

## ANEXO 04 – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

### 1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

#### 1.1 – Histórico da Prática Eficaz – descrever como surgiu o programa/prática e indicar a data de início das ações

Desde sua fundação a Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu – FACIG - definiu que sua atuação no ensino superior teria como objetivo ser uma das melhores instituições de ensino do Estado, e, até mesmo, do país. O objetivo vinha sendo alcançado, o que pode ser comprovado pelas avaliações do Ministério da Educação – MEC – ENADE e os resultados das autorizações e dos reconhecimentos dos seus cursos.

Com a fama de uma faculdade séria e de bom ensino, a própria sociedade demandou novos cursos.

Com isso, surgiu também um problema, pois as instalações físicas já não comportariam os novos cursos.

A instituição, então, projetou um novo prédio, Campus “Ilha de Excelência”, um dos mais belos e modernos do Estado. Em 2007 a instituição se mudou para o Campus “Ilha de Excelência” e visando atender ao aumento do número de cursos e dos seus respectivos alunos, procurou ações para que a qualidade de ensino e de atendimento aos alunos, professores e público externo fosse mantida em alto nível. Surgiu, então, o Programa de Qualidade da Facig, visando fazer valer o nome de seu campus e proporcionar condições para que o crescimento fosse atingido com a prestação de serviços com qualidade.

#### 1.2 – Objetivos da Prática Eficaz

Proporcionar a Manhuaçu e sua região de entorno um ensino superior de alta qualidade, que pudesse ser percebido pelos concorrentes, alunos, docentes, colaboradores e avaliações do MEC.

#### 1.3 – Público-Alvo Atingido – indicar se incluem clientes, fornecedores, funcionários, docentes, terceirizados, comunidades, etc

O programa inclui os clientes – alunos – funcionários, docentes e terceirizados (funcionários da empresa que presta serviços de reprografia e papelaria, bem como os funcionários da empresa que explora a cantina da instituição participaram dos treinamentos e receberam as mesmas orientações dos funcionários da instituição).

#### 1.4 – Descrição das Atividades Implantadas

- 1) Treinamento dos funcionários da instituição sobre os conceitos básicos e sobre a importância de se trabalhar com qualidade. Foram realizados treinamentos com a contratação do Sebrae e com a contratação da empresa BSI Management Systems. Além disso, professores da instituição também realizaram treinamentos internos para os funcionários. Periodicamente são realizados seminários sobre qualidade e são enviados textos aos funcionários.
- 2) Filiação da instituição à União Brasileira para Qualidade – UBQ. Esta ação permite um maior contato com práticas de outras empresas e organizações e permite à instituição participar dos eventos promovidos e indicados pela UQB, bem como ter acesso à sua biblioteca.
- 3) Criação da cartilha Disseminando Qualidade, entregue aos alunos, professores e funcionários, visando a adoção de práticas que tornem o ambiente mais saudável. Os próprios alunos foram incentivados a alertar os colegas e professores sobre o cumprimento do disposto na cartilha.
- 4) Implementação do prêmio Professor Qualidade – visando um maior envolvimento através do reconhecimento do bom trabalho realizado, bem como incentivar a melhoria e a difusão das melhores práticas pedagógicas entre os professores da instituição. Além disso, passou-se a ter uma avaliação de cada professor da instituição – identificando de forma clara àqueles que não estão trabalhando de acordo com os princípios da mesma, além de identificar pontos passíveis de melhorias. Além disso, uma placa é entregue a cada “professor qualidade” de cada curso (reconhecimento) e o melhor dentre eles recebe uma premiação em dinheiro.

- 5) Informatização do relatório da CPA – Comissão Própria de Avaliação, visando a imediata identificação de não conformidades, com a emissão dos relatórios para que ações sejam implantadas caso haja alguma correção / melhoria que necessite ser realizada.
- 6) Mapeamento através do “diagrama espinha de peixe” e do fluxograma de todos os processos da área acadêmica da instituição, evitando erros de informações, evitando erros no fluxo de dados e tornando a ambientação de novos funcionários muito mais rápida.
- 7) Criação de indicadores financeiros e de viabilidade de turmas a partir do orçamento semestral da instituição.

## 2. LIDERANÇA

- 2.1 – Equipe Envolvida com a Prática – indicar se incluem clientes, fornecedores, funcionários, docentes, terceirizados, comunidade, etc

São envolvidos na prática os clientes (alunos), terceirizados (central de cópias e cantina), funcionários, docentes e a comunidade (representada pela efetiva participação de seus membros na Comissão Própria de Avaliação – CPA – da instituição). Foi inclusive criada uma equipe de disseminadores da qualidade envolvendo pessoas destas diversas esferas (o símbolo do programa é uma abelha – disseminando qualidade).

- 2.2 – Participação da Alta Direção – indicar como ocorre o envolvimento e o comprometimento da alta direção com a prática eficaz

O líder do Programa de Qualidade da Facig é o próprio Diretor da instituição, que foi quem idealizou, contratou os treinamentos para os demais membros envolvidos e orientou os demais líderes do programa sobre os objetivos e importância do projeto. Atualmente, o Diretor recebe para aprovação todos os mapeamentos dos processos da instituição, sejam novos processos ou alterações nos já existentes.

