração entre os cursos da FACULDADE MAUÁGO é

incentivada através de projetos que visam à participação dos acadêmicos em atividades como: Semana Acadêmica, Festa Junina, entre outros.

A Faculdade Mauá/FBC e a comunidade integram-se na organização e execução de eventos promovidos pela IES, como na participação de ações promovidas pela comunidade. Como exemplo temos: Palestras na comunidade; orientação profissional; seminários; fóruns regionais, entre outros.

Durante todo o Curso, o acadêmico participa ativamente da avaliação, tendo a oportunidade de realizar a sua autoavaliação, avaliar seus professores, sua Coordenação e seu Curso de um modo geral. Isso possibilita aos gestores o feedback constante dos serviços prestados e o acompanhamento de todo o andamento do Curso, relação entre aluno e Coordenador, entre aluno e docente, bem como o grau de satisfação do acadêmico.

A Instituição busca junto aos egressos da Graduação informações sobre seus rumos profissionais, sua avaliação relacionada à contribuição do Curso realizado para o desenvolvimento das suas atividades profissionais, bem como considerações sobre o currículo e docentes que participaram de sua Graduação. Além disso, essa investigação tem a finalidade de acompanhar o egresso, conhecer seu interesse, sua disponibilidade e suas preferências para a realização de Cursos de Pós-Graduação. Assim, a Instituição tem subsídios para o planejamento das novas atividades acadêmicas a serem ofertadas. Nesse sentido, observa-se que os egressos dos Cursos de Graduação não têm encontrado dificuldades em inserir-se no mercado de trabalho nos mais diversos setores. Segundo eles, isso acontece devido à influência positiva do curso realizado. Um número considerável de egressos retorna para o Campus para a continuação de estudos em outros Cursos de Graduação, Pós-Graduação e Extensão. Para incentivar o egresso a continuar seus estudos, a Instituição oferece desconto na Graduação e Pós-Graduação, proporcionando maior viabilidade de formação continuada.

Ações planejadas:

- Oferecimento de bolsas carência, bolsa atleta e bolsa trabalho;

Aproximações:

Todas as ações planejadas foram realizadas.

DIMENSÃO 10

Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior. De acordo com a análise realizada nas Demonstrações Contábeis e Financeiras da instituição, com base nos Balanços Patrimoniais, Demonstrações de Resultados, Demonstrações de Fluxo de Caixa e Notas Explicativas relativos aos anos de 2022, 2023 e 2024, verificou-se que a IES encontra-se com ótima saúde financeira e em situação confortável, fato ratificado pelo modelo de Kanitz, cuja escala indica que, sempre que o resultado for superior a zero, a instituição é solvente.

Em relação às estratégias de captação de recursos, destacam-se os convênios e projetos com Prefeituras Municipais do Entorno, com o governo do Distrito Federal, bem como parcerias com instituições privadas que geram subsídios em alguns projetos.

Além disso, a instituição capta os recursos com as seguintes identificações:

- para o ensino: graduação e pós-graduação através de mensalidades;
- para extensão: mediante mensalidades e parcerias com instituições privadas e públicas;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo concluído este ciclo de avaliação, a CPA, conforme consta no Projeto de Autoavaliação Institucional, fará a divulgação dos resultados da

avaliação através de reuniões, seminários com todos os seus segmentos constitutivos, publicações na **Revista InterHumanitas** e divulgação das ações de melhoria através de banners em locais estratégicos de acesso aos acadêmicos. Além disso, socializará os relatórios através do Portal MAUÁGO (www.mauago.com.br/cpa).

A Instituição, assim como a CPA, tem presente que a avaliação é um processo contínuo e permanente. Para sua eficácia, é necessária não somente a divulgação do processo e dos resultados, mas também a discussão e reflexão sobre eles mesmos para que as fragilidades e as potencialidades detectadas culminem em ações efetivas no planejamento institucional e para que haja a meta-avaliação. Durante todo o processo de auto-avaliação institucional, a CPA apontou facilidades e dificuldades encontradas nas diversas etapas. Entre as dificuldades, cabe mencionar:

- Reunir os membros da CPA, conciliando horários;
- A fase de transição em que se encontra a Instituição;
- A descentralização das informações da IES e informalidade em muitos registros. Outrossim, justifica-se que houve necessidade de utilização da prorrogação do prazo de entrega do Relatório Final de Autoavaliação Institucional.

