



UNIVERSIDADE  
BRASIL

# Plano de Ações da CPA 2022

# **PLANO DE AÇÕES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) 2022**

**(Informações extraídas do Relatório de  
Autoavaliação Institucional de 2021 publicado em  
março de 2022 – 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 delas obteve mais quais 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”. 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, 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:	<b>B</b> TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:	9,0	13,6	19,9	16,4	41,1	22,6	57,5	Ação corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>H</b> ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO ALUNO (CRA):	10,8	19,8	22,4	13,5	33,6	30,6	47,1	Ação corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>I</b> ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS:	14,4	19,3	21,3	11,2	33,8	33,7	45,0	Ação corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>G</b> ATENDIMENTO DA SECRETARIA E CENTRAL DE CURSOS:	12,6	21,4	23,8	13,3	28,9	34,0	42,2	Ação corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>E</b> ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UB:	12,1	22,1	24,2	12,8	28,8	34,2	41,6	Ação corretiva

13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>C ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS:</b>	11,7	23,2	23,5	14,2	27,4	34,9	41,6	Ação corretiva
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	<b>D QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS</b>	11,6	20,6	26,3	13,8	27,7	32,2	41,5	Ação corretiva
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	<b>C QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)</b>	10,8	22,6	26,7	15,4	24,5	33,4	39,9	Ação corretiva
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>E OUVIDORIA:</b>	10,7	23,4	26,3	14,1	25,6	34,1	39,7	Ação corretiva
18. Percebo que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas:	-	15,4	22,1	25,0	18,1	19,4	37,5	37,5	Ação corretiva
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	<b>C MONITORIA:</b>	19,0	20,1	25,7	17,5	17,8	39,1	35,3	Oportunidade de melhoria
19. 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:	-	17,2	25,1	23,4	13,1	21,2	42,3	34,3	Oportunidade de melhoria
17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	<b>C ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES DA UB:</b>	15,0	22,1	29,3	15,8	17,8	37,1	33,6	Oportunidade de melhoria
17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	<b>B COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):</b>	15,0	23,0	28,5	16,8	16,7	38,0	33,5	Oportunidade de melhoria
17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	<b>A COLEGIADO DE CURSO:</b>	17,0	23,5	26,3	15,4	17,8	40,5	33,2	Oportunidade de melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	<b>A COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS:</b>	14,7	27,3	26,3	11,3	20,4	42,0	31,7	Oportunidade de melhoria
3. Acredito que a UB cumpre a sua missão institucional:	-	21,6	35,2	11,6	16,0	10,9	56,8	31,6	Oportunidade de melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	<b>B PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA:</b>	24,3	19,0	25,2	17,7	13,7	43,3	31,4	Oportunidade de melhoria

15. Acredito que a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB:	-	20,7	33,4	14,6	13,4	17,8	54,1	31,2	Oportunidade de melhoria
4. Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da UB:	-	18,5	28,7	22,1	11,2	19,4	47,2	30,6	Oportunidade de melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>F ACESSO A BOLSAS DE ESTUDO:</b>	18,2	27,4	25,0	9,2	20,2	45,6	29,4	Oportunidade de melhoria
16. Tenho fácil acesso e conhecimento às normas institucionais (Estatuto, PDI, regimento interno, manual do aluno, documentação do curso, etc.) e às normas que estabelecem o funcionamento dos órgãos colegiados (Colegiado de Curso, Comissão Própria de Avaliação, Núcleo Docente Estruturante e órgãos colegiados superiores da UB):	-	18,8	32,3	23,0	11,4	14,5	51,1	25,9	Oportunidade de melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>A NIVELAMENTO:</b>	15,8	32,5	30,5	8,5	12,7	48,3	21,2	Oportunidade de melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>B NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO (NAP):</b>	15,5	32,9	32,7	8,4	10,5	48,4	18,9	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:	<b>B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:</b>	11,6	25,4	26,5	14,0	22,5	37,0	36,5	Oportunidade de melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>H ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO ALUNO (CRA):</b>	12,6	30,1	27,2	11,9	18,2	42,7	30,1	Oportunidade de melhoria

