



UNIVERSIDADE  
BRASIL

# Plano de Ações da CPA 2026-2027

# **PLANO DE AÇÕES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) 2026-2027**

**(Informações extraídas do Relatório de  
Autoavaliação Institucional de 2025 publicado em  
março de 2026 – capítulo 5. AÇÕES PREVISTAS  
COM BASE NA ANÁLISE)**

## 5 AÇÕES PREVISTAS COM BASE NA ANÁLISE

Analizando 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 3 fragilidades e 16 oportunidades de melhoria 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            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 13      | Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como: B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:                  | 14,1       | 18,3       | 21,4       | 14,8       | 31,4       | 32,4                       | 46,2                       | Ação Corretiva           |
| 21      | Em relação a infraestrutura da UB, avalio os seguintes tópicos como: I ACESSO A INTERNET E COMPUTADORES NA UB (para a realização das atividades acadêmicas) | 19,0       | 20,1       | 21,0       | 13,9       | 26,1       | 39,1                       | 40,0                       | Ação Corretiva           |
| 14      | Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como: I ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS:                              | 18,9       | 23,7       | 19,2       | 9,6        | 28,6       | 42,6                       | 38,2                       | Oportunidade de Melhoria |

|    |                                                                                                                                                                                             |      |      |      |      |      |      |      |                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------|
| 13 | Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como: D QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS                                                                        | 15,9 | 23,8 | 25,0 | 12,3 | 23,0 | 39,7 | 35,3 | Oportunidade de Melhoria |
| 15 | Em relação aos serviços de atendimento e apoio para os alunos, avalio os seguintes tópicos como: E OUVIDORIA:                                                                               | 19,2 | 24,4 | 24,0 | 10,5 | 22,0 | 43,5 | 32,5 | Oportunidade de Melhoria |
| 13 | Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como: C QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (EXEMPLOS: PORTAL DO ALUNO, AVA, MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)           | 16,1 | 27,2 | 25,1 | 12,1 | 19,5 | 43,3 | 31,6 | Oportunidade de Melhoria |
| 11 | Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades: C MONITORIA:                                                                                                            | 26,1 | 19,2 | 23,8 | 15,8 | 15,2 | 45,3 | 30,9 | Oportunidade de Melhoria |
| 14 | Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como: C ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS:                                                                 | 21,3 | 26,5 | 23,2 | 10,3 | 18,7 | 47,8 | 29,0 | Oportunidade de Melhoria |
| 19 | Percebo que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas:                                                                                                                | 23,4 | 23,7 | 24,5 | 13,2 | 15,2 | 47,2 | 28,3 | Oportunidade de Melhoria |
| 14 | Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como: E ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UB:                                                | 21,9 | 25,9 | 24,1 | 9,7  | 18,5 | 47,8 | 28,2 | Oportunidade de Melhoria |
| 14 | Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como: H ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO ALUNO (CRA):                                          | 20,8 | 27,7 | 23,7 | 7,9  | 20,0 | 48,5 | 27,8 | Oportunidade de Melhoria |
| 13 | Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como: A COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS:                                                               | 20,4 | 27,9 | 25,1 | 10,9 | 15,6 | 48,3 | 26,5 | Oportunidade de Melhoria |
| 20 | Acredito que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados: | 25,7 | 26,5 | 21,4 | 11,7 | 14,6 | 52,2 | 26,3 | Oportunidade de Melhoria |

|    |                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |      |                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------|
| 21 | Em relação a infraestrutura da UB, avalio os seguintes tópicos como: B EQUIPAMENTOS DE APOIO (data-show, computador, som e outros equipamentos em geral utilizados nas aulas): | 23,8 | 27,8 | 22,6 | 12,3 | 13,5 | 51,6 | 25,8 | Oportunidade de Melhoria |
| 18 | Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos: C ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES DA UB:                                                | 25,0 | 23,6 | 27,3 | 11,3 | 12,8 | 48,6 | 24,1 | Oportunidade de Melhoria |
| 18 | Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos: A COLEGIADO DE CURSO:                                                                | 25,6 | 24,1 | 27,5 | 11,1 | 11,6 | 49,8 | 22,7 | Oportunidade de Melhoria |
| 18 | Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos: B COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):                                               | 24,8 | 24,1 | 28,4 | 10,5 | 12,2 | 49,0 | 22,7 | Oportunidade de Melhoria |

## QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS COORDENADORES

| 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: | 24,0       | 44,0       | 4,0        | 20,0       | 8,0        | 68,0                       | 28,0                       | Oportunidade de Melhoria |

## QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

| 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 de extensão da UB: | 16,8       | 12,1       | 20,2       | 9,8        | 41,0       | 28,9                       | 50,9                       | Ação Corretiva |

## 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 dezesseis (16) 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 do relatório da CPA) terão essa relação apontada no seu texto, para que a UB tome as ações de forma integrada e ampla.