Entre as facilidades encontradas, convém destacar:

- A disponibilidade da Direção em relação ao processo avaliativo e o acesso aos documentos estratégicos;
- A cooperação e o envolvimento de todos os segmentos da comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília: DOU, Seção 1, p. 3, de 15 de abril de 2004. _____. Ministério da Educação. Diretrizes para Auto-Avaliação das Instituições. CONAES. Brasília, 2004. _____. _____. Orientações gerais para o roteiro de Auto-Avaliação Institucional. CONAES/INEP. Brasília, 2004. MAUÁ/FBC Plano de Desenvolvimento Institucional 2007- 2011. Brasília: MAUÁ/FBC, 2006.

GADOTTI, Moacir. Educação Integral no Brasil: inovações em processos. São Paulo: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire, 2009. – (Educação Cidadã; 4).

Águas Linda - GO, 13 de MARÇO de 2025.

RESULTADO DAS PESQUISAS

Resumo Quantitativo por Avaliação

Data da Impressão: 13/12/2024 17:52:40

Ano Letivo: 2024 Regime: 2º Semestre

(5) Totalmente Satisfeito

(4) Satisfeito

(3) Bom

(2) Insatisfeito

(1) Totalmente Insatisfeito

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA

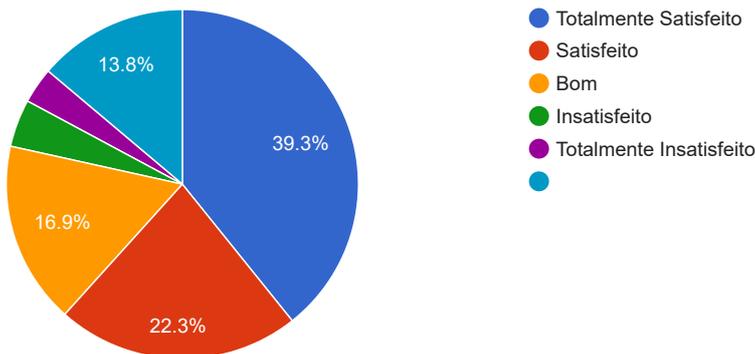
Questão(ões) Avaliada(s)

Questionário

Cod. Questão	Descrição	Tipo Pergunta
127	Qual a nota para a qualidade dos curso de graduação da Instituição ?	Objetiva

Turma	Participantes	Disciplina	Docente	Participantes: 1519							Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
				5	4	3	2	1	N								
0	1519	*****	*****	652	371	280	73	55	229	1660	39,3%	22,3%	16,9%	4,4%	3,3%	13,8%	

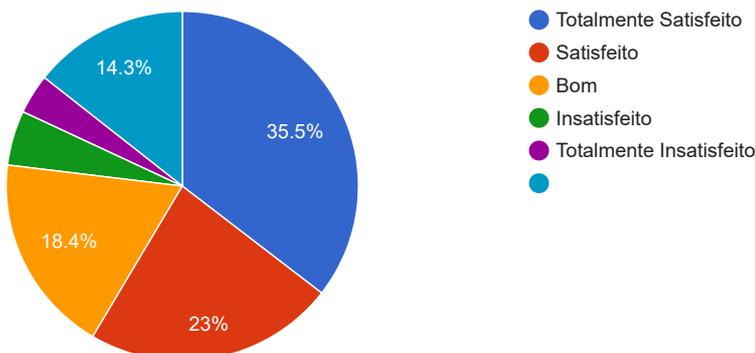
PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



Cod. Questão	Descrição	Tipo Pergunta
128	Estrutura curricular dos cursos (de disciplinas) ?	Objetiva

Turma	Participantes	Disciplina	Docente	Participantes: 1519							Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
				5	4	3	2	1	N								
0	1519	*****	*****	589	382	306	84	61	238	1660	35,5%	23%	18,4%	5,1%	3,7%	14,3%	