13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>C ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL:</b>	15,5	29,8	25,2	13,5	16,1	45,3	29,6	Oportunidade de melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>G ATENDIMENTO DA SECRETARIA E CENTRAL DE CURSOS:</b>	12,8	32,6	27,4	11,8	15,3	45,4	27,1	Oportunidade de melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	<b>C MONITORIA:</b>	21,0	28,2	23,9	14,8	12,1	49,2	26,9	Oportunidade de melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	<b>B PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA:</b>	22,1	26,3	26,4	14,3	10,8	48,4	25,1	Oportunidade de melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	<b>D QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS</b>	14,5	33,3	27,3	10,4	14,5	47,8	24,9	Oportunidade de melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>E ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UB:</b>	12,6	32,8	29,8	10,4	14,3	45,4	24,7	Oportunidade de melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	<b>E OUVIDORIA:</b>	12,6	33,5	31,8	9,7	12,5	46,1	22,2	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
8. Acredito que a carga horária destinada à coordenação do meu curso é satisfatória:	-	23,1	35,4	12,3	16,9	12,3	58,5	29,2	Oportunidade de melhoria
24. Acredito que discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre (investimento semestral), sem contar com alguma modalidade de bolsa:	-	10,8	43,1	18,5	24,6	3,1	53,9	27,7	Oportunidade de melhoria
13. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	<b>B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:</b>	7,7	41,5	38,5	6,2	6,2	49,2	12,4	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 extensão da UB:	-	7,4	5,7	13,4	17,3	56,2	13,1	73,5	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:	-	24,7	26,1	12,0	12,4	24,7	50,8	37,1	Oportunidade de melhoria
10. A UB tem incentivado a capacitação e atualização profissional para funcionários técnico-administrativos e docentes:	-	23,0	28,3	13,4	13,1	22,3	51,3	35,4	Oportunidade de melhoria
11. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	<b>A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):</b>	26,5	21,9	23,7	12,0	15,9	48,4	27,9	Oportunidade de melhoria
11. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	<b>B ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES DA UB:</b>	24,4	23,3	25,8	10,6	15,9	47,7	26,5	Oportunidade de melhoria
9. Acredito que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB:	-	27,2	38,5	8,5	15,9	9,9	65,7	25,8	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 23 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 – DIVULGAÇÃO DA MISSÃO E DO PDI**

Convém que a instituição continue criando meios para a melhorar a divulgação da Missão e do PDI da UB para toda a comunidade acadêmica, realizando novas capacitações e divulgações sistemáticas para melhorar ainda mais o entendimento e conhecimento da comunidade acadêmica quanto à Missão e o PDI.

Sugere-se melhorar continuamente a divulgação da Missão e do PDI no site, nas salas de aula, no AVA, nas redes sociais, nos murais, em comunicados e em publicações, tornando-os mais próximos da comunidade acadêmica; criar campanhas de sensibilização da necessidade de toda a comunidade acadêmica conhecer a Missão e o PDI; Citar a Missão e o PDI em eventos e lives sempre que aplicável, convidar a comunidade acadêmica a entender a Missão (de forma a demonstrar que a UB compre a sua Missão) e a lerem o PDI e entender as políticas ali descritas.

Sugere-se oferecer no primeiro semestre dos cursos uma aula que aborde a Missão, o PDI, os documentos institucionais e a estrutura organizacional da UB, explicando o que são estes documentos, a sua importância e uso deles no funcionamento da UB.

Sugere-se fazer pesquisas para investigar o entendimento da Missão da UB, bem como buscar informações com a comunidade acadêmica a respeito da opinião sobre que parte da Missão que não está sendo cumprida.



Sugere-se aumentar a exposição da Missão da UB em quadros colocados nos principais ambientes, nos murais, faixas e outros espaços físicos e eletrônicos quando aplicável.

Sugere-se reforçar, via departamento de marketing e comunicação, algumas divulgações e notícias que incluam "UB cumpre sua Missão" (por exemplo: Congresso de IC foi realizado – UB cumpre sua Missão).

Sugere-se oferecer capacitação dos docentes e colaboradores para melhorar o entendimento da Missão e do PDI e sua importância para a UB.

