



UNIVERSIDADE
BRASIL

Plano de Ações da CPA 2024

PLANO DE AÇÕES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) 2024

**(Informações extraídas do Relatório de
Autoavaliação Institucional de 2023 publicado em
março de 2024 – capítulo 5. AÇÕES PREVISTAS
COM BASE NA ANÁLISE)**

5 AÇÕES PREVISTAS COM BASE NA ANÁLISE

5.1 Oportunidades de melhoria e fragilidades detectadas

Analisando os resultados obtidos em todos os eixos e dimensões da pesquisa, conclui-se que o resultado geral foi considerado satisfatório, pois a maioria das questões apresentou resultados positivos, ou seja, que apresentaram análise final do tipo “Ponto Forte” ou “Adequado”. Mesmo analisando cada eixo e dimensão separadamente, a maioria obteve mais questões com resultados positivos e menos questões com resultados negativos (que apresentaram análise final do tipo “Oportunidade de Melhoria” ou “Ação Corretiva / Fragilidade”).

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva / fragilidade”. Em toda a Universidade, somente 2 fragilidades foram detectadas, demonstrando uma consistente evolução em comparação com os anos anteriores. Abaixo, serão apresentadas todas as oportunidades de melhoria e todas as fragilidades, organizadas por público e ordenados do pior para o melhor resultado. No caso dos docentes/tutores, os resultados não apontaram nenhuma questão com resultados negativos.

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	12.B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:	15,4	19,8	24,2	16,3	24,3	35,2	40,6	Ação Corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	13.C ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS:	19	27,1	26,7	10,9	16,3	46,1	27,2	Oportunidade de Melhoria
18. Percebo que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas:	-	21	26,5	26	14,5	12	47,5	26,5	Oportunidade de Melhoria

13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	13.I ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS:	21,9	26,3	25,3	9,8	16,6	48,2	26,4	Oportunidade de Melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	10.C MONITORIA:	27,1	21,2	25,5	16,2	10,1	48,3	26,3	Oportunidade de Melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	12.D QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS	18	28,3	27,8	12,8	13,1	46,3	25,9	Oportunidade de Melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	10.B PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA:	27,4	20,5	26,6	16,7	8,7	47,9	25,4	Oportunidade de Melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	12.C QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MÚRAIS, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)	18,8	28,2	27,9	12,8	12,4	47	25,2	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	13.H ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO ALUNO (CRA):	20,1	28,5	26,8	9,4	15,2	48,6	24,6	Oportunidade de Melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	14.E OUVIDORIA:	17,3	30,2	28,5	10,6	13,4	47,5	24	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	13.E ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UB:	20,6	29	26,6	9,7	14,1	49,6	23,8	Oportunidade de Melhoria

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	12.B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:	18,5	30,8	27,3	15,4	7,9	49,3	23,3	Oportunidade de Melhoria

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS SOMENTE COM OS COORDENADORES DO PRESENCIAL (DADOS ESTRATIFICADOS)

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
24. Acredito que discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre (investimento semestral), sem contar com alguma modalidade de bolsa:	-	12,1	45,5	15,2	15,2	12,1	57,6	27,3	Oportunidade de Melhoria

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES (FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS)

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
6. Participei ou participo de algum projeto extensão da UB:	-	12	14,5	22	10,5	41	26,5	51,5	Ação Corretiva
15. Acredito que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários administrativos e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados:	-	22,2	25,3	18,7	7,6	26,3	47,5	33,9	Oportunidade de Melhoria
9. Acredito que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB:	-	29,7	32,2	10,4	13,4	14,4	61,9	27,8	Oportunidade de Melhoria
12. Percebo que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas:	-	23,4	29,9	19,4	13,9	13,4	53,3	27,3	Oportunidade de Melhoria
10. A UB tem incentivado a capacitação e atualização profissional para funcionários técnico-administrativos e docentes:	-	25,4	32,3	15,9	8	18,4	57,7	26,4	Oportunidade de Melhoria

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS (DADOS ESTRATIFICADOS)

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
6. Particpei ou participo de algum projeto extensão da UB:	-	18,2	21,2	27,3	6,1	27,3	39,4	33,4	Oportunidade de Melhoria
7. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	7.A COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS:	33,3	24,2	12,1	24,2	6,1	57,5	30,3	Oportunidade de Melhoria

5.2 Plano de ações de melhoria para a UB

5.2.1 Plano de ações preventivas propostas pela CPA

Abaixo, será apresentado o Plano de Ações Preventivas, composto por dezoito (18) ações preventivas propostas pela CPA, com base nas análises das oportunidades de melhoria detectadas (questões em amarelo). As ações preventivas que tiverem relação com ações corretivas (conforme item 5.2.2) terão essa relação apontada no seu texto, para que a UB tome as ações de forma integrada e ampla.

AÇÃO PREVENTIVA 1 – INCENTIVO À PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA

Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de pesquisa e iniciação científica. Convém que as políticas de pesquisa e iniciação científica constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos.

Sugere-se melhorar o processo de divulgação das ações dos programas de pesquisa e iniciação científica, através da divulgação sistemática nas salas de aula e no AVA, em painéis dos campi e redes sociais, demonstrando quais são os incentivos oferecidos para os alunos participantes da IC; incentivar os professores à estimularem os alunos na participação da IC, estabelecendo meta de alunos inscritos por curso e aumento de número de inscritos por curso dentro do período de vigência do PDI (por exemplo, 10% de aumento dos orientandos de IC a cada ano); divulgar aos coordenadores e docentes as metas e solicitar planos de ação com estratégias que serão realizadas para cumprimento da meta; organizar reuniões de coordenadores em cada campus para analisar o resultado do programa de IC por curso; criar maneiras de estímulo aos docentes com mais orientandos.

Sugere-se desenvolver um programa de incentivo à publicação científica, com premiações para trabalhos aceitos em periódicos e congressos. Sugere-se estabelecer metas por curso (exemplo: 20% de aumento dos orientandos de IC para 2024/2025); divulgar aos coordenadores a meta e solicitar planos de ação com estratégias que serão realizadas para cumprimento da meta.

Sugere-se organizar apresentações por campi na reunião de coordenadores e diretores com o resultado quantitativo de orientandos de cada curso para verificar o cumprimento das metas.

Sugere-se incentivar os alunos do presencial e EAD na participação, demonstrando que, além de receber um certificado de IC que servirá para atender as horas de atividades complementares, o aluno poderá fazer parte de um grupo de pesquisa, poderá publicar trabalhos em revistas e congressos e poderá continuar sua pesquisa em futuros estudos de pós-graduação.

Sugere-se reforçar nas campanhas de divulgação da pesquisa da UB a importância e relevância dessas para a melhoria da sociedade e a solução de problemas importantes.

Sugere-se reforçar as campanhas de divulgação dos programas de IC para toda a comunidade acadêmica utilizando o site, redes sociais, AVA, murais e quadros de aviso.

Sugere-se divulgar o programa de iniciação científica em todas as turmas presenciais e EAD quando abrir edital. Explicar ao aluno como ele faz para conseguir um orientador, quais são as etapas mais importantes e como ele faz para conseguir uma bolsa de IC.