#### **AÇÃO PREVENTIVA 1 – 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 ao programa 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 que o Edital de monitoria seja preparado e divulgado com bastante antecedência e que o departamento de marketing, com auxílio das coordenações de curso e dos responsáveis pelo programa de monitoria nos campi, faça a divulgação por disparo de e-mails a todos os alunos, nas redes sociais, no site no nos murais e quadros de aviso, realizando assim uma ampla divulgação do programa.

Sugere-se envolver os coordenadores no processo de divulgação, para que esses enfatizem aos docentes a importância de estimular os alunos à monitoria, pois são os docentes que inspiram os alunos.

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 ano; avaliar com as coordenações de curso a atual demanda de monitores por curso e rever o número de vagas e bolsas ofertas 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 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).

Sugere-se ampliar as monitorias para além das disciplinas e módulos, dado por exemplo a oportunidade de ter monitoria em laboratórios, centro de simulação, ligas acadêmicas, atividades de extensão e outros.

### **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 30,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 2 – 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 aumentar o número de quadros de avisos e realizar ampla divulgação em das informações institucionais nas mídias sociais. 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).

Sugere-se que o site da UB seja vivo, atualizado diariamente, para que tenha informações relevantes para aumentar o interesse de acesso da comunidade acadêmica e sociedade.

Sugere-se que as redes sociais tenham responsáveis que cuidem tanto das informações quando das respostas às demandas, dúvidas e reclamações que surgem, dando resposta e indicando os canais de comunicação adequados para cada demanda. Os alunos estão muito ligados às redes sociais e, pelo tamanho da nossa comunidade acadêmica, a resposta nas rede sociais precisa ser na mesma proporção.

### **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 26,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a comunicação e publicidade das informações institucionais, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 3 – 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 que o site da UB e as redes sociais sejam vivos, atualizados diariamente, para que tenha informações relevantes para aumentar o interesse de acesso da comunidade acadêmica e sociedade.

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 que os diretores de campi, coordenadores de curso e docentes incentivem os alunos a explorar as comunicações no site e redes sociais.

Sugere-se o investimento na contratação de uma equipe capacitada para melhoria do site e divulgação nas redes sociais. Sugere-se que as redes sociais tenham responsáveis que cuidem tanto das informações quando das respostas às demandas, dúvidas e reclamações que surgem, dando resposta e indicando os canais de comunicação adequados para cada demanda. Os alunos estão muito ligados às redes sociais e, pelo tamanho da nossa comunidade acadêmica, a resposta nas rede sociais precisa ser na mesma proporção.

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 35,3% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 4 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (PORTAL DO ALUNO, AVA, MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)**

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade da comunicação interna (portal do aluno, AVA, 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 que os diretores de campi, coordenadores de curso e docentes incentivem os alunos a explorar as comunicações internas.

Sugere-se que novos investimentos sejam feitos, para aumentar o número de quadros de avisos onde necessário, bem como quando possível, adquirir e usar mais telas de TV ou data-shows nos pátios e blocos (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 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 (portal do aluno, AVA, 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 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 31,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 5 – 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 da CRA online via WhatsApp, 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 monitorar o sistema de Totens e senhas nos atendimentos presenciais da CRA, bem como as estatísticas de atendimento da CRA online via WhatsApp, para avaliar o tempo de espera e gerar relatórios de acompanhamento.

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 27,8% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 6 – ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO**

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.

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.

Sugere-se melhorar a identidade visual dos funcionários, utilizando uniforme e crachá, melhorando inclusive o espírito de equipe.

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.

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.