### 3. FOCO

Apresentar qual (is) o foco da Prática Eficaz, justificando a escolha.

- 3.1 – Clientes – os alunos foram envolvidos visando um melhor relacionamento com os clientes da instituição, fazendo com que eles se sentissem importantes para a Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu. Com este maior envolvimento, os alunos até mesmo “vigiarão” os outros colegas (em itens como limpeza dos banheiros e das salas) e os próprios professores (horário de chegada, limpeza do quadro branco).
- 3.2 – Docentes / Funcionários – Em relação aos docentes, os objetivos foram que os mesmos atuassem sobre um mesmo padrão de qualidade, através do cumprimento do horário; limpando o quadro branco antes de sair da sala (evitando que o mesmo manche); orientando os alunos para que não comessem e nem bebessem em sala de aula (zelando pela limpeza do ambiente e reduzindo o trabalho de faxina); sendo os últimos a sair da sala de aula atentando para desligar a luz, o DVD, o televisor (equipamentos existentes em todas as salas de aula) e os ventiladores de forma a auxiliar na redução do consumo de energia. Além destes objetivos específicos, o objetivo maior é o envolvimento e o comprometimento com a instituição. Em relação aos funcionários, o objetivo foi um melhor atendimento, fornecendo sempre informações corretas, com tempo de resposta reduzido.
- 3.3 – Administrativo – O foco foram os funcionários. O objetivo para aqueles que trabalham diretamente com contato com público, seja ele interno ou externo, foi o de prestar informações corretas e de forma rápida – através do mapeamento dos processos. Para os demais, o objetivo foi o envolvimento com questões de qualidade, desde a limpeza das instalações da instituição, do seu ambiente de trabalho (5 S), até a preocupação com a redução de custos, atentando para itens pequenos, como torneira aberta, gasto desnecessário de papel toalha, salas vazias com luz acesa, entre outros.
- 3.4 - Econômico Financeiro - No aspecto econômico-financeiro foram criados indicadores de forma que o orçamento semestral da

instituição não ultrapasse determinados percentuais em itens como o Programa de Incentivo à Participação em Eventos, Encargos Sociais, Salários e também em relação ao nível de inadimplência.

3.5 – Acadêmico – Foram criados indicadores para ação dos coordenadores de curso, como evasão de alunos. Além disso, definiu-se um número mínimo de alunos para a abertura de turma, visando evitar turmas que gerem prejuízos.

3.6 – Comunidade – Em relação àqueles que prestam serviço terceirizado para a instituição, como Central de Cópias e Cantina, o foco foi a limpeza do ambiente e a prestação de um serviço de qualidade. Em relação ao restante da comunidade, foi o envolvimento da instituição como parceira e como uma instituição preocupada com o bem estar da comunidade.

#### 4 – RESULTADOS

##### 4.1- Formas de Avaliação

a) Indicar se foi feito levantamento de necessidades ou avaliação prévia antes da implementação.

Não houve levantamento das necessidades. Pelos níveis de reclamações registradas nas avaliações da Comissão Própria de Avaliação – CPA – é que a instituição definiu pelo mapeamento dos processos, visando manter as informações documentadas e ao alcance de todos os funcionários. Visando manter os bons resultados das avaliações do MEC, principalmente devido ao aumento no número de cursos ofertados, é que as demais ações foram tomadas, preventivamente. Alguns itens contidos na cartilha “Disseminando Qualidade” foram incluídos devido às observações no comportamento dos professores.

b) Indicar (se houver) os instrumentos utilizados (questionários, pesquisas, entrevistas, etc) e periodicidade de aplicação.

Questionários da CPA – com aplicação semestral. Formulário de Avaliação do Professor Qualidade – com aplicação semestral. As práticas são monitoradas e tem seus processos alterados imediatamente sempre que há alguma alteração nos mesmos. Semestralmente, quando da contratação, os professores novatos passam por seminário sobre o conteúdo da cartilha “Disseminando Qualidade”.

4.2 – Orçamento – mostrar o orçamento envolvido com a prática eficaz quantificando o valor investido ou se existe um *budget* específico.

Não há valor especificado para a prática. Há um valor especificado no orçamento semestral da instituição a ser investido em treinamento (R\$ 12.000,00). Todas as ações necessárias para o bom andamento da prática são alocados pela diretoria.

4.3 – Análise Financeira – indicar (se houver) indicadores de retorno sobre o investimento.

A instituição vem conseguindo manter a inadimplência entre 2,5% e 3% ao final dos semestres, o que, para nós, demonstra satisfação dos alunos com o serviço prestado. A média no Brasil é em torno de 12%. Outro indicador é a rotatividade dos professores, que acarreta custos de demissão e de contratação, além de possível insatisfação dos alunos. No último semestre, apenas um professor saiu da instituição, sendo que o motivo foi a sua aprovação em concurso público, mostrando a satisfação do corpo docente em trabalhar na Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu e o seu envolvimento com a mesma. Apesar do aumento do número de alunos em 2010, as despesas com água no primeiro semestre foram menores que em 2009 e a despesa com energia ficou estável.