### **EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL  
DIMENSÃO 1 - MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO  
INSTITUCIONAL

### **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 se a UB cumpre a sua Missão. Além disso, 4,7% dos alunos do presencial disseram desconhecer a Missão da UB. O mesmo ocorre com o PDI, pois 30,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se conhecem o PDI da UB.

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

Observa-se que 4,3% dos alunos do EAD disseram desconhecer a Missão da UB.

#### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS DOCENTES**

Observa-se que 3,2% dos docentes disseram desconhecer a Missão da UB.

#### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES**

Observa-se que 3,2% dos colaboradores disseram desconhecer a Missão da UB.

### **AÇÃO PREVENTIVA 2 – 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 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 31,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de pesquisa e iniciação científica.

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

Foi detectado que 25,1% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de pesquisa e iniciação científica.

### **AÇÃO PREVENTIVA 3 – 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 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.

Sugere-se oferecer bolsas/descontos para os alunos monitores, como forma de incentivar a participação no programa de monitoria.

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.

#### **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 35,3% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria.

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

Foi detectado que 26,9% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 4 – CARGA HORÁRIA DE COORDENAÇÃO**

Convém que a instituição avalie continuamente a carga horária destinada a coordenação dos cursos e investigue os motivos que levaram uma parte dos coordenadores responderem negativamente a esse aspecto.

Sugere-se avaliar a atual carga horária destinada a coordenação dos cursos e conversar de forma individual com cada coordenador para entender em cada curso quais são as possíveis insatisfações; com isso, pode-se realizar um levantamento das possíveis necessidades de melhoria da carga horária e tomar ações preventivas para ajustar as inconsistências ao longo do tempo.

#### **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 COORDENADORES**

Foi detectado que 29,2% dos coordenadores responderam negativamente quando questionados se acreditam que a carga horária destinada à coordenação do curso é satisfatória.

### **AÇÃO PREVENTIVA 5 – 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.

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 contínua 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.

### **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 31,7% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a comunicação e publicidade das informações institucionais.

### **AÇÃO PREVENTIVA 6 – TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS**

Convém que a instituição continue tomando ações para diminuir a insatisfação dos alunos do EAD e dos coordenadores 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 e dos coordenadores.

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 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 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 36,5% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

#### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COORDENADORES**

Foi detectado que 12,4% dos coordenadores responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos. Como somente 49,2% dos coordenadores responderam positivamente (menos de 50%), esse resultado foi caracterizado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 7 – 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.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 3 – Qualidade da comunicação no site e redes sociais, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB. Sugere-se investigar com uma amostragem de alunos do EAD quais são as percepções que ele têm da qualidade da comunicação no site e redes sociais; sugere-se perguntar para os alunos do EAD 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 eles 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 EAD**

Foi detectado que 24,9% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais.

### **AÇÃO PREVENTIVA 8 – BOLSAS DE ESTUDO**

Convém que a instituição continue melhorando a divulgação dos programas de bolsas de estudo, tanto governamentais quanto institucionais, bem como buscar identificar continuamente as necessidades e demandas dos alunos em relação às bolsas de estudos, aprimorando os programas e regulamentos.

Sugere-se investigar com os alunos do presencial as necessidades de acesso a bolsas de estudo; sugere-se avaliar sistematicamente os regulamentos e programas de bolsas de estudo governamentais e próprias, a fim de aproximar as propostas da realidade dos alunos na atualidade.

Sugere-se verificar se a quantidade de bolsas oferecida pode ser ampliada.

Sugere-se aumentar a divulgação dos programas de bolsas e aumentar os convênios de desconto com empresas e órgãos públicos.

Sugere-se melhorar a divulgação das Políticas de Acesso a Bolsa de Estudos (Portaria que já consta no Repositório Institucional)

Sugere-se divulgar um quadro de bolsistas aprovados semestralmente.  
Sugere-se aumentar a divulgação das bolsas em empresas, comércio e serviços, divulgação em mídias sociais, com foco na divulgação regional nos campus para que a comunidade local conheça o programa de bolsas de estudos e a quantidade de bolsas ofertadas.

