

RELATÓRIO PARCIAL

(1º ano do ciclo avaliativo)

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

CPA – UNIFEB

UNIFEB

2018

REITORIA

Reitora

Profa. Dra. Sissi Kawai Marcos

Pró-Reitor de Graduação

Prof. Dr. Fabiano de Sant’Ana dos Santos

Coordenador Geral de Pós-Graduação e Pesquisa

Prof. Dr. Matheus Nicolino Peixoto Henares

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Profa. Maria Paula Barcellos de Carvalho

Superintendente de Administração e Finanças

Eng. José Everaldo Vanzo

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

Representantes Titulares:	
Docentes	Profª. Drª Marcella de Toledo Piza Roth (Coordenadora) Prof. Me. Araré de Carvalho Júnior
Técnicos Administrativos	Bruno Luiz Dias da Cunha Silvanete Menezes dos Santos Oliveira
Discentes	Julia de Oliveira Julia Donadon Reina
Sociedade Civil	Ana Leonor Santos Junqueira Franco André Ponciano
Representantes Suplentes	
Docentes	Profª. Drª. Maira Mattar Barcellos
Técnicos Administrativos	José Mendes Santana
Discente	Yuri Angelo e Silva
Sociedade Civil	Samir Henrique Abou Karinib

Sumário

1. Introdução	5
2. Metodologia	9
2.1 Metodologia de Aplicação das avaliações conduzidas pela HOPER.....	10
2.2 Metodologia NPS, aplicada no FLUIG.....	10
2.3 Sistema AvaliA.....	13
2.4 Ouvidoria.....	13
2.5 Elaboração de adequações no projeto de avaliação institucional.....	14
3. Desenvolvimento e análise de dados	14
3.1. Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	15
3.2. Eixo 2: Desenvolvimento Institucional	18
3.3. Eixo 3: Políticas Acadêmicas	19
3.4. Eixo 4: Políticas de Gestão	26
3.5. Eixo 5: Infraestrutura Física	26
4. Avanços e oportunidades de melhorias	26

1. Introdução

Foi criada, no ano de 1964, a Fundação Educacional de Barretos - FEB, entidade sem fins lucrativos, com o objetivo de criar, instalar, manter e promover a expansão de cursos de nível superior, cujas atividades se iniciaram com os cursos na área de Exatas, centradas na orientação para o desenvolvimento sociocultural, técnico-científico e econômico da região e do país. Neste sentido, a FEB instalou sua primeira mantida, a Faculdade de Engenharia de Barretos – FAENBA – em 1966, seguindo-se a criação da Faculdade de Ciências de Barretos – FACIBA -, da Faculdade de Odontologia de Barretos – FOFEB -, e da Faculdade de Direito e Administração – FADA -, que ofereciam os cursos de Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, licenciatura e bacharelado em Matemática, Física e Química, Engenharia de Alimentos, Odontologia, Direito, Administração, Farmácia e Serviço Social. Estas faculdades foram unificadas em 2003 e, posteriormente, em 2007 foi credenciado o Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos – UNIFEB, instalando sua reitoria como órgão superior unificado de gestão acadêmica e administrativa.

Em 2012, a instituição solicita sua migração para o Sistema Federal de Educação Superior (MEC) e, por fim, já em 2015, a partir de visita para avaliação *in loco*, recebe do Ministério da Educação o conceito 4 – numa escala de até 1 a 5 – na avaliação de centro universitário como verdadeiro reconhecimento pela excelência dos serviços prestados. Atualmente, o UNIFEB conta com 25 cursos de graduação e uma estrutura fortalecida e atualizada focada em contribuir para a formação profissional de forma a viabilizar oportunidades aos egressos para o mercado de trabalho, bem como para a carreira acadêmica.

É importante registrar que, até a migração efetiva para o MEC, a instituição se submetia à regulação e avaliação pelo Conselho Estadual de Educação de São Paulo.

A estrutura de funcionamento que vigorou na instituição por muitos anos, da sua implantação na década de 1960 até o ano de 2008, era realizada por meio do Conselho Diretor, indicado pelo executivo municipal. A estes membros fora atribuída toda a parte administrativa, dificultando a formação de uma cultura de melhoria contínua de seus processos. Decorrendo, principalmente, do fato de que este Conselho era composto por pessoas externas à instituição, escolhidas pelo Prefeito Municipal em listas tríplices elaboradas por eleição interna, e com período de mandato

de 2 (dois) anos. A alternância de pessoas no comando da Instituição, associada à não-exigência de conhecimento na área educacional para serem nomeadas, certamente contribuiu para que muitos procedimentos corriqueiros em uma IES não tenham se tornado prática no UNIFEB. O mesmo se observa em relação à autoavaliação.

