



UNIVERSIDADE
BRASIL

Plano de Ações da CPA 2023

PLANO DE AÇÕES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) 2023

**(Informações extraídas do Relatório de
Autoavaliação Institucional de 2022 publicado em
março de 2023 – capítulo 5. AÇÕES PREVISTAS
COM BASE NA ANÁLISE)**

5 AÇÕES PREVISTAS COM BASE NA ANÁLISE

5.1 Oportunidades de melhoria e fragilidades detectadas

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

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva / fragilidade”. Em toda a Universidade, somente 2 fragilidades foram detectadas, demonstrando uma consistente evolução em comparação com o ano de 2021. Abaixo, serão apresentadas todas as oportunidades de melhoria e todas as fragilidades, organizadas por público e ordenadas do pior para o melhor resultado. No caso dos docentes/tutores, os resultados não apontaram nenhuma questão com resultados negativos.

QUESTÕES QUE APRESENTARAM RESULTADOS NEGATIVOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	B TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:	9,6	18,5	26,8	17,2	28	28,1	45,2	Ação Corretiva
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	H ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO ALUNO (CRA):	14,1	26,8	27,3	12,4	19,4	40,9	31,8	Oportunidade de Melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	C MONITORIA:	19,1	22,2	27,4	17,6	13,9	41,3	31,5	Oportunidade de Melhoria

12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	C QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)	12,5	25,3	31,1	15,5	15,6	37,8	31,1	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	I ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS:	17,3	25,5	26,5	11	19,7	42,8	30,7	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	C ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS:	13,4	26,4	29,6	14,2	16,4	39,8	30,6	Oportunidade de Melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	D QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS	11,7	26,5	31,8	14,4	15,6	38,2	30	Oportunidade de Melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	E OUVIDORIA:	10,9	26,9	33,2	12,1	17	37,8	29,1	Oportunidade de Melhoria
18. Percebo que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas:	-	15,3	26,3	29,4	15,8	13,2	41,6	29	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	G ATENDIMENTO DA SECRETARIA E CENTRAL DE CURSOS:	15,5	29,1	27,3	11,5	16,7	44,6	28,2	Oportunidade de Melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	F ACESSO A BOLSAS DE ESTUDO:	18,8	27,2	26,1	11	16,9	46	27,9	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	E ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UB:	13,5	28,4	30,3	11,2	16,6	41,9	27,8	Oportunidade de Melhoria
4. Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da UB:	-	18,9	32	21,4	9	18,7	50,9	27,7	Oportunidade de Melhoria
10. Sou incentivado a participar e desenvolver as seguintes atividades:	B PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA:	24,2	20,7	27,5	18,6	9	44,9	27,6	Oportunidade de Melhoria
17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	C ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES DA UB:	16,6	27,9	31,8	14,1	9,6	44,5	23,7	Oportunidade de Melhoria
17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	B COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):	17,8	26,5	32,5	14	9,2	44,3	23,2	Oportunidade de Melhoria

17. Percebo que minhas posições/reivindicações são consideradas pela UB nos seguintes órgãos:	A COLEGIADO DE CURSO:	17,5	28,6	30,8	13,7	9,3	46,1	23	Oportunidade de Melhoria
8. Em relação ao meu curso, avalio os seguintes tópicos como:	E DISCIPLINAS EAD DO MEU CURSO:	16,6	32,4	30,6	10,6	9,8	49	20,4	Oportunidade de Melhoria
12. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	A COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS:	17,1	32,6	30,5	10,7	9,1	49,7	19,8	Oportunidade de Melhoria
14. Em relação aos serviços de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	A NIVELAMENTO:	13,4	34,7	37,9	6,8	7,2	48,1	14	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 TEMPO DE RESPOSTA DA UB PARA E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS:	16	27,2	29,6	14,5	12,7	43,2	27,2	Oportunidade de Melhoria
13. Em relação aos setores de atendimento para os alunos, avalio os seguintes tópicos como:	C ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL:	19	28,8	29,2	9,5	13,4	47,8	22,9	Oportunidade de Melhoria