### **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 29,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao acesso a bolsas de estudo, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 9 – NIVELAMENTO**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação do programa de nivelamento e incentive a participação dos alunos, principalmente nas atividades de acolhimento realizadas no início de cada semestre letivo para os ingressantes.

Sugere-se oferecer certificados aos alunos participantes do programa de nivelamento, como forma de garantir parte das horas complementares; realizar comunicações frequentes no site, nas redes sociais e nos murais e quadros de aviso, sobre o Nivelamento e sua importância para os alunos da UB.

Sugere-se sistematizar nos cursos a identificação dos alunos com maior dificuldade, para buscar oferecer o nivelamento de forma dedicada.

Sugere-se aumentar a divulgação das disciplinas de Nivelamento que estão no AVA, através de campanhas institucionais, para que o aluno tenha conhecimento dos conteúdos disponíveis.

Sugere-se criar ações de nivelamento, onde alunos veteranos do mesmo curso ou de outros cursos podem participar dessas ações (debates, discussões, reuniões, semana de resolução de exercícios) com os alunos calouros (diferentemente da monitoria, seria um evento momentâneo, próximo as semanas de provas por exemplo).



<b>EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS</b>
EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES
<b>RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA</b>
<b>RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL</b> Foi detectado que 21,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao nivelamento. Como somente 48,3% responderam positivamente (menos de 50%), esse resultado foi caracterizado como uma oportunidade de melhoria.

<b>AÇÃO PREVENTIVA 10 – NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO (NAPP)</b>
<p>Convém que a instituição continue melhorando a divulgação do NAPP e incentive a participação dos alunos, através de campanhas que expliquem como o NAPP funciona e como ele pode ajudar os alunos durante o seu percurso na UB.</p> <p>Sugere-se realizar palestras ligadas aos serviços do NAPP e tratar de temas que são comuns aos maiores problemas enfrentados pelos alunos que frequentam o NAPP, como forma de conscientizar os alunos da importância do NAPP; realizar comunicações frequentes no site, nas redes sociais e nos murais e quadros de aviso, sobre o trabalho do NAPP da UB.</p> <p>Sugere-se ampliar a divulgação do programa, através de conversas nas salas de aula, informativos nas salas, no AVA, nos murais e quadros de aviso, nas redes sociais e no site, reforçando que o atendimento ocorre nos campus da UB e explicando onde é o local do NAPP e como se faz para ser atendido.</p> <p>Sugere-se que o NAPP faça campanhas de alívio do estresse e estudos e pesquisas ligadas a vida estudantil e as formas de lidar com os problemas desse importante período da vida.</p>
<b>EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS</b>
EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES
<b>RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA</b>
<b>RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL</b>

Foi detectado que 18,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAPP). Como somente 48,4% responderam positivamente (menos de 50%), esse resultado foi caracterizado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 11 – ATENDIMENTO DO CRA**

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento da CRA, buscando o aumento da satisfação dos alunos do EAD. Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 5 – Atendimento do CRA, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do EAD 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 EAD.

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.

### **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 EAD**

Foi detectado que 30,1% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA).

### **AÇÃO PREVENTIVA 12 – ATENDIMENTO DOS ALUNOS EAD NOS POLOS**

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar o atendimento dos alunos do EAD nos polos presenciais, buscando avaliar sistematicamente os serviços prestados nos polos e melhorando a satisfação dos alunos que os utilizam.

Sugere-se avaliar sistematicamente o atendimento do Polos de Apoio Presenciais, através de visitas *in loco* para avaliar o atendimento e os serviços prestados; Sugere-se implementar o "cliente misterioso" que já é amplamente aplicado em diversas empresas, investigando as diversas falhas nos processos de atendimentos dos polos EAD.

Sugere-se fazer um levantamento com os alunos do EAD sobre as principais reclamações a respeito do atendimento dos polos, para buscar sanar as deficiências encontradas.

Sugere-se capacitar as equipes de atendimento dos polos; sugere-se criar FAQ com as principais perguntas e respostas, para esclarecer as principais dúvidas dos alunos, utilizando esse FAQ tanto nos polos quanto no portal do aluno; sugere-se realizar reuniões objetivas com os colaboradores dos polos, realizar treinamentos de atualização contínua e buscando a padronização dos serviços.