À parte de a instituição ter como objetivo precípua a qualidade de ensino e de reconhecer que a Autoavaliação é instrumento importante para o atingimento deste objetivo, não houve uma trajetória contínua que constituísse esta prática como um processo de rotina na instituição. Várias iniciativas de avaliação de itens isolados, como de docentes e disciplinas, ocorreram ao longo da existência da IES, sem que se tornasse uma rotina na instituição. Sendo assim, a primeira iniciativa de autoavaliação registrada foi realizada no ano de 2006 e posteriormente no ano de 2010.

Somente em 2012, o UNIFEB criou por meio da Portaria RE nº 39/2012 a Comissão Própria de Avaliação (CPA), com o objetivo de condução dos processos de avaliação internos da IES, sistematização das informações e prestação de informações aos órgãos competentes, em consonância com a Portaria MEC nº 2.051/04. Inicialmente, a CPA foi composta com membros representando vários segmentos, conforme Portaria RE 39/2012:

- 01 representante da Pró-Reitoria da Graduação;
- 01 representante da Pró-Reitoria da Pós-Graduação e Pesquisa;
- 01 representante da Pró-Reitoria da Extensão e Cultura;
- 01 representante da ADOFEB;
- 03 representantes do pessoal técnico-administrativo;
- 03 representantes do corpo discente;
- 03 representantes da sociedade civil.

Esta constituição visou assegurar o funcionamento inicial da Comissão, induzido pela presença de pessoas com este objetivo indicadas pela reitoria, porém, na prática, esta Comissão teve dificuldades de atender aos seus objetivos, devido, principalmente, pela dificuldade de ajustes de agendas. Dessa forma, constituiu-se uma CPA, conforme Portaria RE 28/2014:

- 02 Representantes dos Docentes, sendo um o coordenador;

- 02 Representantes do pessoal técnico-administrativo;
- 02 Representantes do corpo discente;
- 02 representantes da sociedade civil.

Depois desta data novas comissões foram constituídas, sem modificar sua base de composição, devido a necessidade de ajustes principalmente pela formatura dos discentes, atualmente regula-se pela Portaria RE 37/2018.

A CPA é regida por um Regimento Interno Próprio, onde constam as suas atribuições e sua forma de funcionamento, e segue um Projeto, ambos submetidos e aprovados no Conselho Universitário. A coleta, análise e interpretação dos dados realizados pela CPA culminam na construção de relatórios de autoavaliação do UNIFEB, que contemplam ações propostas para solução de eventuais problemas detectados e são enviados aos órgãos competentes internos (UNIFEB) e externos (CONAES).

A CPA conta com espaço próprio para suas atividades, o qual está disponível para acesso de toda a comunidade, fisicamente ou por e-mail. O que, juntamente com maior divulgação das propostas e ações da CPA, incentiva positivamente a comunidade a contribuir com o processo avaliativo, essencial para o sucesso dos seus objetivos. Este é um dos desafios da CPA que permanece, vencer a resistência e reverter a visão da comunidade da avaliação como ação pontual e não contínua.

Este relatório parcial refere-se às ações propostas e cumpridas no primeiro ano deste ciclo (2018 a 2020) de três anos, contemplando o ano de 2018. O planejamento estratégico da CPA busca avaliar todos os 5 eixos, propostos pelo SINAES, para permitir uma avaliação completa da instituição e assim poder colaborar com melhorias futuras ao longo dos três anos. Neste primeiro ano, seguindo o projeto, foram contemplados principalmente os Eixos 3, 4 e 5, porém com a visão dos discentes, e de forma sucinta. Os eixos 1 e 2 serão abordados com base em adequações no planejamento da CPA e no PDI.

Durante o ano de 2018 a comissão acompanhou medidas institucionais propostas para a melhoria de procedimentos internos, no tocante as ações pertinentes a auto avaliação. Cabe aqui ressaltar que neste ano o ingresso de alunos na instituição não foi satisfatório, sendo que em 2017 também houve entrada menor do que o

previsto, gerando a necessidade de se rever a instituição como um todo para a garantia de sua sustentabilidade econômica.