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

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
24. Acredito que discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre (investimento semestral), sem contar com alguma modalidade de bolsa:	-	31,1	33,3	8,9	13,3	13,3	64,4	26,6	Oportunidade de Melhoria

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

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
6. Participei ou participo de algum projeto extensão da UB:	-	14	11,9	24,3	10,2	39,6	25,9	49,8	Ação Corretiva

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

Questão	Detalhamento da Questão	nota 5 (%)	nota 4 (%)	nota 3 (%)	nota 2 (%)	nota 1 (%)	Somatória positiva (5 e 4)	Somatória negativa (2 e 1)	Análise Final
7. Em relação a comunicação da UB, avalio os seguintes tópicos como:	7.1 COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS:	21,1	18,4	39,5	18,4	2,6	39,5	21	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 vinte e duas (22) 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 reformular o site e tornar o PDI mais acessível (fácil de encontrar); realizar a divulgação da Missão e de cartazes incentivando a leitura do PDI, colocando nos painéis em salas de aulas e no AVA; treinar coordenadores e professores sobre o PDI, para que possam apresentá-lo aos alunos em sala e no AVA.

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 específica 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; incluir como pauta obrigatória

da Semana de Acolhimento aos ingressantes a apresentação do PDI, da Missão, do Regimento Interno e do PPC dos cursos.

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 aos 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 27,7% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se conhecem o PDI da UB. Observa-se que 2,8% dos alunos do presencial disseram desconhecer a Missão da UB.

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Observa-se que 2,8% dos alunos do EAD disseram desconhecer a Missão da UB.

RESULTADOS OBTIDOS COM OS DOCENTES

Observa-se que 0,6% dos docentes/tutores disseram desconhecer a Missão da UB.

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Observa-se que 2,6% 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 melhorar o processo de divulgação das ações dos programas de pesquisa e iniciação científica, através da divulgação sistemática nas salas de aula e no AVA, em painéis dos campi e redes sociais, demonstrando quais são os incentivos oferecidos para os alunos participantes da IC; incentivar os professores à estimularem os alunos na participação da IC, estabelecendo meta de alunos inscritos por curso e aumento de número de inscritos por curso dentro do período de vigência do PDI (por exemplo, 10% de aumento dos orientandos de IC a cada ano); divulgar aos coordenadores e docentes as metas e solicitar planos de ação com estratégias que serão realizadas para cumprimento da meta; organizar reuniões de coordenadores em cada campus para analisar o resultado do programa de IC por curso; criar maneiras de estímulo aos docentes com mais orientados.

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 27,6% dos alunos do presencial 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 dar mais publicidade aos programas de monitoria, demonstrando os incentivos e bolsas concedidas aos alunos que forem selecionados; incentivar os professores no processo de divulgação do programa de monitoria e na identificação de talentos (alunos aptos ao processo).

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

Sugere-se melhorar a divulgação do programa de monitoria, o edital com as vagas ofertadas, as formas de participação do aluno do presencial, os benefícios obtidos com a participação do aluno do presencial nesse processo,

não somente pela obtenção de um certificado que vale para atividades complementares, mas também para dar os primeiros passos rumo à docência. Sugere-se estimular os coordenadores e os docentes a incentivar a participação dos alunos na monitoria de forma sistemática todos os semestres. Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações do programa de monitoria para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer monitoria assim como o aluno do presencial.

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 31,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria.

AÇÃO PREVENTIVA 4 – DISCIPLINAS EAD DOS CURSOS PRESENCIAIS

Convém que a instituição acompanhe a satisfação com as disciplinas EAD específicas dos cursos presenciais.