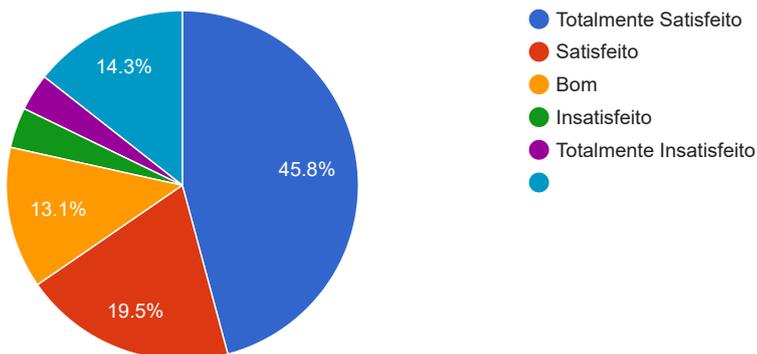
PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



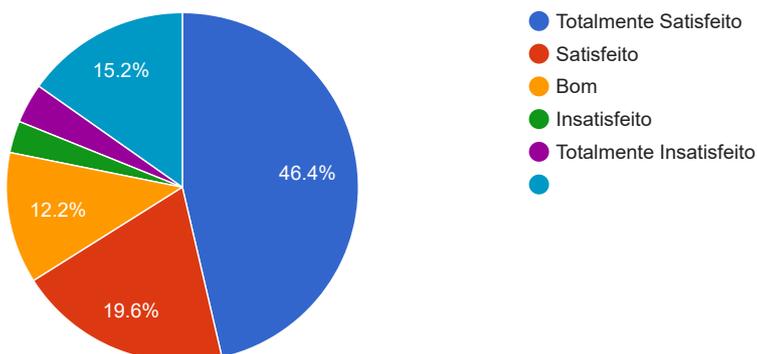
Cod. Questão	Descrição	Tipo Pergunta
129	Satisfação em relação ao curso que está realizando	Objetiva

Turma	Participantes	Disciplina	Docente	Participantes: 1519							Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
				5	4	3	2	1	N								
0	1519	*****	*****	761	324	218	62	57	238	1660	45,8%	19,5%	13,1%	3,7%	3,4%	14,3%	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA

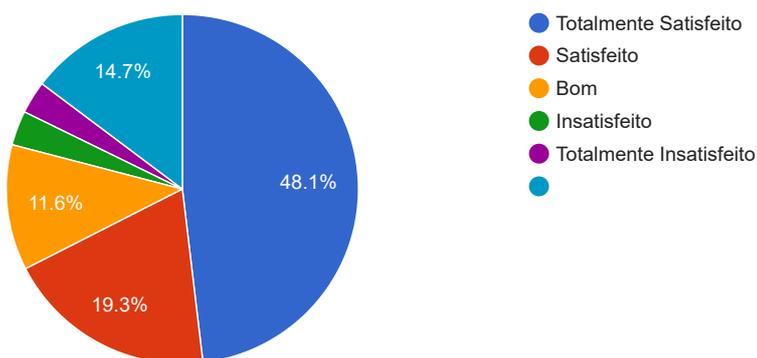


PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



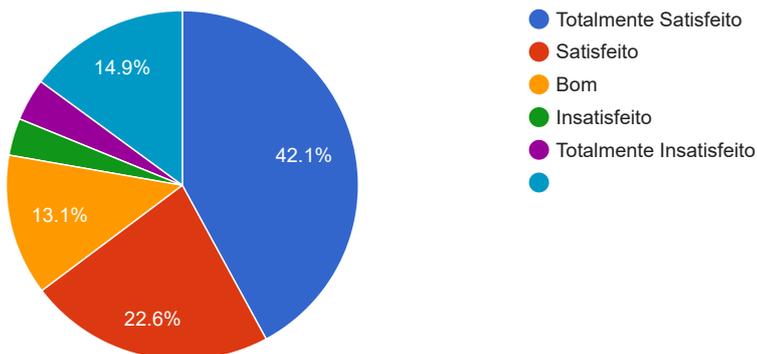
Cod. Questão	Descrição	Participantes: 1519														
131	Conhecimento demonstrado pelos docentes nas matérias que lecionam	Objetiva														
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	799	321	193	53	50	244	1660	48,1%	19,3%	11,6%	3,2%	3%	14,7%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA

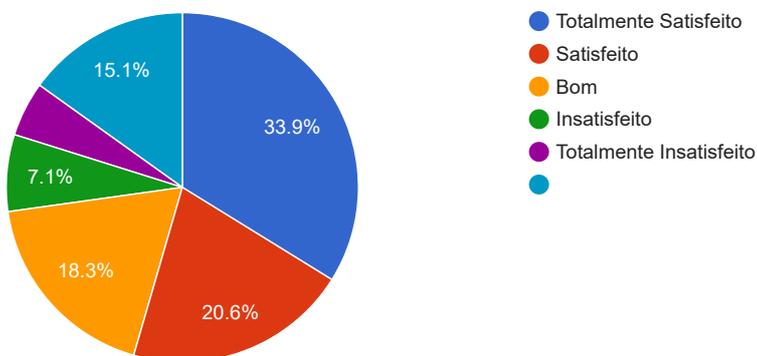


Cod. Questão	Descrição	Participantes: 1519														
132	Organização na exposição de conteúdos pelos docentes	Objetiva														
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	699	375	217	57	65	247	1660	42,1%	22,6%	13,1%	3,4%	3,9%	14,9%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA

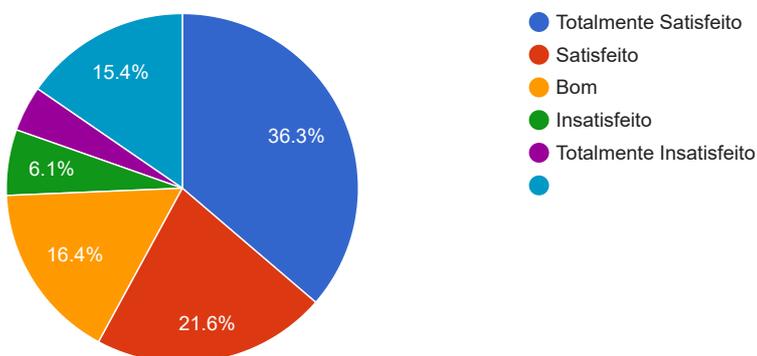


PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



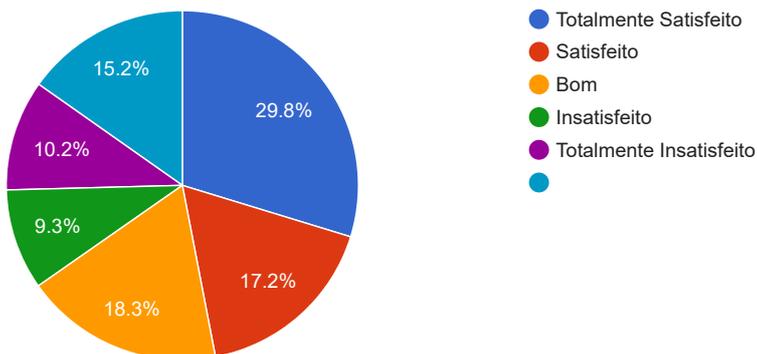
Cod. Questão	Descrição															Tipo Pergunta	
134	Cooperação entre os docentes e alunos para o desenvolvimento das atividades de extensão	Participantes: 1519														Objetiva	
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo	
0	1519	*****	*****	603	358	273	101	70	255	1660	36,3%	21,6%	16,4%	6,1%	4,2%	15,4%	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



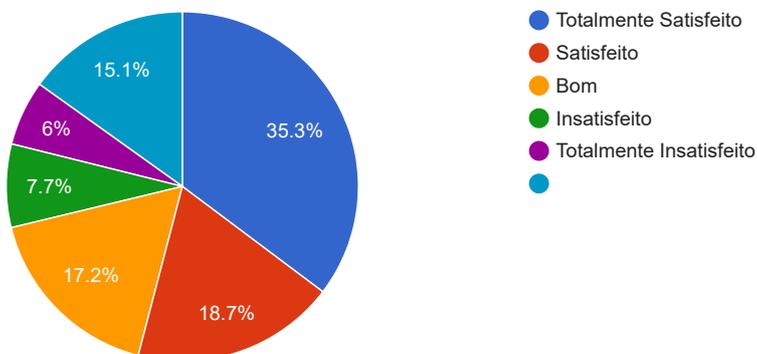
Cod. Questão	Descrição															Tipo Pergunta	
135	Fluxo e circulação de informação no interior da MAUÁ-GO	Participantes: 1519														Objetiva	
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo	
0	1519	*****	*****	494	286	303	155	170	252	1660	29,8%	17,2%	18,3%	9,3%	10,2%	15,2%	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