Sugere-se realizar capacitações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, promover reuniões de debate entre os 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 28,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 7 – 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 avaliar a possibilidade de aumentar o efetivo de colaboradores responsáveis pelo atendimento no setor. 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.

Sugere-se que a ocorra semestralmente uma apresentação da Ouvidoria e coordenações de curso para os alunos, mostrando o trabalho da Ouvidoria, a quantidade de demandas atendidas, mostrando não somente os problemas resolvidos para também os elogios, bem como os percentuais por tipo de demanda e o tempo médio de resposta. O intuito é que os alunos entendam que as demandas são devidamente analisadas e encaminhadas. Sugere-se que os dados da Ouvidoria sejam considerados pela CPA na elaboração dos planos de ação e na apresentação das melhorias da instituição.

### **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 32,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

**AÇÃO PREVENTIVA 8 – 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 avaliar a possibilidade de aumentar o efetivo de colaboradores responsáveis pelo atendimento no setor. 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 uma melhor divulgação constante no pátio, nas TV's e no Instagram das opções de renegociação e funcionalidades financeiras dentro do portal do aluno, pois esse serviço online melhorou muito as tratativas financeiras.

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 38,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do serviço de cobranças, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 9 – 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 divulgar com clareza aos alunos os dias e horários de atendimento e o fluxo para atendimentos da direção do Campus, com um sistema de reserva de horário.

Sugere-se criar uma estratégia de esclarecimento aos alunos, por meio de ação de conscientização feita pelos coordenadores, apresentando o fluxo de demandas dos alunos e quais setores respondem cada um dos assuntos. Esclarecer que assuntos são respondidos pela coordenação de curso e quais assuntos são respondidos pela Direção de Campus, apresentando a hierarquia da instituição. Com isso, evita-se que assuntos sejam levados à Direção de

Campus antes de serem tratados na coordenação de curso e setores responsáveis. Além disso, deve-se esclarecer sobre assuntos que a Direção de Campus não tem autonomia para interferir, tais como PPC e ações pedagógicas de cada curso, demandas essas que devem ser direcionadas à coordenação de curso.

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 29,0% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Direção do Campus, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

**AÇÃO PREVENTIVA 10 – RECURSOS FINANCEIROS PARA CONTRIBUIR COM A QUALIFICAÇÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS E DOCENTES**

Convém que a instituição tome ações para investigar, de forma específica com os alunos do presencial, os motivos que levaram eles à responder negativamente quanto questionados se acreditam que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários e docentes. Convém aumentar continuamente os investimentos em capacitação, qualificação e atualização profissional para funcionários administrativos e docentes, aplicando recursos financeiros para contribuir com a melhoria da qualificação, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados.

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação dos investimentos feitos em capacitações, qualificações e atualizações, ampliando o Programa de Capacitação Interna (PIC). Sugere-se que a instituição promova a ampla divulgação das capacitações, treinamentos e eventos que são preparados e realizados para os funcionários e docentes na busca pela melhoria da autoestima e da qualidade dos serviços prestados.

Sugere-se divulgar no site, nas redes sociais, nos quadros de aviso e murais os investimentos em qualificações e capacitações que são oferecidas para os funcionários técnico-administrativos e docentes (com foco na melhoria da sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados), para melhorar a percepção de toda a comunidade acadêmica dessas ações de qualificação e capacitação. Sugere-se que a CPA faça apontamentos nos relatórios sobre os investimentos em capacitações, qualificações e atualizações promovidas ao longo de cada ano.

Sugere-se criar um plano de incentivo aos participantes dos programas de capacitação oferecidos.

Sugere-se realizar mais capacitações internas no PIC (online e presenciais) dentro do período de trabalho, quando praticável.

#### **EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**

**EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO**

**DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

#### **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 acreditam que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

#### **AÇÃO PREVENTIVA 11 – POSIÇÕES E REVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NOS ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos alunos 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, enfatizando as ações propostas e principalmente as realizadas, em reuniões com os docentes e representantes discentes e nas salas de aula.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos alunos nos órgãos superiores (especialmente o CONSU) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros 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 alunos são ouvidos pela instituição.

Sugere-se realizar campanhas de conscientização nos ambientes da instituição, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e como eles funcionam, para que os alunos conheçam e saibam como encaminhar demandas.