### **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 EAD**

Foi detectado que 29,6% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento no polo de apoio presencial.

### **AÇÃO PREVENTIVA 13 – ATENDIMENTO DA SECRETARIA E CENTRAL DE CURSOS**

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento da Secretaria e Central de Cursos, buscando o aumento da satisfação dos alunos do EAD.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 11 – Atendimento da Secretaria e Central de Cursos, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos setores de atendimento da Secretaria e Central de Cursos para conseguir avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria; sugere-se colocar em algum lugar do AVA ou do site uma "caixa de sugestões virtual" para que os alunos do EAD possam apontar para cada setor uma sugestão de melhoria dos serviços e do atendimento prestado.

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

Sugere-se desenvolver um FAQ com as principais perguntas e soluções mais apontadas, com conteúdo de fácil interpretação.

### **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 EAD**

Foi detectado que 27,1% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Secretaria e Central de Cursos.

### **AÇÃO PREVENTIVA 14 – ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO**

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do EAD.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 9 – Atendimento do corpo técnico-administrativo, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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 conseguir 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.

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

Sugere-se melhorar a divulgação dos canais de atendimento dos diversos departamentos.

### **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 EAD**

Foi detectado que 24,7% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo.

### **AÇÃO PREVENTIVA 15 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

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

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 10 – Atendimento da Ouvidoria, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se promover uma melhor divulgação do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados.

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.

### **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 EAD**

Foi detectado que 22,2% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria. Como somente 46,1% responderam positivamente (menos de 50%), esse resultado foi caracterizado como uma oportunidade de melhoria.

### **AÇÃO PREVENTIVA 16 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS DOCENTES E FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**

Convém que a instituição continue investigando os motivos que levaram os alunos do presencial e os colaboradores a terem uma percepção negativa com relação a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos para atender às demandas dos alunos da UB.

Sugere-se analisar em que áreas estão faltando profissionais (docentes e colaboradores) ou em que área os profissionais não estão com entrega a contento. No primeiro caso, verificar possibilidade de novas contratações. No segundo, oferecer atualizações, workshops e capacitações.

Sugere-se divulgar as atribuições dos colaboradores e equipes, para melhorar o fluxo de trabalho e a comunicação.

Sugere-se oferecer capacitação continua para os docentes e funcionários técnico-administrativos, com temas em comum a todos, para melhorar a sincronia das equipes.

Sugere-se criar um programa de incentivo interno com metas coletivas e individuais, como premiação por resultado obtido na satisfação e atendimento.

### **EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**

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

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

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

Foi detectado que 31,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se acreditam que a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB.

#### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES**

Foi detectado que 25,8% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se acreditam que a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB.

### **AÇÃO PREVENTIVA 17 – CAPACITAÇÕES PARA FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E DOCENTES**

Convém que a instituição melhore continuamente o oferecimento de capacitações e atualizações profissionais para os funcionários técnico-administrativos e docentes, incentivando a participação desses e divulgando um programa anual de capacitações e atualizações profissionais.

Sugere-se divulgar através de diversos meios de comunicação as capacitações que são oferecidas para os docentes e funcionários técnico-administrativos, como site, redes sociais, cartazes, murais, quadros de aviso, avisos no ponto, envio de e-mails, etc, para melhorar a percepção de toda a comunidade acadêmica dessas ações de capacitação.

Sugere-se propor um maior número de capacitações, pensando em programas de capacitação continuada e atualização profissional.

Sugere-se realizar capacitações nos campos e de forma virtual (através de lives) que também possam ser realizadas com a participação de pessoas da sociedade de forma livre, permitindo o envolvimento dos docentes e do corpo técnico-administrativo com a comunidade local.

### **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 35.4% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se a UB tem incentivado a capacitação e atualização profissional para funcionários técnico-administrativos e docentes

**AÇÃO PREVENTIVA 18 – POSIÇÕES E REVINDICAÇÕES  
CONSIDERADAS NOS ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES**

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

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 11 – Processos de tomada de decisão e gestão participativos, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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

Sugere-se realizar campanhas de conscientização nas salas de aula, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e como eles funcionam, para que os alunos e colaboradores conheçam e saibam como encaminhar demandas.