Na área acadêmica, os resultados dos alunos que realizaram Enade em 2017, estimados, no início de 2018, por meio de correção e análise dos cadernos de respostas recolhidos dos estudantes, bem como os depoimentos destes alunos, indicaram a necessidade de se repensar o modelo acadêmico para o alcance de aprendizagem satisfatória. Esta necessidade ficou evidenciada por pesquisa sobre a prova realizada junto aos alunos, os quais afirmaram que os conteúdos das questões das provas foram abordados durante o curso, mas a correção dos cadernos de respostas mostrou baixo índice de acertos.

As mudanças no perfil dos estudantes universitários nos últimos anos, a necessidade de adequação das estratégias acadêmicas a fim de motivar e engajar os alunos, os apontamentos da CPA sobre a necessidade de melhoria de comunicação interna e modernização dos processos levaram a Reitoria a buscar os serviços de empresa qualificada de Consultoria Educacional (HOPER).

Devido ao fato dessa empresa ser reconhecida no mercado educacional e suas ações comumente resultarem em melhorias em todos os setores dentro das instituições as quais prestam consultoria, a equipe da CPA apoiou as ações, principalmente no tocante as avaliações realizadas. Para que os alunos e demais membros da comunidade interna da instituição participassem efetivamente das pesquisas, a CPA optou por não promover mais avaliações durante o ano de 2018, sendo assim os esforços foram alocados para as pesquisas realizadas pela HOPER.

Os apontamentos obtidos pelas pesquisas são muito semelhantes aos obtidos pelas avaliações anteriores da CPA, e as características das coletas das informações permitem a CPA fazer inferências sobre os resultados, uma vez que a condição de participação espontânea na coleta de dados, utilizada pela CPA, foi seguida.

Além das pesquisas promovidas pela empresa de consultoria educacional, avanços tecnológicos puderam ser observados nesse período, como por exemplo a criação de uma avaliação por meio no NPS dentro do sistema FLUIG. Esse sistema pode ser acessado somente pela comunidade interna (Gestores, Corpo Técnico Administrativo, Professores e Alunos) e através dessa pesquisa de qualidade podem ser realizadas inferências sobre o nível de satisfação dos alunos com relação as aulas. Essa ferramenta deve auxiliar as coordenações nas estratégias de melhorias dentro

dos cursos, e por consequência na instituição, e provavelmente vai substituir parte da forma anterior de avaliar professores e disciplinas. Vale ressaltar que foram aplicados questionários para mensurar a satisfação dos alunos e possibilitar ações institucionais e de cursos, e os dados estão sendo trabalhados, porém essa nova forma de captar informações parece ser mais intuitiva e efetiva na promoção de ações de melhorias.

A seguir serão apontados também os principais resultados observados na ouvidoria institucional, esse canal continua sendo importante ferramenta que possibilita solucionar ocasionais problemas em todos os setores da instituição.

Os conceitos preliminares de cursos, liberandos pelo Inep resultantes das participações do Enade também são considerados na busca por melhorias institucionais, porém seus dados são melhores trabalhados no final do ciclo avaliativo e comumente compõe o relatório final.

Tendo em vista a transformação ocorrida na instituição, principalmente em relação à consultoria educacional durante todo o ano de 2018, bem como pelos inovações tecnológicas implantadas, a CPA entendeu a importância de promover adequações/melhorias no seu projeto de avaliação, sendo assim o projeto está sendo revisto para que as modificações sejam implementadas ainda neste ciclo avaliativo.

Neste relatório parcial, alguns dados das pesquisas realizadas em 2018 serão discutidos, e são referentes aos Eixos 3, 4 e 5. Inferências serão feitas também sobre os Eixos 1 e 2, no tocante a detecção da necessidade de adequações.

2. Metodologia

Durante o ano de 2018, conforme exposto anteriormente, a CPA apresentou duas situações: num primeiro momento decidiu-se apoiar as avaliações propostas pela empresa de consultoria educacional, a fim de fortalecer tal pesquisa dentro da instituição e, assim podermos obter dados consistentes. A segunda situação refere-se a percepção obtida ao longo do ano, frente as transformações institucionais, da necessidade de rever o projeto de avaliação que norteia a CPA neste triênio.