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

Sugere-se estimular os alunos 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 alunos 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 no início do ano quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB e em todas as turmas dos cursos) a conscientização de quais são os órgãos colegiados, sua composição, suas funções e como eles recebem demandas, demonstrando inclusive que existem alunos representantes na sua composição. Os alunos representantes poderiam ter um grupo de discussão com os representantes de turma, para compartilhar informações e levar demandas nas reuniões, trazendo as pautas de decisões novamente para os alunos representantes de turma.

#### **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 24,1% dos alunos 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 12 – POSIÇÕES E REIVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NOS COLEGIADOS DE CURSO**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade discente nos colegiados de curso, reforçando o papel desses em todo o processo de gestão e da participação ativa dos discentes nas mudanças, melhorias e inovações que cada curso implementa.

Sugere-se que os coordenadores de curso e docentes divulguem a composição e as funções do Colegiado de Curso nas salas de aula e outros meios aplicáveis, divulgando as decisões tomadas nas reuniões.

Sugere-se melhorar a divulgação das tratativas de decisões dos colegiados de curso, com a participação efetiva dos discentes representantes tanto no processo de discussão e decisão quanto na divulgação para os colegas discentes e demonstração das devolutivas e propostas de ações baseadas nas demandas dos discentes; auxiliar os discentes na organização das representações de turma, de modo que os representantes apresentem as demandas para o representante discente nas reuniões do colegiado; ao final das reuniões, o representante discente no colegiado retorna para os representantes de turmas os resultados das reuniões.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos Colegiados de Curso juntos aos alunos do presencial (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros discentes que participam dos colegiados e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões dos cursos.

Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que os alunos são ouvidos pelos colegiados de curso.

Sugere-se aumentar a participação do discente integrante do colegiado nas decisões do curso e esse faça ampla divulgação aos discentes dos assuntos e decisões tomadas com a participação dele.

Sugere-se divulgar como as demandas e solicitações dos discentes devem ser encaminhadas ao colegiado do curso via o representante discente.

Sugere-se que o discente representante divulgue as melhorias que o curso obteve no período em que ele é o representante.

Sugere-se promover reuniões com os discentes, para levantar reivindicações e demandas qualitativas e propor ações de melhoria para os cursos via colegiado. Sugere-se fazer tanto no acolhimento no início do ano quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB e em todas as turmas dos cursos) a conscientização de quais são os órgãos colegiados, sua composição, suas funções e como eles recebem demandas, demonstrando inclusive que existem alunos representantes na sua composição. Os alunos representantes poderiam ter um grupo de discussão com os representantes de turma, para compartilhar informações e levar demandas nas reuniões, trazendo as pautas de decisões novamente para os alunos representantes de turma.

#### **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 22,7% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas no Colegiado de Curso, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

#### **AÇÃO PREVENTIVA 13 – POSIÇÕES E REIVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NA CPA**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos alunos 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 alunos 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 alunos (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 aluno 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 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 enfatizar as ações propostas e principalmente as realizadas, em reuniões com os docentes e representantes discentes e nas salas de aula, aumentando a divulgação ao alunado das decisões tomadas em reuniões.

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

Sugere-se fazer tanto no acolhimento no início do ano quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB e em todos as turmas dos cursos) a conscientização de quais são os órgãos colegiados, sua composição, suas funções e como eles recebem demandas, demonstrando inclusive que existem alunos representantes na sua composição. Os alunos representantes poderiam ter um grupo de discussão com os representantes de turma, para compartilhar informações e levar demandas nas reuniões, trazendo as pautas de decisões novamente para os alunos representantes de turma.

#### **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 22,7% dos alunos do presencial 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 14 – 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 nos órgãos colegiados e divulgando amplamente os nomes dos alunos representantes envolvidos, para melhorar a participação dos alunos nesses processos.

Essa ação preventiva está relacionada com as Ações Preventivas 13 – Posições e reivindicações consideradas nos órgãos colegiado superiores, 14 – Posições e reivindicações nos colegiados de curso e 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 que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa.

Sugere-se estimular os alunos 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.