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 realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e dos colaboradores e definir ações de melhoria.

### **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 33,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas nos órgãos colegiados superiores da UB.

#### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES**

Foi detectado que 26,5% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas nos órgãos colegiados superiores da UB.

### **AÇÃO PREVENTIVA 19 – POSIÇÕES E REIVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NA CPA**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade discente e 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 discentes e 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 alunos e colaboradores (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros discentes e 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 e o colaborador são ouvidos pela CPA.

Sugere-se aumentar a divulgação dos resultados obtidos nas avaliações da CPA e dos itens realizados como melhoria pela Instituição.

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 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 COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 33,5% 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).

##### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES**

Foi detectado que 27,9% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas na Comissão Própria de Avaliação (CPA).

#### **AÇÃO PREVENTIVA 20 – 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 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.

### **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 33,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas no Colegiado de Curso.

### **AÇÃO PREVENTIVA 21 – ACESSO E CONHECIMENTO ÀS NORMAS INSTITUCIONAIS E DE FUNCIONAMENTO DOS ÓRGÃOS COLEGIADOS**

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação aos alunos do presencial sobre o local onde são encontradas as normas institucionais e as normas de funcionamento dos órgãos colegiados, bem como a divulgação do repositório institucional no site da UB.

Sugere-se colocar no site da UB uma aba específica sobre os órgãos colegiados, a sua formação atual e os membros discentes que fazem parte de cada órgão.

Sugere-se divulgar amplamente o calendário de reuniões dos órgãos colegiados, os assuntos e decisões tomadas, realizando uma divulgação ampla na comunidade acadêmica.

Sugere-se organizar o repositório institucional do site da UB, disponibilizar todos os documentos e normas num único local de forma organizada e comunicar esse feito de forma massiva para os alunos.

Sugere-se oferecer no primeiro semestre dos cursos uma aula que aborde o que são estes documentos e normas e que explique um pouco sobre a estrutura organizacional da Universidade e o funcionamento dos órgãos colegiados.

#### **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 25,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre ter fácil acesso e conhecimento às normas institucionais (Estatuto, PDI, regimento interno, manual do aluno, documentação do curso, etc.) e às normas que estabelecem o funcionamento dos órgãos colegiados (Colegiado de Curso, Comissão Própria de Avaliação, Núcleo Docente Estruturante e órgãos colegiados superiores da UB).

#### **AÇÃO PREVENTIVA 22 – RECURSOS FINANCEIROS PARA QUALIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E DOCENTES**

Convém investir continuamente na 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 que são oferecidas para seus funcionários técnico-administrativos e docentes.

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 capacitações internas (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 34,3% 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 administrativos e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados.

##### **RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES**

Foi detectado que 37,1% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se acreditam 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.

**AÇÃO PREVENTIVA 23 – CONDIÇÕES FINANCEIRAS DOS DISCENTES  
PARA HONRAR COM AS PARCELAS DO SEMESTRE**

Convém que a instituição investigue de forma específica com os coordenadores 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 ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

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 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 COM OS COORDENADORES**

Foi detectado que 27,7% dos coordenadores 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.

## 5.2.2 Plano de ações corretivas propostas pela CPA

Abaixo, será apresentado o Plano de Ações Corretivas, composto por 11 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.

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.

Sugere-se criar projetos de extensão que envolvam os colaboradores

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 ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 73,5% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se participaram ou participam de algum projeto extensão da UB. Como o percentual de respostas negativas foi maior que 50%, classifica-se esse resultado como uma Fragilidade Importante a ser resolvida.

**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 6 – 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.

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 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 57,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos. Como o percentual de respostas negativas foi maior que 50%, classifica-se esse resultado como uma Fragilidade Importante a ser resolvida.

### **AÇÃO CORRETIVA 3 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS**

A instituição deve tomar ações corretivas 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.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 7 – Qualidade da comunicação no site e redes sociais, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB. Sugere-se criar um plano de comunicação que possa controlar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, antes que essas sejam divulgadas; criar um fluxograma de aprovação das comunicações; sugere-se investigar com uma amostragem de alunos do presencial quais são as percepções que ele 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 eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos.

Sugere-se atualizar constantemente o site da UB.