Sugere-se aprimorar o programa de bolsas de IC, como forma de incentivar a participação no programa.

Sugere-se manter atualizadas as datas importantes do programa de IC no calendário acadêmico.

Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações de IC para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer pesquisas e participar ativamente dos grupos de trabalho existentes na UB.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de pesquisa e iniciação científica.

AÇÃO PREVENTIVA 2 – INCENTIVO À MONITORIA

Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de monitoria. Convém que as políticas de monitoria constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos.

Sugere-se dar mais publicidade aos programas de monitoria, demonstrando os incentivos e bolsas concedidas aos alunos que forem selecionados; incentivar os professores no processo de divulgação do programa de monitoria e na identificação de talentos (alunos aptos ao processo).

Sugere-se rever o calendário da monitoria, os prazos e as datas de início e término, buscando minimizar o atraso do início do programa em cada período; verificar se o programa funcionaria melhor em um ciclo anual em comparação ao atual ciclo semestral; avaliar com as coordenações de curso a atual demanda de monitores por curso e rever o número de vagas e bolsas ofertadas por período.

Sugere-se melhorar a divulgação do programa de monitoria, o edital com as vagas ofertadas, as formas de participação do aluno do presencial, os benefícios obtidos com a participação do aluno do presencial nesse processo, não somente pela obtenção de um certificado que vale para atividades complementares, mas também para dar os primeiros passos rumo à docência. Sugere-se estimular os coordenadores e os docentes a incentivar a participação dos alunos na monitoria de forma sistemática todos os semestres.

Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações do programa de monitoria para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer monitoria assim como o aluno do presencial.

Sugere-se avaliar se o Programa de Monitoria Institucional possa ter a periodicidade de um ano, já que temos dificuldade operacional para iniciar as monitorias junto ao início das aulas, concluindo o processo seletivo de monitoria no máximo até março de cada ano; avaliar o número de bolsas e os valores dessas para os cursos da instituição, de forma a valorizar as monitorias com bolsas quando praticável e interessante para a carreira do curso (exemplo: licenciaturas que a monitoria é muito valorizada no currículo; Medicina que a monitoria com bolsa é melhor pontuada nos editais de residência, etc).

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS****DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO****RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA****RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 26,3% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria.

AÇÃO PREVENTIVA 3 – COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Convém que a instituição continue melhorando a comunicação e publicidade das informações institucionais, através a intensificação das campanhas, principalmente buscando atingir os nossos alunos e não somente os futuros alunos que buscam o vestibular, bem como toda a comunidade acadêmica.

Sugere-se melhorar a divulgação das atividades e projetos da UB tanto no site quanto nas cidades onde atua, fazendo a divulgação física nos pontos principais da cidade e onde a UB tem parcerias fortes, bem como a divulgação eletrônica quando aplicável; ter mais agilidade no fluxo de informações que envolvem as campanhas institucionais e maior clareza nas comunicações; melhorar a estrutura de comunicação com os funcionários, com a criação de uma intranet para comunicação interna; realizar a divulgação antecipada dos Programas Internos de Capacitação (PIC's), bem como ações internas e de endomarketing; buscar estratégias mais agressivas de marketing nas campanhas de vestibulares; estabelecer, divulgar e melhorar o acesso do corpo docente/coordenadores às comunicações e campanhas institucionais, pois esses são disseminadores de informações com alunos e com a comunidade local.

Sugere-se fortalecer a comunicação com o nosso aluno, uma vez ele é o principal elo de ligação com a sociedade e pode ajudar a UB na divulgação das campanhas.

Sugere-se incentivar a comunidade acadêmica a investir na melhoria continua da imagem da UB perante a sociedade.

Sugere-se entender onde o aluno busca essas informações (quais canais são os mais utilizados atualmente) e priorizar proporcionalmente a comunicação.

Sugestão aumentar a divulgação de eventos importantes da instituição, melhorando a publicidade da UB.

Sugere-se ter publicações mais regionalizadas, que remetem as especificidades de cada campus.

Sugere-se fazer resumos das publicações do site no portal do aluno, com links para que ele possa ver o conteúdo completo.

Sugere-se fazer a divulgação de portarias institucionais em outros meios de comunicação além do site, por exemplo as redes sociais.

Sugere-se melhorar a divulgação dos serviços ofertados pelos campi (clínicas odontológicas, hospitais veterinários, NPJ's, dentre outros atendimentos).

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 30,3% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados em relação a comunicação e publicidade das informações institucionais, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 4 – TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS

Convém que a instituição continue tomando ações para diminuir a insatisfação dos alunos do EAD com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 2 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item

5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas da CRA; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparência ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc); melhorar a divulgação dos canais diretos de comunicação entre os alunos e os departamentos do EAD.

Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações de melhoria no sentido de reduzir o tempo de resposta e para melhorar a eficiência dos processos de comunicação; sugere-se realizar capacitações sobre o procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas; sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações preventivas.

Sugere-se elaborar uma tabela oficial de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem.

Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades.

Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Foi detectado que 49,3% dos alunos do EAD responderam positivamente (menos da metade) quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

AÇÃO PREVENTIVA 5 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando o engajamento e satisfação dos alunos.

Sugere-se a melhoria constante do site, melhorando continuamente o template geral, trazendo facilidade na interação e tornando mais fácil o acesso as informações mais relevantes e importantes; divulgar para toda a comunidade acadêmica a existência e funcionalidade do Repositório Institucional, para que se amplie o uso; melhorar a divulgação dos serviços disponíveis no site; melhorar a divulgação dos campi e dos cursos.

Sugere-se investigar com uma amostragem de alunos quais são as percepções que eles têm da qualidade da comunicação no site e redes sociais; sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação; sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando-os na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais.

AÇÃO PREVENTIVA 6 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando a satisfação dos alunos.

Sugere-se criar um newsletter periódico contendo informações relevantes das direções, coordenações, professores e alunos, abordando novidades, inovações, projetos e assuntos importantes. O newsletter poderia ser disseminado através de e-mails, redes sociais, bem como ser afixado nos diversos campi da instituição.

Sugere-se fazer campanhas de endomarketing para melhorar a moral e o senso de pertencimento à UB pela comunidade acadêmica; melhorar a agilidade da divulgação das informações nesses meios físicos e antecipar a confecção de cartazes e folhetos das campanhas para que eles sejam divulgados em sincronia com as datas e prazos das atividades comunicadas; pensar em um canal interno de comunicação, como por exemplo uma intranet.

Sugere-se controlar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), para que fiquem dentro dos padrões e da identidade visual da UB e que possam ser eficazes na comunicação das mensagens aos alunos do presencial; sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação interna; sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos.

Sugere-se a designação de um responsável por campus para a área de comunicação que consiga articular com o setor de comunicação na sede as demandas internas de cada campus e dessa forma agilizar os processos de comunicação internos.

Sugere-se, quando possível, adquirir e usar mais telas de TV ou data-shows nos pátios (locais de grande movimentação) para estabelecer um fluxo de divulgação mais ativa e visualmente agradável, onde a equipe de marketing, reitoria, diretores, coordenadores, docentes, CPA e setores administrativos

possam inclusive publicar comunicados e divulgações internas para toda comunidade acadêmica.