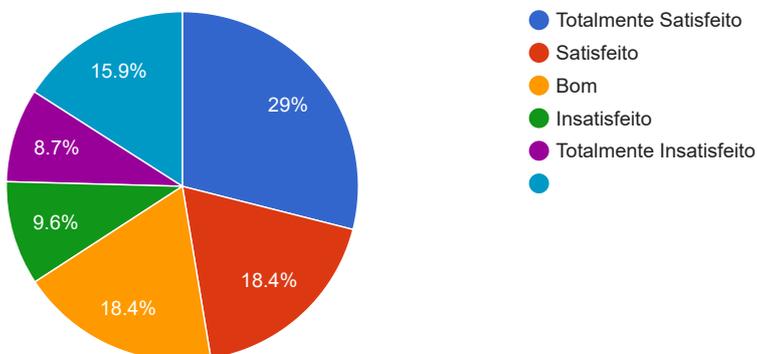
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	586	311	285	128	100	250	1660	35,3%	18,7%	17,2%	7,7%	6%	15,1%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



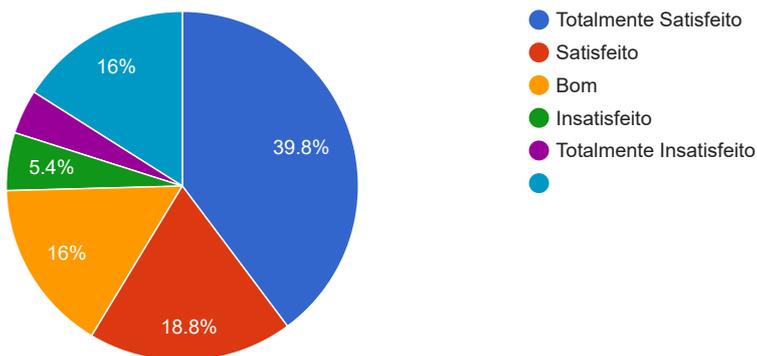
Cod. Questão	Descrição	Participantes: 1519														
137	Canais de expressão e reivindicação de melhorias	Objetiva														
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	481	306	305	160	144	264	1660	29%	18,4%	18,4%	9,6%	8,7%	15,9%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



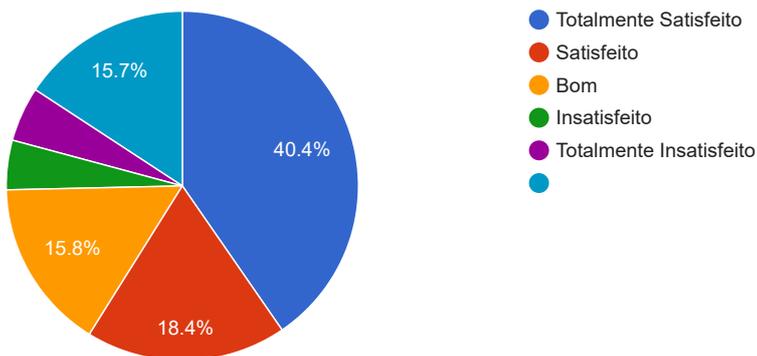
Cod. Questão	Descrição	Participantes: 1519														
138	Relacionamento entre os alunos do curso	Objetiva														
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	661	312	265	89	68	265	1660	39,8%	18,8%	16%	5,4%	4,1%	16%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



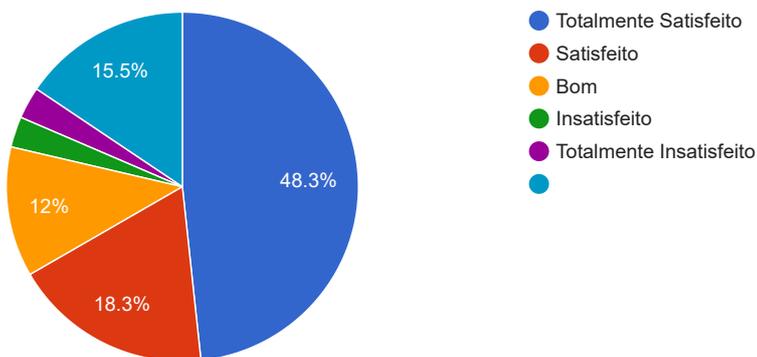
Cod. Questão	Descrição															Tipo Pergunta	
139	Relacionamento com os funcionários do campus	Participantes: 1519														Objetiva	
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo	
0	1519	*****	*****	671	306	262	76	84	261	1660	40,4%	18,4%	15,8%	4,6%	5,1%	15,7%	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