Sugere-se incluir um responsável pelas redes sociais dos Campus, pois essa atividade exige tempo e planejamento prévio (quanto ao conteúdo a ser postado) para que seja mais eficiente e atinja de maneira mais assertiva o público desejado. Além disso, sugere-se aumentar a divulgação nas redes sociais de assuntos especificando os Campus e suas ações regionais.

Sugere-se que a UB comunique mais sobre as atividades que ela mesmo faz no ensino, pesquisa e extensão, trabalhos publicados pelos alunos, estudos científicos ou até mesmo participação em ações sociais e outras atividades. Como consequência, isso daria maior credibilidade e exaltaria os próprios alunos, tendo em vista uma melhor comunicação e participação dos mesmos.

#### **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 41,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

**AÇÃO CORRETIVA 4 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA  
(MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)**

A instituição deve tomar ações corretivas 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 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 criar murais eletrônicos de TV em alguns locais de grande movimentação nos campus com divulgações de aspectos gerais e possibilidade de divulgações emitidas das coordenações de Curso mediante avaliação do material pelo departamento de marketing e comunicação.

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 39,9% 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 Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 5 – ATENDIMENTO DO CRA**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento da CRA, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 11 – Atendimento do CRA, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se promover ações juntamente com o núcleo gestor (Reitoria, Pró-Reitoria Administrativa) para 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 47,1% 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 Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 6 – ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

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 45,0% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do serviço de cobranças, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 7 – ATENDIMENTO DA SECRETARIA E CENTRAL DE CURSOS**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento da Secretaria e Central de Cursos, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 13 – Atendimento da Secretaria e Central de Cursos, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos setores de atendimento da Secretaria e Central de Cursos para conseguir avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria; sugere-se colocar em algum lugar do AVA ou do site uma "caixa de sugestões virtual" para que os alunos possam apontar para cada setor uma sugestão de melhoria dos serviços e do atendimento prestado.

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

Sugere-se desenvolver um FAQ com as principais perguntas e soluções mais apontadas, com conteúdo de fácil interpretação.

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

Sugere-se investir em capacitação, qualificações e atualizações para os profissionais desses setores, para melhorar a qualidade dos atendimentos, agilidade e assertividade das informações divulgadas para os alunos, de forma que a comunicação seja feita sem distorções.

### **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 42,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Secretaria e Central de Cursos, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 8 – ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento da Direção dos Campus, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se melhorar o atendimento da direção dos campus, 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 campus, 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 41,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Direção do Campus, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 9 – ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 14 – Atendimento do corpo técnico-administrativo, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.



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 conseguir 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 41,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 10 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

A instituição deve tomar ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 15 – Atendimento da Ouvidoria, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se promover uma melhor divulgação do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados.

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 da 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 39,7% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria, caracterizando esse resultado como uma Fragilidade.

### **AÇÃO CORRETIVA 11 – PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÃO E GESTÃO PARTICIPATIVOS**

A instituição deve tomar ações corretivas 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 corretiva está relacionada com as Ações Preventivas 18 – Posições e reivindicações consideradas nos órgãos colegiado superiores, 19 – Posições e reivindicações consideradas na CPA, 20 – Posições e reivindicações consideradas nos colegiados de curso e 21 – Acesso e conhecimento às normas institucionais e de funcionamento dos órgãos colegiados, apontadas no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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 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.

#### **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 37,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas. Como a porcentagem de respostas positivas foi igual a 37,5, definiu-se esse resultado como uma Fragilidade.

### 5.3 Análise final do Relatório da CPA de 2021

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 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 os gráficos desenvolvidos para cada uma das questões e cada público estão disponíveis nos arquivos 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 e funcionários. 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 delas obteve mais quais 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”. Das 320 análises feitas, 40,6% indicaram pontos fortes e 46,3% indicaram pontos adequados, somando no total 86,9% das análises com resultados satisfatórios. Foram detectadas 9,7% de oportunidades de melhoria e somente 3,4% de fragilidades (sendo duas Fragilidades Importantes), somando 13,1% 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 dos discentes do EAD e dos colaboradores. Os coordenadores apontaram somente 3

oportunidades de melhoria e nenhuma fragilidade. No caso das respostas dos docentes, os resultados não apontaram nenhuma questão com resultados negativos.