Sugere-se que a instituição faça investimentos contínuos na melhoria dos conteúdos das disciplinas EAD, prevendo aulas síncronas sistemáticas em períodos definidos, principalmente para sanar dúvidas com relação ao conteúdo e aumentar a interação com os tutores; criar uma campanha que oriente os alunos da importância das disciplinas EAD, buscando afastar o estigma de que são disciplinas acessórias do curso; organizar um material mais atualizado de apresentação do AVA aos alunos; criar um canal de suporte rápido para alunos com dificuldade de acesso, erros de login e senha e problemas com o uso do AVA; oferecer treinamentos online sobre o uso e funcionamento do AVA e disponibilizar a gravação desses treinamentos à disposição dos alunos; criar um fórum específico (ou outra forma de comunicação), onde os alunos apontam erros ou conteúdos desatualizados nos materiais didáticos, para agilizar os processos de correção e atualização de conteúdo.

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 49% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados sobre a satisfação com as disciplinas EAD específicas do curso.

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, bem como toda a comunidade acadêmica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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 49,7% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação a comunicação e publicidade das informações institucionais, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 39,5% dos prestadores de serviços (menos da metade) responderam positivamente 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 com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 2 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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

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

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

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Foi detectado que 27,2% dos alunos do EAD responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

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.

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 30% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais.

AÇÃO PREVENTIVA 8 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)

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

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

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

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

Sugere-se, quando possível, usar telas de TV nos pátios (locais de grande movimentação) para estabelecer um fluxo de divulgação mais ativa e visualmente agradável, onde a equipe de marketing, reitoria, diretores, coordenadores, docentes, CPA e setores administrativos possam inclusive publicar comunicados e divulgações internas para toda comunidade acadêmica. Sugere-se aumentar as divulgações das realizações da UB nos murais, quadros de aviso e faixas, em harmonia com as divulgações do site e redes sociais.

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 31,1% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas).

AÇÃO PREVENTIVA 9 – 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 melhorar a divulgação da Políticas de Acesso a Bolsa de Estudos (Portaria que já consta no Repositório Institucional), tanto no site quando em redes sociais e meios físicos nos campi e em pontos de parceria com a comunidade.

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 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

campi 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 27,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao acesso a bolsas de estudo.

AÇÃO PREVENTIVA 10 – 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 ampliar a divulgação do programa de nivelamento, não somente nas salas de aula, mas também em todos os murais e quadros de aviso dos campi e também no site e redes sociais; orientar os professores do curso para explicarem aos alunos os benefícios do programa de nivelamento; orientar os alunos da gratuidade, da necessidade e importância do programa, demonstrando que é possível inclusive obter um certificado de atividades complementares ao final.

Sugere-se investigar em cada curso se existem outras necessidades de cursos de nivelamento além dos já disponibilizados (exemplo: os alunos e docentes de um curso podem identificar a necessidade de um curso de química básica de nivelamento);

O nivelamento precisa ser algo atrativo para o estudante. Portanto, sugere-se que os cursos possam definir em seus projetos pedagógicos certos conteúdos de nivelamento obrigatórios, mesmo que gratuitos, para que as deficiências trazidas do ensino médio sejam sanadas nas turmas de calouros, por exemplo. Sugere-se continuar oferecendo certificados aos alunos participantes do programa de nivelamento, como forma de garantir parte das horas complementares; realizar comunicações sistemáticas 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 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).

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 48,1% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao nivelamento, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÃO PREVENTIVA 11 – ATENDIMENTO DA CRA

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

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas 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 31,8% dos alunos do presencial 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 ter um programa sistemático de capacitação dos responsáveis e das equipes de atendimento dos polos, para atualização constante sobre as informações da UB e seus procedimentos, processos e atividades; avaliar constantemente a quantidade de profissionais de atendimento e a qualidade de atendimento.

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 47,8% dos alunos do EAD (menos da metade) responderam positivamente 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 presencial.

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 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 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 PRESENCIAL

Foi detectado que 28,2% dos alunos do presencial 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 tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

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 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 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 27,8% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo.