Sugere-se fazer tanto no acolhimento no início do ano quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB e em todas as turmas dos cursos) a conscientização de quais são os órgãos colegiados, sua composição, suas funções e como eles recebem demandas, demonstrando inclusive que existem alunos representantes na sua composição. Os alunos representantes poderiam ter um grupo de discussão com os representantes de turma, para compartilhar informações e levar demandas nas reuniões, trazendo as pautas de decisões novamente para os alunos representantes de turma.

**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 28,3% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

**AÇÃO PREVENTIVA 15 – 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 realizar um levantamento unificado da situação financeira dos alunos de cada curso, montando um perfil financeiro dos alunos, para verificar possibilidade e previsões. Sugere-se buscar oferecer outras modalidades de bolsas (Prouni, principalmente).

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.

Sugere-se buscar formas de instituir financiamento próprio com avaliação de aspectos socioeconômicos por assistente social com determinada cota para concessão de em condições facilitadas de pagamento, ainda que com juros.

#### **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 28,0% 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, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

#### **AÇÃO PREVENTIVA 16 – MELHORIA DOS EQUIPAMENTOS DE APOIO (data-show, computador, som e outros equipamentos em geral utilizados nas aulas):**

Convém que a instituição tome ações para melhorar a infraestrutura, mais especificamente os equipamentos de apoio (Datashow, computador, som e outros equipamentos em geral utilizados nas aulas).

Convém que a instituição invista continuamente na compra, manutenção e troca de equipamentos de apoio às salas de aula, evitando a existência de itens quebrados e obsoletos, principalmente os equipamentos audiovisuais e Datashow.

Sugere-se melhorar o plano de manutenção preventiva e corretiva desses equipamentos, fazendo checagens semanais das necessidades desses itens.

Sugere-se ter alguns equipamentos de backup, para substituição imediata quando necessário, evitando a falta desses recursos quando necessário.

Sugere-se divulgar os investimentos feitos na melhoria dos equipamentos de apoio para toda a comunidade acadêmica.

#### **EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**

##### **EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO**

##### **DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

#### **RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA**

##### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 25,8% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados para avaliar a infraestrutura, mais especificamente os equipamentos de apoio (Datashow, computador, som e outros equipamentos em geral utilizados nas aulas), 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 três (3) 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 do relatório da CPA) 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 que os diretores de campi apresentem aos colaboradores a importância da participação nos projetos de extensão, bem como, incentivar os discentes realizarem ações mais inclusivas aos colaboradores. Sugere-se aumentar a divulgação aos colaboradores dos projetos de extensão existentes, principalmente o PIC.

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.

Sugere-se incluir na política de extensão que cada curso oferte pelo menos um projeto de extensão curricular, por semestre, tendo os colaboradores também como público-alvo. Envolver o departamento de Marketing na divulgação desses projetos aos colaboradores e talvez dar um nome específico para esse programa, pois percebe-se que os colaboradores participam das ações sem saber que está sendo público-alvo de um projeto de extensão.

### **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 50,9% 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.

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 corpo discente (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 a possibilidade de aumento dos colaboradores que atuam nos setores-chave de atendimento.

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.

Sugere-se criar uma portaria ou documento equivalente, que apresente a lista de demandas que podem ser feitas e o tempo/prazo de resposta definidos. Com isso, realizar ampla divulgação desse material, pois percebe-se que a instituição já possui alguns prazos de respostas definidos pela CRA e às vezes o aluno reclama, mesmo que o setor esteja dentro do prazo. Sugere-se criar protocolos no portal do aluno que ao final da solicitação, para que apareça sempre o prazo de resposta.

#### **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 46,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

**AÇÃO CORRETIVA 3 – ACESSO À INTERNET E COMPUTADORES**

A instituição deve tomar ações corretivas para diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com relação ao acesso à Internet e Computadores da UB (para a realização das atividades acadêmicas), buscando identificar as necessidades principalmente dos alunos do presencial e verificar os gargalos de acesso à internet e computadores, com foco na busca por mitigar ou instabilidade da internet nos campi.

Analisando os percentuais de respostas negativas por campi, a CPA detectou os seguintes percentuais de respostas negativas: 44,8% em Fernandópolis, 41,5% em São Paulo e 15,6% em Descalvado. Além disso, fazendo uma análise das respostas das questões abertas de todos os públicos, foram feitas 263 menções a internet e 53 menções a computadores, dentro de um universo de 5146 respostas nas questões abertas em 2025, indicando que a instabilidade da internet possa ter ocasionado as respostas negativas.