Sugere-se aumentar as divulgações das realizações da UB nos murais, quadros de aviso e faixas, em harmonia com as divulgações do site e redes sociais.

Sugere-se investir mais no uso de quadros e murais, os quais devem ficar em locais de fácil visualização para aqueles que necessitam de olhar. Sugere-se ter responsáveis por manter os quadros e murais organizados, com informações atuais, retirando deles as comunicações obsoletas ou indevidas.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas).

AÇÃO PREVENTIVA 7 – ATENDIMENTO DA CRA

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da CRA agora via chat WhatsApp, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se avaliar a possibilidade de aumentar o efetivo de colaboradores responsáveis pelo atendimento via chat, visando aprimorar a eficácia e agilidade no suporte prestado aos alunos. Nos pontos de atendimento, avaliar a possibilidade de recrutamento de profissionais de nível técnico (secretariado, administração ou afins) para possuir uma equipe mais qualificada no atendimento ao público.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas da CRA; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparência ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no

manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc).

Sugere-se definir em cada um dos campi um responsável pelo fluxo geral da CRA naquele campi, permitindo maior autonomia local para acompanhar, gerir e tomar ações e decisões quando necessário, sempre com o objetivo de melhorar a comunicação com os alunos e agilizar a resolução de problemas junto com a central em São Paulo.

Sugere-se promover ações juntamente com o núcleo gestor (Reitoria, Pró-reitora Administrativa) para aumentar o número de atendentes e capacitar os colaboradores da CRA na qualidade e agilidade do atendimento e avaliar quais as principais queixas, para breve solução.

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pela CRA e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas); Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" na CRA e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do CRA (agilidade, cumprimento de prazos, afabilidade, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se elaborar um manual de atendimento da CRA que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos.

Sugere-se avaliar a possibilidade de implementar as solicitações a CRA via portal do aluno ou site, com algum tipo de identificação do histórico de solicitações do aluno. No portal do aluno algo que demonstre o status da solicitação: "solicitação recebida", "solicitação encaminhada ao setor x", "solicitação em análise", "solicitação resolvida". Isso pode evitar que o aluno fique reenviando a mesma solicitação a CRA via e-mail, diminuindo a sobrecarga de demandas. Um protocolo com a solicitação no portal e o acompanhamento do status dessa solicitação evitaria pedidos repetidos e talvez geraria menos insatisfação se o aluno perceber que a solicitação está sendo tratada.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS
DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES
RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL
Foi detectado que 48,6% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA).

AÇÃO PREVENTIVA 8 – ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO
<p>Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.</p> <p>Sugere-se investir em maior capacitação das equipes de atendimento nos diferentes canais de comunicação, garantindo um serviço eficiente e de qualidade. Sugere-se um programa de capacitação específico para os setores de “linha de frente”, para que os profissionais destes setores possam ser preparados continuamente para o bom atendimento e agilidade na resolução de problemas e pendências; verificar constantemente o número de profissionais por setor e avaliar a necessidade de aumento do número profissionais; informar os horários atualizados de atendimento dos setores e a escala de trabalho, contendo a previsão de disponibilidade de profissionais no caso de afastamento ou férias.</p> <p>Sugere-se criar um sistema de agendamento eletrônico para atendimento, com dia e horário, para casos não previstos nos procedimentos normais de protocolo e abertura de requerimento ou para casos que não foram solucionados devidamente no primeiro protocolo ou dentro do prazo regimental.</p> <p>Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos diversos processos e setores de atendimento do corpo técnico-administrativo, para os gestores de área conseguirem avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria.</p> <p>Sugere-se realizar capacitações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, promover reuniões de debate entre os</p>

membros de equipe, com foco na melhoria do atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se investir em capacitação, qualificações e atualizações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, para melhorar a qualidade dos atendimentos, agilidade e assertividade das informações divulgadas para os alunos, de forma que a comunicação seja feita sem distorções.

Sugere-se ter um sistema que registra as demandas dos alunos nesses setores, para que os problemas tenham resposta e também para que sejam mantidos históricos dos atendimentos para fins de análise e melhoria. O sistema pode estar integrado com a CRA e também pode seguir procedimentos idênticos quanto a prazos de resposta.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 49,6% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo.

AÇÃO PREVENTIVA 9 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se uma capacitação em compliance para os membros da Ouvidoria com os líderes das áreas envolvidas com a Ouvidoria, de modo a buscar em equipe a redução do tempo de resposta das áreas para as demandas abertas e promover a conscientização da importância da Ouvidoria para a UB. A Ouvidoria poderia avaliar a possibilidade de realizar uma pesquisa interna simples para o aluno avaliar o atendimento, buscando entender se a queixa está relacionada ao processo da Ouvidoria ou às solicitações que não estão sendo atendidas pelos departamentos e setores.

Sugere-se promover uma melhor divulgação do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados; divulgar o papel da ouvidoria com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e apresenta o retorno deliberado dos demais setores.

Sugere-se verificar o funcionamento do atual sistema de Ouvidoria Digital (online), para verificar se é possível parametrizar condições de cadastro inicial para permitir filtros das demandas por campus, curso e outros.

Sugere-se implementar melhorias no sistema da Ouvidoria, que permitam aos solicitantes acompanhar o status de suas demandas, fornecendo feedback sobre se foram atendidas ou não, bem como criar procedimentos que garantam a continuidade da busca pela resolução do problema caso a demanda não tenha sido atendida inicialmente.

Sugere-se fazer campanhas de comunicação dos serviços prestados pela Ouvidoria, incentivando o aluno a usar esse canal de comunicação; sugere-se divulgar quem são os ouvidores, qual é o papel deles e quais os resultados obtidos ao longo do tempo; sugere-se divulgar os resultados no site, redes sociais e murais e quadros de aviso.

Sugere-se fazer um levantamento das principais reclamações que chegam na ouvidoria e tomar ações de melhoria e capacitação nos diversos departamentos da UB.

Sugere-se melhorar a divulgação do acesso ao canal da ouvidoria, usando o site, redes sociais, murais e quadros de aviso, explicando como as manifestações podem ser feitas, além de divulgar os resultados da ouvidoria através de gráficos semestrais ou anuais, demonstrando a evolução ao longo do tempo.

Sugere-se divulgar o papel da ouvidoria, com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e apresenta o retorno deliberado dos demais setores.

Sugere-se investir na melhoria na rapidez de resposta da ouvidoria, na facilidade de comunicação com os ouvidores, no acompanhamento das demandas e na humanização na relação, trazendo segurança de que o problema em questão vai ser tratado e solucionado.

Sugere-se criar um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria (de nota 0 a 10 ou de 1 a 5 estrelas), para permitir a avaliação do processo de ouvidoria.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 47,5% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria.

AÇÃO PREVENTIVA 10 – ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas relativas ao sistema financeiro e de cobrança; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas;

Sugere-se implementar em cada campi uma sistemática de acompanhamento das questões financeiras específicas, com a possibilidade de atendimento financeiro presencial para esclarecimento de dúvidas, análise de processos de negociação e demais pendências que, pelo fluxo normal, não foram resolvidas; sugere-se avaliar a possibilidade dos campi ter certa autonomia em etapas dos processos de negociação, que permitirão mais agilidade na resolução de questões e finalização de pendências financeiras e processos de negociação.