AÇÃO PREVENTIVA 15 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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

Sugere-se uma capacitação em compliance para os membros da Ouvidoria com os líderes das áreas envolvidas com a Ouvidoria, de modo a buscar em equipe a redução do tempo de resposta das áreas para as demandas abertas e promover a conscientização da importância da Ouvidoria para a UB.

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

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

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

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

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 29,1% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria.

AÇÃO PREVENTIVA 16 – ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS

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

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

filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas;

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

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

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas); sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial.

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

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

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS**DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES****RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA****RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL**

Foi detectado que 30,7% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do serviço de cobranças.

AÇÃO PREVENTIVA 17 – 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.

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 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 30,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Direção do Campus.

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.

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

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos 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 44,5% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente 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 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 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 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 44,3% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente 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 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 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.

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 46,1% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente 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 21 – 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 18 – Posições e reivindicações consideradas nos órgãos colegiados superiores, 19 – Posições e reivindicações consideradas na CPA, 20 – Posições e reivindicações consideradas nos colegiados de curso, apontadas nesse item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

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 ter um programa sistematizado que apresenta para os estudantes 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 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 29% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas.

AÇÃO PREVENTIVA 22 – CONDIÇÕES FINANCEIRAS DOS DISCENTES PARA HONRAR COM AS PARCELAS DO SEMESTRE

Convém que a instituição investigue de forma específica com os coordenadores do presencial quais são os motivos que levaram eles à não acreditar que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre sem contar com alguma modalidade de bolsa; convém discutir com os

coordenadores do presencial ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

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

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

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

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

Sugere-se identificar os alunos em maior dificuldade e pensar se há possibilidade de propor formas alternativas de pagamento e bolsas de incentivo.

Sugere-se divulgar internamente o perfil do aluno matriculado com seus objetivos em relação ao mercado de trabalho, buscando criar mecanismos de estágio 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 DO PRESENCIAL

Foi detectado que 26,6% 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.

5.2.2 Plano de ações corretivas propostas pela CPA

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

AÇÃO CORRETIVA 1 – PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES EM PROJETOS DE EXTENSÃO

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 49,8% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se participaram ou participam de algum projeto extensão da UB.

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

ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc); melhorar a divulgação dos canais diretos de comunicação entre os alunos e os departamentos do EAD. Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta; sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas; sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas; sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas.

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

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

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

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

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

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS
EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE
RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL Foi detectado que 45,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

5.3 Análise final do Relatório da CPA de 2022

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

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

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

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

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva / fragilidade”. Em toda a Universidade, somente 2 fragilidades foram detectadas, demonstrando uma consistente evolução em comparação com o ano de 2021, quando foram detectadas 11 fragilidades, sendo 2 do tipo fragilidade importante.

Considerando somente as questões que apresentaram resultados negativos, a maioria delas foi do tipo “oportunidade de melhoria” e a minoria foi do tipo “ação corretiva /

fragilidade”. Das 307 análises feitas, 56,68% indicaram pontos fortes e 35,18% indicaram pontos adequados, somando no total 91,86% das análises com resultados satisfatórios. Foram detectadas 7,49% de oportunidades de melhoria e somente 0,65% de fragilidades, somando 8,14% 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 1 oportunidade de melhoria e nenhuma fragilidade. No caso das respostas dos docentes/tutores, os resultados não apontaram nenhuma questão com resultados negativos.

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

CPA 2022	Número de indicadores por tipo de análise final				
Público	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	Total
Alunos Presencial	12	35	19	1	67
Alunos EAD	20	43	2	0	65
Docentes	67	10	0	0	77
Coordenadores	50	5	1	0	56
Colaboradores	25	15	1	1	42
Total	174	108	23	2	307
Porcentagem	56,68%	35,18%	7,49%	0,65%	100%

Abaixo são apresentados um resumo dos resultados obtidos por público com os questionários no ano de 2021. Nota-se uma grande evolução nos resultados em 2022, com a redução significativa dos percentuais de oportunidades de melhoria e fragilidades detectadas.