Sugere-se melhorar a capacidade e velocidade da internet nos campi. Para isso, deve-se discutir com a comunidade acadêmica onde estão os gargalos e atuar para eliminar ou mitigar as falhas da internet. O setor de TI deve buscar identificar em quais locais, setores e em que períodos ocorrem os gargalos e atuar para que a instabilidade da internet não comprometa a realização das atividades acadêmicas e administrativas. A comunicação ativa do setor de TI com os diretores e coordenações de curso deve ser realizada, para atuar de forma rápida, resolvendo a instabilidade da internet e evitando que a insatisfação dos alunos e da comunidade acadêmica.

Sugere-se verificar os ambientes que tem alta dependência da internet para funcionar (exemplo: salas de metodologia ativa, laboratórios de informática, centro de simulação, laboratórios para aulas práticas, setores administrativos) e dedicar links que impeçam a queda da internet devido ao aumento de utilização

nos ambientes de convivência (notadamente em horários de intervalo) quando os usuários acessam a internet para outros usos que não os acadêmicos e administrativos.

Sugere-se investir continuamente na infraestrutura de TI, com foco nos servidores e equipamentos que permitem o funcionamento da internet nos campi.

#### **EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA  
DIMENSÃO 7 - INFRAESTRUTURA FÍSICA

#### **RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA**

##### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 40,0% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados para avaliar o acesso à Internet e Computadores da UB (para a realização das atividades acadêmicas). Analisando os percentuais de respostas negativas por campi, a CPA detectou os seguintes percentuais de respostas negativas: 44,8% em Fernandópolis, 41,5% em São Paulo e 15,6% em Descalvado. Além disso, fazendo uma análise das respostas das questões abertas de todos os públicos, foram feitas 263 menções a internet e 53 menções a computadores, dentro de um universo de 5146 respostas nas questões abertas em 2025, indicando que a instabilidade da internet possa ter ocasionado as respostas negativas.

### 5.3 Análise final do Relatório da CPA de 2025

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.

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 três (3) fragilidades e dezesseis (16) oportunidades de melhoria foram detectadas, demonstrando uma consistente evolução em comparação com os anos anteriores.

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 336 análises feitas, 62,20% indicaram pontos fortes e 32,14% indicaram

pontos adequados, somando no total 94,34% das análises com resultados satisfatórios. Foram detectadas 4,76% de oportunidades de melhoria e somente 0,89% de fragilidades, somando 5,65% 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 coordenadores e colaboradores. Os alunos do EAD e os docentes e tutores não apontaram nenhuma oportunidade de melhoria e nenhuma fragilidade.

Abaixo são apresentados um resumo dos resultados obtidos por público com os questionários no ano de 2025:

| CPA 2025          | Número de indicadores por tipo de análise final |          |                            |              |       |
|-------------------|-------------------------------------------------|----------|----------------------------|--------------|-------|
| Público           | Pontos Fortes                                   | Adequado | Oportunidade e de melhoria | Fragilidades | Total |
| Alunos Presencial | 15                                              | 48       | 15                         | 2            | 80    |
| Alunos EAD        | 65                                              | 6        | 0                          | 0            | 71    |
| Docentes/tutores  | 78                                              | 4        | 0                          | 0            | 82    |
| Coordenadores     | 25                                              | 35       | 1                          | 0            | 61    |
| Colaboradores     | 26                                              | 15       | 0                          | 1            | 42    |
| Total             | 209                                             | 108      | 16                         | 3            | 336   |
| Porcentagem       | 62,20%                                          | 32,14%   | 4,76%                      | 0,89%        | 100%  |

Comparando os resultados obtidos no ano de 2025 com os resultados do ano de 2024, nota-se um aumento dos pontos fortes e adequados somados em comparação com os as oportunidade de melhoria e fragilidades somadas. Isso demonstra que está ocorrendo melhoria contínua da instituição. Além disso, algumas oportunidades de melhoria que foram indicadas em 2024 não apareceram em 2025, indicado que os aspectos avaliados foram classificados como adequados. Contudo, o número de fragilidades aumentou de 2 para 3, necessitando assim que a instituição fique atenta à esses indicadores e tome ações corretivas.