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

Público	Número de indicadores por tipo de análise final				Total
	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	
Alunos Presencial	10	35	14	10	69
Alunos EAD	5	52	9	0	66
Docentes	63	18	0	0	81
Coordenadores	37	20	3	0	60
Colaboradores	15	23	5	1	44
Total	130	148	31	11	320
Porcentagem	40,6%	46,3%	9,7%	3,4%	100

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 3 – Responsabilidade social da instituição;
- Dimensão 7 – Infraestrutura;
- Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação.

Essa comissão orienta fortemente que a UB busque implementar as onze (11) ações corretivas propostas pela CPA, para que as fragilidades detectadas possam ser mitigadas ou eliminadas. Além disso, também é prudente que as vinte e três (23) 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 4 – Comunicação com a sociedade;
- 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 possa apontar informações e sugestões, melhorando a qualidade dos dados obtidos pela CPA. Analisando os resultados dessa questão aberta, conclui-se que os aspectos levantados são os mesmos já abordados durante a pesquisa quantitativa, com pequenas amostras de sugestões ligadas ao atendimento, questões financeiras e retorno de demandas, muito próximas aos resultados da Ouvidoria.

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

<b>O total de entrevistados (por segmento) que foi apurado é de:</b>	
<b>Alunos do presencial</b>	Respondentes: 1615
	Total de alunos do presencial: 4860
	Porcentagem de respondentes: 33,2%
<b>Alunos – 100%EaD</b>	Respondentes: 795
	Total de alunos do EAD: 2706
	Porcentagem de respondentes: 29,4%
<b>Docentes</b>	Respondentes: 348
	Total de docentes: 420
	Porcentagem de respondentes: 82,8%
<b>Coordenadores</b>	Respondentes: 57
	Total de coordenadores por curso: 57 (graduação e pós)
	Porcentagem de respondentes: 100%
<b>Colaboradores</b>	Respondentes: 283
	Total de colaboradores: 411
	Porcentagem de respondentes: 68,8%
<b>Egressos</b>	125 respostas

Com relação a adesão da comunidade acadêmica, 33,2% dos discentes do presencial, 29,4% dos discentes do EAD, 82,8% dos docentes, 100% dos coordenadores, 68,8% dos colaboradores funcionários e 125 egressos participaram da autoavaliação e responderam os questionários. Com a continuidade da pandemia e a suspensão das atividades presenciais, as etapas de sensibilização e preenchimento do questionário foram prejudicadas, uma vez que não foi possível ter um contato pessoal com os públicos nesses processos. Acredita-se que, por conta disso, o percentual de respostas dos discentes, docentes e colaboradores foi abaixo do esperado.

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

- Manter o percentual de participação dos coordenadores;
- Aumentar o percentual de participação de discentes do presencial, discentes do EAD, colaboradores e docentes, 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 através das ações de conscientização: analisando o resultado obtido com a pesquisa de egressos em 2021, 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 125 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;
- Buscar maneiras de obter respostas da sociedade em 2022;
- 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. Os resultados mostram que a grande maioria dos discentes, docentes e funcionários acredita que:

- a UB desenvolveu um Protocolo de Higiene, Saúde e Biosegurança 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.

Dessa forma, essa comissão evidencia que a UB conseguiu realizar o serviço educacional e, ao mesmo tempo, enfrentar a pandemia em 2021, permitindo a continuidade de suas atividades com aulas síncronas, atendendo os Planos de Ensino e realizando os processos de aprendizagem de forma adequada.

Por fim, como oportunidade de melhoria, seria interessante a instituição realizar novas pesquisas para avaliar o impacto da pandemia nos processos educacionais, assim como foi feito em 2021, caso as atividades presenciais sejam interrompidas novamente, permitindo tomar ações preventivas e corretivas que evitem problemas futuros.

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 Parcial da Comissão Própria de Avaliação - CPA contempla uma avaliação global da Universidade Brasil. Constitui-se no primeiro 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, encaminhando-se para a elaboração do relatório de autoavaliação institucional a ser apresentada no próximo ano.

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.