CPA 2021	Número de indicadores por tipo de análise final				
Público	Pontos Fortes	Adequado	Oportunidade e de melhoria	Fragilidades	Total
Alunos Presencial	10	35	14	10	69
Alunos EAD	5	52	9	0	66
Docentes	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%

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

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

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

- Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição;
- Dimensão 5 – Políticas de Pessoal;
- Dimensão 7 – Infraestrutura;
- Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação.

Essa comissão orienta fortemente que a UB busque implementar as duas (2) ações corretivas propostas pela CPA, para que as fragilidades detectadas possam ser mitigadas ou eliminadas. Além disso, também é prudente que as vinte e duas (22) 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 9 – Políticas de atendimento aos discentes.
- Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade;
- Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição;
- Dimensão 2 – Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão.

Também foi colocada uma questão aberta ao final dos questionários, com o texto “Contribua com sugestões de melhoria para a UB”, para permitir que cada respondente pudesse apontar sugestões ou reclamações, melhorando a qualidade dos dados obtidos pela CPA. Os participantes escreveram 2404 sugestões/comentários, sendo 1843 dos alunos do presencial, 302 dos alunos do EAD, 134 dos colaboradores, 101 dos docentes/tutores e 24 dos coordenadores. Os membros da CPA analisaram todas essas respostas. Analisando os resultados dessa questão aberta, conclui-se que os aspectos levantados são os mesmos já abordados durante a pesquisa quantitativa, com uma concentração de sugestões/reclamações ligadas a problemas financeiros e retorno de demandas do CRA, muito próximas aos resultados da Ouvidoria (e já previstas nos planos de ação da CPA nesse relatório). Com menor frequência de incidência, foram detectados apontamentos específicos de questões de infraestrutura de campi, cursos e laboratórios, insumos para atividades práticas e itens específicos que necessitam de uma análise dos diretores, coordenadores, NDE’s e colegiados dos cursos, pois esses detêm o devido conhecimento para avaliar se essas demandas são realmente importantes. Diante disso, essa comissão definiu as seguintes ações de melhoria do processo avaliativo específico dos cursos e dos campi:

- Além da apresentação do relatório de autoavaliação de curso, contendo as respostas dos discentes e docentes do curso específico (contendo inclusive todas as respostas das questões abertas no seu conteúdo e os resultados da Avaliação Docente por disciplina), será disponibilizado um sistema de consulta online onde coordenadores e docentes poderão consultar os resultados da CPA podendo fazer filtros por campus, curso e turma, por exemplo, permitindo uma análise estratificada dos resultados e podendo inclusive identificar as oportunidades de melhoria e as fragilidades do seu curso, bem como as respostas das questão aberta dos docentes e discentes;
- Após a divulgação dos resultados da CPA para a comunidade acadêmica, essa comissão irá implementar um processo organizado de coleta de todos os planos de ação definidos

pelos campi e pelos cursos, com o detalhamento de ações, responsáveis e prazos. Nesses planos, serão identificadas as ações originadas das questões fechadas e as ações originadas da questão aberta;