Sugere-se fazer a divulgação constante no pátio, nas TV's e no Instagram das opções de renegociação e funcionalidades financeiras dentro do portal do aluno.

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do

total de demandas); sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se investir na resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos.

Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 26,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do serviço de cobranças.

AÇÃO PREVENTIVA 11 – ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da Direção dos Campus, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial. Divulgar uma agenda com dois ou três dias do mês onde o estudante possa ser atendido pela direção. Sugere-se melhorar o atendimento da direção dos campus buscando a proximidade com os discentes, através da divulgação de horários e local de atendimento, formas de agendamento de reuniões e

assuntos discutidos; sugere-se criar um procedimento com um fluxograma de atendimento, que demonstre em que circunstâncias o atendimento da Direção é aplicável, evitando que questionamentos e problemas sejam todos enviados para a Direção do Campus; com isso, será possível concentrar o tempo e esforço da direção para situações realmente importantes; Realizar eventos e lives onde a direção de cada campus se apresenta e se coloca à disposição da comunidade acadêmica, permitindo uma maior aproximação desses com a comunidade e principalmente com os discentes.

Sugere-se melhorar continuamente os processos de atendimento ao discente pela diretoria geral e o acesso à direção na análise de problemas específicos dos discentes e nas respostas a esses problemas; que a direção geral e as coordenações de curso melhorem continuamente a adoção de estratégias visando antecipar soluções para problemas potenciais.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito dos atendimentos da direção (disponibilidade, acolhimento, transparência, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se aumentar a visibilidade da direção dos campi, para que os alunos conheçam os diretores criando uma maior aproximação e ganhando mais confiança. Sugere-se criar uma agenda de atendimento mensal aos representantes de turma interessados, para uma aproximação dos alunos com a direção para tratar de assuntos acadêmicos.

Sugere-se divulgar atividades e eventos onde a direção dos campus esteve em contato direto com os alunos, demonstrando de forma efetiva a proximidade e abertura dos diretores.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 27,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Direção do Campus.

AÇÃO PREVENTIVA 12 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

Convém que a instituição tome ações para investigar os motivos que levaram uma parte dos colaboradores não acreditarem que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB.

Sugere-se avaliar os departamentos e áreas dos campi, identificando as áreas onde ocorre sobrecarga de trabalho ou falta de profissionais, buscando a contratação progressiva de novos colaboradores que possam trazer experiência, conhecimento e agilidade na realização das atividades.

Sugere-se realizar uma estratégia de otimizar as férias do corpo administrativo, quando possível, nos períodos de férias dos estudantes e docentes, quando a demanda de trabalho é menor por exemplo.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 27,8% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre acreditarem que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 13 – INCENTIVO A CAPACITAÇÃO E ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL PARA FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E DOCENTES

Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes. Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.

Sugere-se melhorar a divulgação do cronograma anual do Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores. Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO
DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 26,4% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre A UB tem incentivado a capacitação e atualização profissional para funcionários técnico-administrativos e docentes, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 14 – POSIÇÕES E REVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NOS ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos colaboradores nos órgãos superiores, tais como o CONSU, reforçando o papel desses representantes no levantamento das demandas dos discentes para a UB.

Sugere-se melhorar a divulgação das decisões colegiadas para a comunidade acadêmica; apresentar as devolutivas e propostas de ações feitas pelos membros representantes; incentivar a divulgação das decisões para a comunidade acadêmica pelos representantes de cada público.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos colaboradores nos órgãos superiores (especialmente o CONSU) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros colaboradores que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB.

Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que os colaboradores são ouvidos pela instituição.

Sugere-se realizar campanhas de conscientização nos ambientes profissionais, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e

como eles funcionam, para que os colaboradores conheçam e saibam como encaminhar demandas.

Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba quem os representa.

Sugere-se estimular os colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica.

Sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos colaboradores e definir ações de melhoria.

Sugere-se fazer a divulgação das ações corretivas propostas e efetivadas para cada grupo (discentes, docentes, colaboradores).

Sugere-se fazer tanto no acolhimento quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB) o reforço da divulgação dos órgãos colegiados e as suas representações da comunidade acadêmica.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 25,6% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas nos órgãos colegiados superiores da UB, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 15 – POSIÇÕES E REIVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NA CPA

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos colaboradores na CPA, reforçando o papel desses representantes em todo o processo de autoavaliação institucional e da participação ativa desses representantes na elaboração de planos de ação para melhoria da UB.

Sugere-se promover a maior participação dos colaboradores em todas as etapas do processo de avaliação, tais como a sensibilização e conscientização, desenvolvimento dos instrumentos de avaliação, aplicação da autoavaliação, análise dos resultados, sugestões de planos de ação, elaboração do relatório da CPA, acompanhamento das ações e resultados, divulgação das conquistas da CPA, dentre outras atividades.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade da CPA juntos aos colaboradores (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros colaboradores que participam da CPA e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da CPA.

Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que o colaborador é ouvido pela CPA.

Sugere-se melhorar a divulgação das ações realizadas pela CPA, aumentar a divulgação dos resultados obtidos nas avaliações da CPA e as mudanças e melhorias obtidas pela CPA na pela Instituição.

Sugere-se continuar a fazer a abordagem nas salas de aula, apresentando os relatórios da CPA, os planos de ação propostos e os resultados obtidos.

Sugere-se divulgar “as conquistas da CPA” através de exemplos de melhorias alcançadas a partir das atividades da CPA, demonstrando com fotos o antes e depois, quando aplicável; sugere-se continuar usando as TV’s nos pátios para divulgar essas conquistas. Sugere-se escolher as principais melhorias de cada campi com maior impacto e/ou investimento, conquistadas a partir da análise de resultados CPA e divulgar com maior intensidade, com fotos nas TVs dos campi, no site e redes sociais, dando destaque a CPA.

Sugere-se promover reuniões com os diversos públicos, para levantar reivindicações e demandas qualitativas e propor ações de melhoria para a UB.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 26% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas na Comissão Própria de Avaliação (CPA), caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 16 – PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÃO E GESTÃO PARTICIPATIVOS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a divulgação dos processos de tomadas de decisão e gestão, suas sistemáticas e agendas, reforçando a representatividade dos alunos e colaboradores nos órgãos colegiados e divulgando amplamente os nomes dos alunos e colaboradores representantes envolvidos, para melhorar a participação dos alunos nesses processos.

Essa ação preventiva está relacionada com as Ações Preventivas 14 – Posições e reivindicações consideradas nos órgãos colegiado superiores, 15 – Posições e reivindicações consideradas na CPA, apontadas nesse item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se reforçar as oportunidades da “voz do aluno”: Centro Acadêmico, Colegiado, CPA e outras formas de participação do estudante, bem como continuar divulgando as conquistas da CPA na TV do pátio nos campi.

Sugere-se ter um programa de pesquisa de opinião ou consulta pública que, durante o ano, apresenta questões diferentes daquelas normalmente abordadas na CPA e que podem servir de fonte de informações para melhorar os processos e permitir uma maior participação dos discentes nas decisões.