Cod. Questão	Descrição															Tipo Pergunta	
140	Relacionamento com os professores do curso	Participantes: 1519														Objetiva	
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo	
0	1519	*****	*****	802	304	200	47	49	258	1660	48,3%	18,3%	12%	2,8%	3%	15,5%	

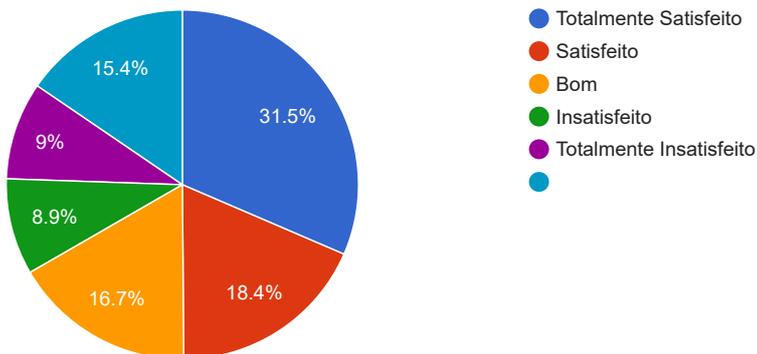
PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



Cod. Questão	Descrição															Tipo Pergunta	
--------------	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------	--

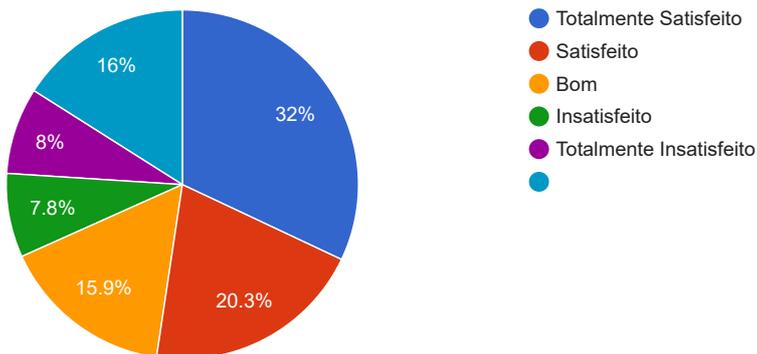
141 Relacionamento com as direções e coordenações em geral											Objetiva					
Participantes: 1519																
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	523	305	278	148	150	256	1660	31,5%	18,4%	16,7%	8,9%	9%	15,4%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



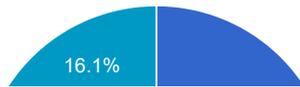
Cod. Questão	Descrição	Objetiva														
Participantes: 1519																
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	532	337	264	129	133	265	1660	32%	20,3%	15,9%	7,8%	8%	16%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



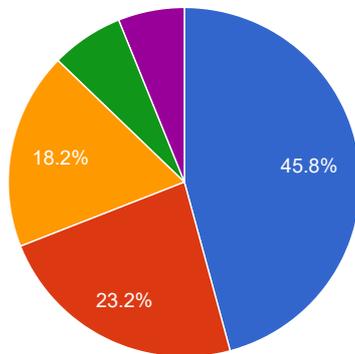
Cod. Questão	Descrição	Objetiva														
Participantes: 1519																
Turma	Participantes	Disciplina	Docente	5	4	3	2	1	N	Total	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Bom	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito	Nulo
0	1519	*****	*****	777	288	208	64	56	267	1660	46,8%	17,3%	12,5%	3,9%	3,4%	16,1%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



- Totalmente Satisfeito
- Satisfeito
- Bom

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE GERAL -CPA



- Totalmente Satisfeito
- Satisfeito
- Bom
- Insatisfeito
- Totalmente Insatisfeito