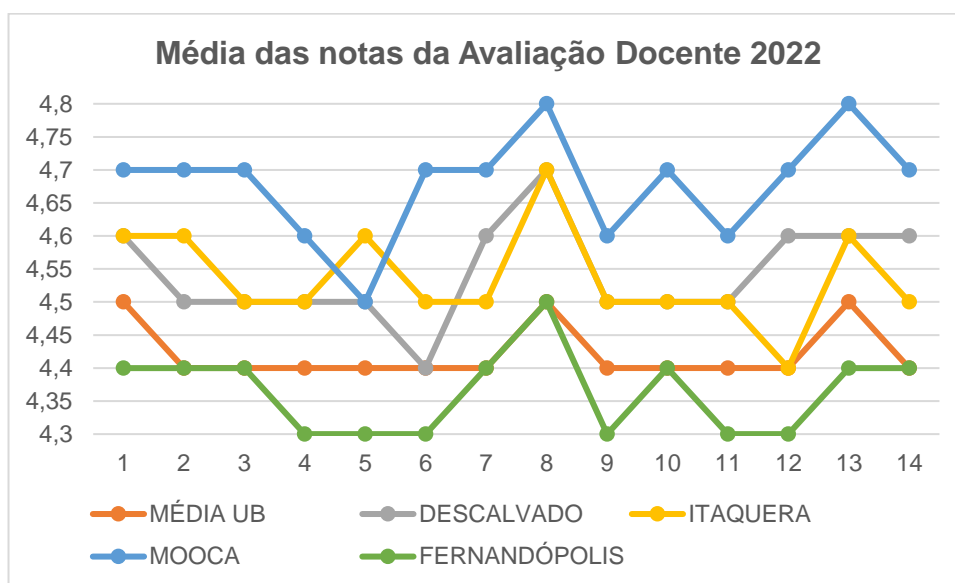
- Será preparado um Sistema de Acompanhamento e Coleta dos Planos de Ação (Si-CPA) para coleta e acompanhamento de planos de ação em toda a UB de forma organizada, ou com uma planilha mestra (em uma pasta OneDrive para registros de todos os envolvidos) ou pelo sistema RM, conforme disponibilidade do setor de TI da UB em desenvolver tal aplicação;
- As ações serão controladas de forma que serão registradas as evidências de sua finalização, além de fazer upload de um documento que demonstra os resultados atingidos com textos e fotos (do antes e depois, quando aplicável).

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

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

Também foram analisados os resultados da Avaliação Docente implementada pela CPA no sistema RM no final do segundo semestre de 2022, onde os alunos foram

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



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

Acompanhamento de respostas - CPA 2022				
Totais de respostas por público				
Público	Total de Questionários	Respondidos	Não Respondidos	% respondido
Aluno Presencial	4304	2594	1710	60%
Aluno EAD	1174	466	708	40%
Professor Presencial	321	298	23	93%
Tutor EAD	43	43	0	100%
Coordenador Presencial	29	29	0	100%
Coordenador EAD	9	9	0	100%
Colaboradores	385	191	194	50%
Prestadores de Serviço	40	38	2	95%
TOTAL	6305	3668	2637	58%

Com relação a adesão da comunidade acadêmica, 60% dos discentes do presencial, 40% dos discentes do EAD, 93% dos docentes do presencial, 100% dos tutores EAD, 100% dos coordenadores do presencial, 100% dos coordenadores do EAD, 50% dos colaboradores técnico-administrativos e 95% dos prestadores de serviço responderam os questionários da CPA. No geral, 58% dos questionários atribuídos para a comunidade acadêmica foram respondidos, representando um bom resultado obtido pela CPA em 2022. Além disso, 68 egressos participaram da autoavaliação e responderam os questionários. Também foram recebidas 57 respostas da sociedade, sendo 37 pelo site e 20 nos pontos de coleta nos campi e locais de prestação de serviços da UB.

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

- Manter o percentual de participação dos tutores e coordenadores;
- Aumentar o percentual de participação de discentes do presencial, discentes do EAD, docentes do presencial, colaboradores técnico-administrativos e prestadores de serviços, 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 2023, através das ações de conscientização: analisando o resultado obtido com a pesquisa de egressos em 2022, 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 68 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 2023, através de campanhas de comunicação durante todo o ano; os resultados obtidos com as 57 respostas são interessantes, mas precisamos de uma amostragem maior para poder fazer análises mais

profundas das respostas da sociedade para a UB, principalmente nos locais de prestação de serviços;

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

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

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

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

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 e 2022, 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 segundo 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.