Sugere-se realizar uma capacitação dos gestores das diferentes áreas sobre a importância de tomar decisões compartilhadas com os trabalhadores que realizam as atividades.

Sugere-se ter um programa sistematizado que apresenta para os estudantes e toda a comunidade acadêmica os resultados das ações realizadas pela UB ao longo do ano, originadas as demandas dos discentes e de toda a comunidade acadêmica na CPA.

Sugere-se demonstrar através de atas de reunião, comunicados e ações de sensibilização que as tomadas de decisão e gestão institucional são

participativas; sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos membros da comunidade acadêmica (e principalmente os discentes e colaboradores integrantes dos órgãos que tomam decisões) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras, eventos e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB, sugere-se reforçar quais decisões foram tomadas de forma participativa em órgãos colegiados e que levaram a melhorias significativas da UB.

Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos e colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa.

Sugere-se estimular os alunos e colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica.

Sugere-se aproximar as coordenações de curso e os colegiados com as representações de turma e centros acadêmicos (quando existentes), de forma a melhorar a comunicação e o entendimento das necessidades dos alunos dos cursos; sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e definir ações de melhoria.

Sugere-se reforçar continuamente a “voz” do aluno nos órgãos colegiados, organizações estudantis e nas atividades realizadas nos cursos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 26,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas.

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 27,3% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas.

AÇÃO PREVENTIVA 17 – CONDIÇÕES FINANCEIRAS DOS DISCENTES PARA HONRAR COM AS PARCELAS DO SEMESTRE

Convém que a instituição investigue de forma específica com os coordenadores do presencial quais são os motivos que levaram eles à não acreditar que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre sem contar com alguma modalidade de bolsa; convém discutir com os coordenadores do presencial ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

Sugere-se melhorar o processo de divulgação do programa de bolsas de estudos da UB tanto localmente nos campi como no site, nas redes sociais, cartazes, esclarecendo os tipos e formas de bolsas oferecidas.

Sugere-se avaliar continuamente os critérios de renda e desempenho constantes nas políticas de bolsas de estudo institucionais, para manter as regras adequadas a realidade dos discentes; dar transparência ao processo, apresentando a quantidade de bolsas por curso e os percentuais de desconto oferecidos; avaliar a possibilidade de possuir financiamento próprio ou estabelecer e divulgar parcerias de financiamento estudantil como do Banco Santander.

Sugere-se continuar a viabilizar o financiamento estudantil FIES e outras formas de financiamento governamental, próprio ou de terceiros, bem como melhorar continuamente os procedimentos de bolsas de estudos.

Sugere-se discutir com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

Sugere-se identificar os alunos em maior dificuldade e pensar se há possibilidade de propor formas alternativas de pagamento e bolsas de incentivo. Sugere-se divulgar internamente o perfil do aluno matriculado com seus objetivos em relação ao mercado de trabalho, buscando criar mecanismos de estágio remunerado e empregabilidade para atender o atual aluno e garantir a permanência deste até o final do curso.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 10 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS COORDENADORES DO PRESENCIAL

Foi detectado que 27,3% dos coordenadores do presencial responderam negativamente quando questionados se acreditam que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre (investimento semestral), sem contar com alguma modalidade de bolsa.

AÇÃO PREVENTIVA 18 – RECURSOS FINANCEIROS PARA QUALIFICAÇÕES DE COLABORADORES E DOCENTES

Convém que a instituição tome ações para melhorar a divulgação dos investimentos feitos com as qualificações de seus funcionários administrativos e docentes.

Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes. Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.

Sugere-se melhorar a divulgação do cronograma anual do Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores. Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 33,9% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre acreditarem que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários administrativos e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

5.2.2 Plano de ações corretivas propostas pela CPA

Abaixo, será apresentado o Plano de Ações Corretivas, composto por duas (2) ações corretivas propostas pela CPA, com base nas análises das fragilidades detectadas (questões em vermelho). As ações corretivas que tiverem relação com ações preventivas (conforme item 5.2.1) terão essa relação apontada no seu texto, para que a UB tome as ações de forma integrada e ampla.

AÇÃO CORRETIVA 1 – PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES EM PROJETOS DE EXTENSÃO

A instituição deve tomar ações corretivas para aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, criando maneiras de incentivar a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores (tanto funcionários técnico-administrativos quanto prestadores de serviços).

Sugere-se realizar ações de orientação dos colaboradores sobre os projetos de extensão que serão realizados e as formas de participação. Sugere-se associar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão dos cursos e campi. Sugere-se que as equipes de coordenadores, docentes, organizações estudantis e órgãos colegiados dos diversos cursos submetam projetos de extensão que incluam colaboradores e prestadores de serviço no público-alvo quando aplicável; conscientizar os colaboradores que tal ação que o mesmo está participando é fruto de um projeto de extensão; sugere-se criar uma agenda de projetos de extensão e eventos ao longo do ano abertos a participação dos colaboradores, que deve ser amplamente divulgada no site, redes sociais, murais e quadros de avisos; Incentivar a participação ativa dos colaboradores na organização dos projetos de extensão e eventos, oferecendo certificados de organização (serão certificações de organização e não somente de participação como ouvinte); promover eventos que sejam interdisciplinares e multicursos junto aos colaboradores, para aumentar o envolvimento dos colaboradores; criar projetos de extensão com toda a comunidade acadêmica, incluindo os colaboradores; que esses projetos tenham ao final o objetivo social de ajudar uma entidade filantrópica, permitindo não somente a integração dos

colaboradores mas a formação de indivíduos socialmente responsáveis em toda a comunidade acadêmica.

Sugere-se melhorar a divulgação das atividades de extensão aos funcionários técnico-administrativos e criar mecanismos nos planos de carreira que ofereçam benefícios para aqueles que participarem das ações e atividades de extensão.

As equipes e gestores que planejam e implementam os projetos de extensão precisam sugerir aos docentes organizadores que submetem projetos de extensão curricular e extracurricular a inclusão dos colaboradores no público alvo quando aplicável ao objetivo do projeto. Além disso, é importante a divulgação ao colaborador que tal ação que o mesmo está participando é fruto de um projeto de extensão universitária, pois alguns projetos são desenvolvidos com os colaboradores, mas eles não sabem que é fruto de um projeto de extensão curricular ou extracurricular.

Sugere-se criar projetos de extensão que envolvam os colaboradores não somente como ouvintes, mas como organizadores; criar projetos e atividades extensionistas que envolvam os colaboradores diretamente no planejamento e organização das atividades, tornando esses personagens ativos na promoção da extensão universitária.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 51,5% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se participaram ou participam de algum projeto extensão da UB, sendo considerada uma Fragilidade Importante.

AÇÃO CORRETIVA 2 – TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS

A instituição deve tomar ações corretivas para diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno

dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 4 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Estabelecer e dar transparências ao prazo de cada tipo de solicitação no portal do aluno. Pactuar em documento institucional prazos das principais solicitações de estudantes do copor docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc).

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem os como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparências ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc); melhorar a divulgação dos canais diretos de comunicação entre os alunos e os departamentos do EAD. Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta; sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas; sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas; sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas.

Sugere-se elaborar uma tabela oficial de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado.

Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades.

Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria.

Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?

Sugere-se que exista um controle do número do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 40,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

5.3 Análise final do Relatório da CPA de 2023

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UB conclui esse relatório afirmando que foi possível realizar todo o processo de autoavaliação de forma livre e sem interferências externas negativas por parte da instituição, de funcionários administrativos, da direção/reitoria ou mesmo da mantenedora. Todo o processo ocorreu de forma harmoniosa, transparente e com ampla divulgação na comunidade acadêmica.

Esse relatório é fruto da análise das informações obtidas através da análise documental, da missão e do PDI, bem como da tabulação de todas as respostas obtidas através dos instrumentos de avaliação previamente desenvolvidos. Nenhuma resposta foi suprimida ou alterada, sendo que a totalidade das informações está apresentada nesse relatório. Os dados e informações completas, incluindo as tabelas e os gráficos desenvolvidos para cada uma das questões e cada público estão disponíveis nos arquivos da CPA e na base de dados da CPA dentro do sistema RM.

O processo de autoavaliação foi realizado de forma a não identificar nenhum participante de forma individual, garantindo a privacidade e sigilo das respostas dos discentes, docentes, coordenadores, colaboradores e sociedade. Além disso, o processo foi realizado de forma espontânea, ou seja, a comunidade acadêmica foi convidada a participar, mas não foi obrigada a responder.

Analisando os resultados obtidos em todos os eixos e dimensões da pesquisa, conclui-se que o resultado geral foi considerado satisfatório, pois a maioria das questões apresentou resultados positivos, ou seja, que apresentaram análise final do tipo “Ponto Forte” ou “Adequado”. Mesmo analisando cada eixo e dimensão separadamente, a maioria obteve mais questões com resultados positivos e menos questões com resultados negativos (que apresentaram análise final do tipo “Oportunidade de Melhoria” ou “Ação Corretiva / Fragilidade”).

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva / fragilidade”. Em toda a Universidade, somente 2 fragilidades foram detectadas, demonstrando uma consistente evolução em comparação com o ano de 2021 e 2022.

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva / fragilidade”. Das 307 análises feitas, 59,61% indicaram pontos fortes e 34,85% indicaram pontos adequados, somando no total 94,46% das análises com resultados satisfatórios.

Foram detectadas 4,89% de oportunidades de melhoria e somente 0,65% de fragilidades, somando 5,54% de análises que requerem ações preventivas e corretivas respectivamente. Nota-se que a maioria das oportunidades de melhoria e fragilidades foram apontadas pelos discentes do presencial, seguidos pelos colaboradores e discentes do EAD. Os coordenadores presenciais e EAD não apontaram em conjunto nenhuma oportunidade de melhoria e nenhuma fragilidade. No caso das respostas dos docentes/tutores, os resultados não apontaram nenhuma questão com resultados negativos.

Abaixo são apresentados um resumo dos resultados obtidos por público com os questionários:

CPA 2023	Número de indicadores por tipo de análise final				
Público	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	Total
Alunos Presencial	16	40	10	1	67
Alunos EAD	28	36	1	0	65
Docentes/tutores	71	6	0	0	77
Coordenadores	50	6	0	0	56
Colaboradores	18	19	4	1	42
Total	183	107	15	2	307
Porcentagem	59,61%	34,85%	4,89%	0,65%	100%

Abaixo são apresentados um resumo dos resultados obtidos por público com os questionários nos anos de 2021 e 2023. Nota-se uma grande evolução nos resultados em 2023, com a redução significativa dos percentuais de oportunidades de melhoria e fragilidades detectadas.

CPA 2021	Número de indicadores por tipo de análise final				
Público	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	Total
Alunos Presencial	10	35	14	10	69
Alunos EAD	5	52	9	0	66
Docentes/tutores	63	18	0	0	81
Coordenadores	37	20	3	0	60
Colaboradores	15	23	5	1	44
Total	130	148	31	11	320
Porcentagem	40,62%	46,25%	9,69%	3,44%	100%

CPA 2023	Número de indicadores por tipo de análise final				
Público	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	Total
Alunos Presencial	12	35	19	1	67
Alunos EAD	20	43	2	0	65
Docentes/tutores	67	10	0	0	77
Coordenadores	50	5	1	0	56
Colaboradores	25	15	1	1	42
Total	174	108	23	2	307
Porcentagem	56,68%	35,18%	7,49%	0,65%	100%

Boa parte das fragilidades apontadas no relatório da CPA de 2021 se transformaram em oportunidades de melhoria no relatório da CPA de 2022 e 2023, indicando evolução nos aspectos avaliados. Além disso, algumas oportunidades de melhoria que foram indicadas em 2021 e 2022 não apareceram em 2023, indicado que os aspectos avaliados foram classificados como adequados.

Os resultados demonstram que a instituição está conseguindo atingir seus objetivos e metas propostos no PDI e está atendendo de forma geral as expectativas dos discentes, docentes, coordenadores e funcionários.

Destacam-se as seguintes dimensões que no diagnóstico apresentaram todos as análises como pontos fortes ou pontos adequados, que demonstram onde a UB se destaca segundo as respostas de todos os públicos:

- Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição;
- Dimensão 7 – Infraestrutura;
- Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação.

Essa comissão orienta fortemente que a UB busque implementar as duas (2) ações corretivas propostas pela CPA, para que as fragilidades detectadas possam ser mitigadas ou eliminadas. Além disso, também é prudente que as dezoito (18) ações preventivas propostas sejam implementadas, pois irão promover melhorias sensíveis às necessidades de toda a comunidade acadêmica.

Especial atenção deve ser dada nas ações corretivas e preventivas ligadas as seguintes dimensões que, na opinião dessa comissão, concentram a maioria dos problemas potenciais a serem melhorados:

- Dimensão 2 – Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão.
- Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade;
- Dimensão 5 – Políticas de pessoal;
- Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição;
- Dimensão 9 – Políticas de atendimento aos discentes.

Também foi colocada uma questão aberta ao final dos questionários, com o texto “Contribua com sugestões de melhoria para a UB”, para permitir que cada respondente pudesse apontar sugestões ou reclamações, melhorando a qualidade dos dados obtidos pela CPA. Os participantes escreveram 2066 sugestões/comentários, sendo 1747 dos alunos do presencial, 131 dos alunos do EAD, 101 dos colaboradores, 78 dos

docentes/tutores e 9 dos coordenadores. Os membros da CPA analisaram todas essas respostas. Analisando os resultados dessa questão aberta, conclui-se que os aspectos levantados são os mesmos já abordados durante a pesquisa quantitativa, com uma concentração de sugestões/reclamações ligadas a questões técnicas específicas dos cursos (que serão tratadas pelos NDE's e Colegiados de Curso na análise dos resultados estratificados), problemas financeiros e retorno de demandas do CRA, muito próximas aos resultados da Ouvidoria (e já previstas nos planos de ação da CPA nesse relatório). Com menor frequência de incidência, foram detectados apontamentos específicos de questões de infraestrutura de campi, cursos e laboratórios, insumos para atividades práticas e itens específicos que necessitam de uma análise dos diretores, coordenadores, NDE's e colegiados dos cursos, pois esses detêm o devido conhecimento para avaliar se essas demandas são realmente importantes. Diante disso, essa comissão definiu as seguintes ações de melhoria do processo avaliativo específico dos cursos e dos campi:

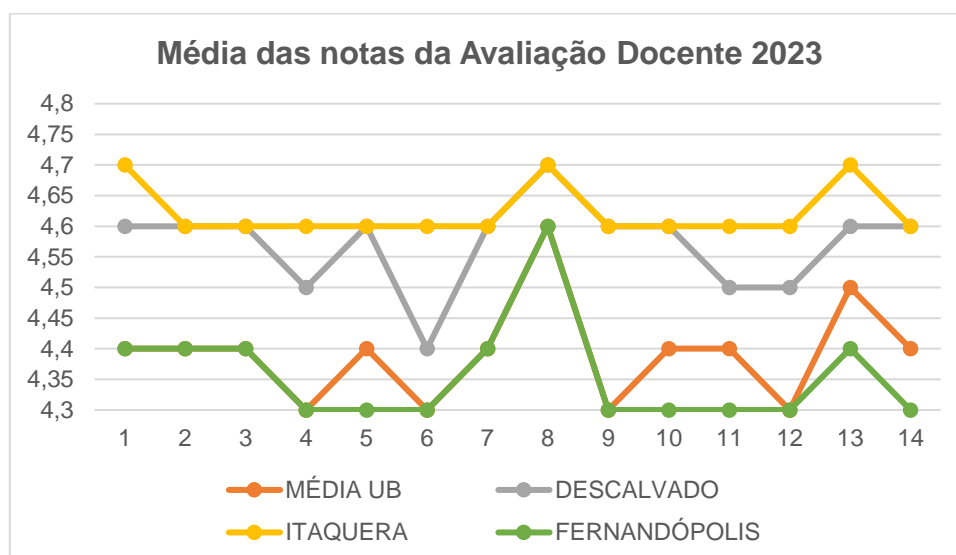
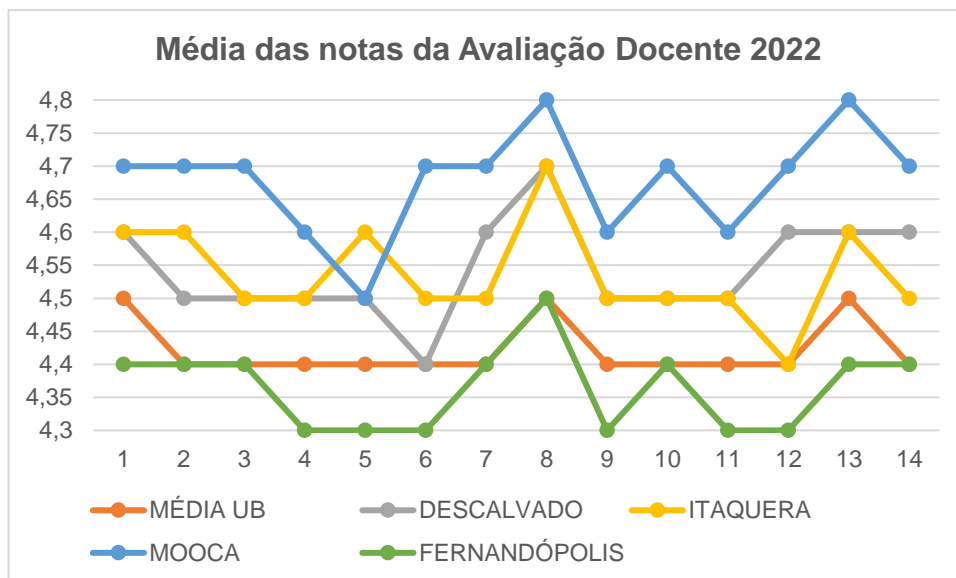
- Além da apresentação do relatório de autoavaliação de curso, contendo as respostas dos discentes e docentes do curso específico (contendo inclusive todas as respostas das questões abertas no seu conteúdo e os resultados da Avaliação Docente por disciplina), será disponibilizado um sistema de consulta online onde coordenadores e docentes poderão consultar os resultados da CPA podendo fazer filtros por campus, curso e turma, por exemplo, permitindo uma análise estratificada dos resultados e podendo inclusive identificar as oportunidades de melhoria e as fragilidades do seu curso, bem como as respostas das questão aberta dos docentes e discentes;
- Após a divulgação dos resultados da CPA para a comunidade acadêmica, essa comissão irá implementar um processo organizado de coleta de todos os planos de ação definidos pelos campi e pelos cursos, com o detalhamento de ações, responsáveis e prazos. Nesses planos, serão identificadas as ações originadas das questões fechadas e as ações originadas da questão aberta;
- Será preparado um Sistema de Acompanhamento e Coleta dos Planos de Ação (Si-CPA) para coleta e acompanhamento de planos de ação em toda a UB de forma organizada, ou com uma planilha mestra (em uma pasta OneDrive para registros de todos os envolvidos) ou pelo sistema RM, conforme disponibilidade do setor de TI da UB em desenvolver tal aplicação;
- As ações serão controladas de forma que serão registradas as evidências de sua finalização, além de fazer upload de um documento que demonstra os resultados atingidos com textos e fotos (do antes e depois, quando aplicável).

A CPA analisou os resultados dos cursos que fizeram o ENADE em 2021 e 2022 e os resultados obtidos nas avaliações externas do INEP/MEC para reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos, com os dados apresentados no item 1.7 desse relatório. Os resultados obtidos mostram uma evolução dos conceitos ENADE e CPC em comparação com os resultados obtidos em anos anteriores. Com relação as avaliações externas, a grande maioria delas tiveram os relatórios encerrados com notas 4 ou 5. Após as análises, essa comissão definiu as seguintes ações:

- Continuar a implementar o Projeto ENADE, com a realização de simulados, semanas de resoluções de questões e complementação de conteúdos para os cursos que participam do ciclo ENADE vigente; essa comissão se compromete a acompanhar o Projeto ENADE e sugerir planos de ação e melhorias sempre que necessário; esses planos de ação serão inseridos no Sistema de Acompanhamento e Coleta dos Planos de Ação (Si-CPA) citado anteriormente nesse texto;

- Realização de um levantamento de todas as fragilidades encontradas nos relatórios dos avaliadores nas visitas do INEP/MEC, promovendo uma discussão dessas fragilidades e a realização de um levantamento de ações conjuntas entre os cursos, os campi e a reitoria e propor planos de ação específicos para cada apontamento que necessita de melhorias; essa comissão se compromete a participar ativamente desse processo e sugerir planos de ação e melhorias com base nos relatórios das avaliações externas; esses planos de ação serão inseridos no Sistema de Acompanhamento e Coleta dos Planos de Ação (Si-CPA) citado anteriormente nesse texto;

Também foram analisados os resultados da Avaliação Docente implementada pela CPA no sistema RM em 2022 e 2023, onde os alunos foram convidados a avaliar os docentes de cada uma das disciplinas presenciais do semestre. Os docentes foram avaliados em 14 aspectos em uma escala de 1 a 5 (sendo 5 a nota máxima), conforme questionário disponibilizado no ANEXO A. Os resultados são apresentados no gráfico abaixo e demonstram que em média, os docentes da UB possuem notas maiores ou iguais a 4,3 em todos os aspectos avaliados. Os resultados estratificados por curso e campus serão apresentados nos relatórios de autoavaliação de curso e também ficarão disponíveis para consultada de diretores, coordenadores e docentes nos relatórios dinâmicos da CPA dentro do sistema RM.