Abaixo são apresentados um resumo dos resultados obtidos por público com os questionários no ano de 2024, para efeitos de comparação:

| CPA 2024          | Número de indicadores por tipo de análise final |          |                            |              |       |
|-------------------|-------------------------------------------------|----------|----------------------------|--------------|-------|
| Público           | Pontos Fortes                                   | Adequado | Oportunidade e de melhoria | Fragilidades | Total |
| Alunos Presencial | 10                                              | 52       | 17                         | 1            | 80    |
| Alunos EAD        | 40                                              | 31       | 0                          | 0            | 71    |
| Docentes/tutores  | 80                                              | 2        | 0                          | 0            | 82    |
| Coordenadores     | 48                                              | 12       | 1                          | 0            | 61    |
| Colaboradores     | 22                                              | 19       | 0                          | 1            | 42    |
| Total             | 200                                             | 116      | 18                         | 2            | 336   |
| Porcentagem       | 59,52%                                          | 34,52%   | 5,36%                      | 0,60%        | 100%  |

Assim, 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 5 – Políticas de pessoal;
- Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação.

Essa comissão orienta fortemente que a UB busque implementar as três (3) ações corretivas propostas pela CPA, para que as fragilidades detectadas possam ser mitigadas ou eliminadas. Além disso, também é prudente que as dezesseis (16) 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 6 – Organização e gestão da instituição;
- Dimensão 7 – Infraestrutura física;
- Dimensão 9 – Políticas de atendimento aos discentes;
- Dimensão 10 – Sustentabilidade financeira.

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

| Acompanhamento de respostas - CPA 2025     |                        |             |                 |              |
|--------------------------------------------|------------------------|-------------|-----------------|--------------|
| Totais de respostas por público - CPA 2025 |                        |             |                 |              |
| Público                                    | Total de Questionários | Respondidos | Não Respondidos | % respondido |
| Aluno Presencial                           | 4084                   | 2037        | 2047            | 50%          |
| Aluno EAD                                  | 86                     | 40          | 46              | 47%          |
| Alunos Stricto                             | 172                    | 54          | 118             | 31%          |
| Professor Presencial                       | 277                    | 255         | 22              | 92%          |
| Tutor EAD                                  | 26                     | 26          | 0               | 100%         |
| Professor Stricto                          | 47                     | 37          | 10              | 79%          |
| Coordenador Presencial                     | 25                     | 25          | 0               | 100%         |
| Coordenador EAD                            | 6                      | 6           | 0               | 100%         |
| Coordenadores Stricto                      | 5                      | 3           | 2               | 60%          |
| Colaboradores                              | 252                    | 173         | 79              | 69%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>4980</b>            | <b>2656</b> | <b>2324</b>     | <b>53%</b>   |

Com relação a adesão da comunidade acadêmica, 50% dos discentes do presencial, 47% dos discentes do EAD, 31% dos discentes do stricto sensu, 92% dos docentes do presencial, 100% dos tutores, 79% dos docentes do stricto sensu, 100% dos coordenadores do presencial, 100% dos coordenadores do EAD, 60% dos coordenadores do stricto sensu, 69% dos colaboradores (técnico-administrativos e prestadores de serviço) responderam os questionários da CPA. No geral, 53% dos

questionários atribuídos para a comunidade acadêmica foram respondidos. Além disso, 400 egressos participaram da autoavaliação e responderam os questionários. Também foram recebidas 396 respostas da sociedade, sendo 220 pelo site e 176 nos pontos de coleta nos campi e locais de prestação de serviços da UB. Os dados das respostas dos egressos e da sociedade se encontram no final do Capítulo 4 – Análise dos dados e das informações.

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

- Manter o percentual de participação dos tutores EAD, dos coordenadores dos cursos presenciais e EAD;
- Aumentar o percentual de participação dos docentes do presencial, discentes do presencial, discentes do EAD, discentes do stricto sensu, docentes e coordenadores do stricto sensu e colaboradores (técnico-administrativos e prestadores de serviço), 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 2026, através das ações de conscientização: analisando o resultado obtido com a pesquisa de egressos em 2025, 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 400 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 2026, através de campanhas de comunicação durante todo o ano; os resultados obtidos com as 396 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.

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.

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.