4.4 – Indicadores Acadêmicos – mostrar (se houver) indicadores relacionados à melhoria acadêmica.

Os indicadores acadêmicos podem ser comprovados nos relatórios da Comissão Própria de Avaliação – CPA – da instituição, cujos resultados estão em relatórios anexos, apresentando a avaliação feita por docentes, discentes e funcionários.

4.5 – Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores – apresentar (se houver) indicadores relacionados à gestão de pessoas.

Em anexo os relatórios da avaliação da CPA no segundo semestre de 2009 que apresenta a avaliação feita pelos colaboradores do corpo docente em relação aos setores biblioteca, laboratórios e secretaria.

4.6 – Indicadores de satisfação de clientes – apresentar (se houver) indicadores relacionados à satisfação dos clientes da instituição.

Em anexo os relatórios da avaliação da CPA no segundo semestre de 2009 que apresenta a avaliação feita pelos clientes da instituição em relação aos setores biblioteca, laboratórios e secretaria.

4.7 – Indicadores de captação de clientes – indicar (se houver) indicadores relacionados ao aumento no número de alunos.

Em anexo relatório totalizador de alunos dos semestres de 2009 2 e 2010 1, onde pode ser constatado o aumento.

4.8 – Resultados obtidos junto à comunidade – apresentar (se houver) indicadores relacionados aos resultados de responsabilidade social.

Em todos os eventos da instituição as inscrições são alimentos não perecíveis, que são doados às instituições assistenciais da cidade. A instituição também promove a Olimpíada do Conhecimento, atividade junto às escolas públicas da região, onde o melhor aluno de cada escola pública ganha uma bolsa de 50% para todo o curso, em qualquer curso superior que a instituição oferece.

4.9 – Outros indicadores de resultados organizacionais – indicar (se houver) indicadores tangíveis e não tangíveis apurados durante a avaliação da prática eficaz e não contemplados nos itens anteriores.

## 5 – LIÇÕES APRENDIDAS

A qualidade, quando percebida, passa a definir um sistema continuado de ações de melhoria através de um processo permanente de verificação e correção dos procedimentos, indispensáveis na estratégia das empresas de sucesso.

A criação da equipe de “Disseminadores da Qualidade”, entidade plural, formada por membros do corpo técnico administrativo, corpo docente e corpo discente, permite a análise da situação da instituição sob os mais diversos ângulos.

Com a colocação em prática das ações e com os respectivos resultados de melhoria, é gerada uma grande satisfação e uma motivação em toda a comunidade. Sendo o fator humano a base de sustentação de uma empresa, e como os clientes da instituição são pessoas físicas, esta satisfação faz de cada um, um replicador e um agente divulgador das ações e da qualidade do serviço prestado.

A criação, portanto, desta equipe de “Disseminadores da Qualidade” foi de grande valia para o sucesso e para o envolvimento de toda à comunidade no processo.

Outro aspecto positivo foi a realização dos treinamentos “in company” antes do início do processo e da realização de reuniões internas de conscientização e de acompanhamento dos resultados.

A criação do prêmio “Professores Qualidade” foi de grande importância para a adoção de um padrão de qualidade entre aqueles que são “a cara” da instituição. São os docentes que estão em contato direto e no maior espaço de tempo com os nossos clientes – os alunos. Assim, além de motivá-los, o prêmio transmite reconhecimento e passa a ser objeto de desejo de todos os professores, levando a uma melhoria freqüente no nível do ensino e do relacionamento professor / aluno.

“No mundo competitivo de hoje, não sobrarão espaço para aqueles que não se prepararem para atingir níveis de eficiência e qualidade”. BRANDÃO, Antonio Celso da Costa. *A consciência da qualidade*. Disponível em: <[http://www.orientacoesmedicas.com.br/a\\_consciencia\\_da\\_qualidade.htm](http://www.orientacoesmedicas.com.br/a_consciencia_da_qualidade.htm)>. Acesso em: 28 jul. 2006.

## 6. AÇÕES DE CONTINUIDADE

As ações de continuidade do Programa de Qualidade da Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu envolvem:

- a) Seminários de conscientização para todos os novos funcionários, tanto do corpo técnico administrativo quanto do corpo docente;
- b) Após a filiação no final do ano de 2009, participação em todos os Encontros Técnicos da União Brasileira para a Qualidade em 2010;
- c) Contratação da empresa BSI para treinamento em normalização ISO;
- d) Início da documentação dos processos segundo normas ISO;
- e) Início da preparação da instituição para concorrer ao Prêmio Mineiro de Qualidade;

- f) Renovação da equipe de “Disseminadores da Qualidade” anualmente, incluindo para seus membros, os novos alunos;
- g) Manutenção da instituição como a primeira do interior do Estado e entre as três primeiras instituições privadas do Estado de Minas Gerais no próximo ranking IGC do Ministério da Educação, através da contratação de professores com maior titulação e através do efetivo acompanhamento do desempenho e do aproveitamento dos alunos por parte dos coordenadores de cursos.