Abaixo são apresentados os resultados finais do percentual de respostas de cada público avaliado:

Acompanhamento de respostas - CPA 2023				
Totais de respostas por público - CPA 2023				
Público	Total de Questionários	Respondidos	Não Respondidos	% respondido
Aluno Presencial	4028	2769	1259	69%
Aluno EAD	524	245	279	47%
Professor Presencial	257	239	18	93%
Tutor EAD	31	31	0	100%
Coordenador Presencial	24	24	0	100%
Coordenador EAD	7	7	0	100%
Colaboradores	289	164	125	57%
Prestadores de Serviço	34	34	0	100%
TOTAL	5194	3513	1681	67%

Com relação a adesão da comunidade acadêmica, 69% dos discentes do presencial, 47% dos discentes do EAD, 93% dos docentes do presencial, 100% dos tutores EAD, 100% dos coordenadores do presencial, 100% dos coordenadores do EAD, 57% dos colaboradores técnico-administrativos e 100% dos prestadores de serviço responderam os questionários da CPA. No geral, 67% dos questionários atribuídos para a comunidade acadêmica foram respondidos, representando um bom resultado obtido pela CPA em 2023. Além disso, 269 egressos participaram da autoavaliação e responderam os questionários. Também foram recebidas 260 respostas da sociedade, sendo 220 pelo site e 40 nos pontos de coleta nos campi e locais de prestação de serviços da UB.

Como pontos de melhoria para os próximos processos de avaliação a CPA deverá:

- Manter o percentual de participação dos tutores, coordenadores e prestadores de serviços;
- Aumentar o percentual de participação de discentes do presencial, discentes do EAD, docentes do presencial e colaboradores técnico-administrativos, através da promoção de ações de conscientização que permitam incentivar o preenchimento do questionário eletrônico e aumentar o percentual de participação dos públicos: a) intensificando a campanha de sensibilização e conscientização da importância da CPA ao longo do ano, bem como a apresentação dos resultados da CPA; b) utilizar todos os meios de divulgação com o apoio do setor de Comunicação da UB, tais como avisos em salas de aula, avisos e informativos no AVA, portal do aluno, site, redes sociais, murais e quadros de aviso, disparo de e-mail e grupos de comunicação;
- Aumentar a participação de egressos em 2024, através das ações de conscientização: analisando o resultado obtido com a pesquisa de egressos em 2023, conclui-se que os resultados são muito interessantes e sugere-se que sejam devidamente analisados pela Instituição para tomada de ações de melhoria futuras; o número de 269 participantes ainda é pequeno, necessitando que sejam tomadas ações de divulgação dos questionários de egressos para aumentar a participação desses na avaliação; é necessário que no próximo ano a pesquisa seja divulgada de forma a obter respostas de todos os cursos e de todos os campus de forma mais igualitária; por fim, sugere-se que os resultados do questionário e do programa de acompanhamento de egressos seja analisado pelas coordenações de curso e seus colegiados e NDE's, de forma a usar essas análises para melhorar continuamente os projetos pedagógicos dos cursos;
- Aumentar o número de respostas da sociedade em 2024, através de campanhas de comunicação durante todo o ano; os resultados obtidos com as 260 respostas são

interessantes, mas precisamos de uma amostragem maior para poder fazer análises mais profundas das respostas da sociedade para a UB, principalmente nos locais de prestação de serviços;

- Continuar a Avaliação Docente e a elaboração de relatórios para os cursos e campus, permitindo a elaboração de planos de ação e a promoção de melhorias incrementais pelas equipes da UB.

A CPA criou em 2021 um questionário específico para verificar a opinião da comunidade acadêmica em relação ao resultado das ações tomadas pela UB para enfrentar a pandemia do coronavírus. Em 2021, os resultados mostram que a grande maioria dos discentes, docentes e funcionários acredita que:

- a UB desenvolveu um Protocolo de Higiene, Saúde e Biossegurança para evitar a contaminação pelo coronavírus;
- as aulas remotas (ao vivo) implementadas pela UB durante a pandemia atenderam os Planos de Ensino e realizaram os processos de ensino-aprendizagem de forma adequada;
- a UB tomou as ações necessárias para continuar oferecendo o serviço educacional com qualidade, mesmo durante o período da pandemia;
- os docentes se adaptaram com as aulas no ensino remoto (aulas online usando Tecnologias de Informação e Comunicação);
- os docentes, coordenadores e colaboradores alegam ter recebido capacitação e o suporte necessário para realizar as atividades em home office.

Nos questionários da CPA de 2022 e 2023, mesmo com o fim do isolamento social e o retorno às atividades normais da Universidade, foi mantida uma questão que perguntava se “a UB tomou as ações necessárias para continuar oferecendo o serviço educacional com qualidade durante a pandemia”. A resposta em 2023 continuou positiva, uma vez que o indicador dos discentes do presencial e dos colaboradores apresentaram resultado adequado e, para todos outros públicos, o resultado foi “ponto forte”. Assim, conclui-se que a UB conseguiu tomar as ações necessárias para continuar oferecendo o serviço educacional com qualidade durante e pós pandemia.

Ao final deste processo, faz-se necessário uma reflexão sobre a autoavaliação visando a sua continuidade. Sabe-se que se trata de um processo contínuo que proporciona, além do autoconhecimento institucional, o planejamento de ações futuras e a garantia da qualidade dos serviços educacionais. A Comissão Própria de Avaliação, pelo seu trabalho, visa oferecer subsídios à tomada de decisão e ao planejamento institucional, na busca de contínua melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão. Os resultados apresentados contemplam os cinco

eixos e as dez dimensões de avaliação do SINAES. Todos os resultados obtidos na avaliação institucional, devidamente tabulados e organizados, encontram-se arquivados na Coordenação da CPA.

Este Relatório Integral da Comissão Própria de Avaliação - CPA contempla uma avaliação global da Universidade Brasil. Constitui-se no terceiro relatório de uma série de três para o triênio 2021-2022-2023, de acordo com a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 065. Deve ser visto como um momento de diagnóstico, em que a CPA estabelece a continuidade do seu trabalho contemplando as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de 2023, bem como discutindo o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores (2021 e 2022), encaminhando-se para o encerramento do triênio de trabalho e dos apontamentos das conquistas da CPA durante o período de três anos. Portanto, no próximo subcapítulo, é apresentada uma análise global final do triênio.

A CPA agradece a participação de todos os seus membros nas etapas de planejamento, divulgação, sensibilização, realização, análise e elaboração do Relatório Institucional da CPA. Também é importante reafirmar a participação e o apoio dos discentes, docentes, coordenadores e funcionários da UB e dos membros da CPA durante todas as etapas de planejamento e execução, fortalecendo todo o trabalho da CPA e permitindo a apropriação desse processo de autoavaliação por toda a comunidade acadêmica.