Sendo assim, as metodologias aqui descritas são referentes as avaliações implantadas pela HOPER, que tiveram abrangência sobre os Eixos 3, 4 e 5. Também serão descritas metodologias desenvolvidas pela própria instituição, tais como avaliação das aulas por meio do NPS dentro da plataforma do FLUIG, referentes ao Eixo 3. Além de inferências sobre o projeto piloto do programa da plataforma AvaliA,

que também refere-se ao Eixo 3 e obtenção de dados da Ouvidoria, que pode apresentar relação com todos os 5 eixos, dependendo dos apontamentos realizados no período.

2.1 Metodologia de Aplicação das avaliações conduzidas pela HOPER

As pesquisas realizadas pela HOPER, utilizadas neste relatório, pautam-se principalmente em dois mecanismos de ação. O primeiro na metodologia Grupo Focal, com a participação de alunos de todos os cursos de instituição, divididos em 6 grupos, cada um contendo em média 10 alunos, totalizando 59 participantes. Essas discussões foram conduzidas por moderadores, com roteiros semiestruturados e tiveram duração média de 90 minutos. Os debates foram realizados entre 05 e 07 de Junho de 2018, no UNIFEB.

O segundo mecanismo, pesquisa quantitativa, utilizou a divulgação de um link de acesso a um questionário onde os alunos responderam sobre diversos aspectos da instituição, abrangendo os principalmente os eixos 3, 4 e 5. Tal pesquisa foi realizada no mês de Agosto de 2018.

2.2 Metodologia NPS, aplicada no FLUIG

Professores e técnicos administrativos de diversos setores do Unifeb, depois de reconhecer em intercâmbio entre Centros Universitários de mesmo porte e natureza jurídica, conheceram as boas práticas de aplicação no NPS em instituições de ensino. Especialmente na UNIPAM e UNIARAXÁ, essa última com troca de informações e modelagem.

Assim, definiu-se uma aplicação em raio menor de impacto, em escala piloto, escolhendo o Curso de Ciências Contábeis que já havia passado pelas implantações pedagógicas e administrativas que hoje são aplicadas por todo o centro universitário. A aplicação do questionário aos alunos ocorreu entre 20 a 30 de Novembro de 2018 por meio da plataforma FLUIG.

O NPS é uma métrica já usada por algumas das maiores empresas do mundo. A metodologia foi criada por Fred Reicheld, nos Estados Unidos. O objetivo dele era mensurar o grau de lealdade dos consumidores de qualquer tipo de empresa.

Todos os gestores querem que seus clientes estejam satisfeitos. Afinal, um crescimento que traz retorno financeiro, e que é sustentável, frequentemente ocorre

quando os clientes e funcionários falam coisas boas sobre essa empresa aos vizinhos, amigos e colegas, ou seja, promovem a empresa. Os criadores da prática de pesquisa tinham esse objetivo. Ter em um número uma medida precisa da felicidade dos clientes com a empresa.

Depois de muita pesquisa, o criador da metodologia chegou à pergunta ideal para entender o comportamento do cliente, no caso aqui, do aluno da instituição:

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Professor X na disciplina Y para um amigo ou colega?

No estudo, para testar a relação entre o *Net Promoter Score* com o crescimento das empresas, os pesquisadores compilaram dezenas de empresas líderes em diferentes indústrias. No caso de escolas, é a percepção do aluno em relação ao desempenho do professor frente a uma ou mais disciplinas.

A conclusão foi que as empresas líderes do NPS cresceram mais de duas vezes a taxa de seus concorrentes. Além da eficácia do método, o NPS é amplamente usado porque é extremamente simples de ser aplicado, assim como segue abaixo:

Como calcular o NPS?

Como dito acima, o NPS é classificado através de pergunta chave: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o professor X na disciplina Y para um amigo?"

Com base nas respostas de 0 a 10, assim são classificados os clientes:

Notas de 0 a 6 – Os Detratores – São os clientes que realmente não estão satisfeitos e que tendem a levar esta insatisfação adiante, contribuindo para uma piora na percepção da marca da sua escola. Criticam a escola em público, se arrependem da parceria e tendem a querer interrompê-la o quanto antes.

Notas de 07 a 08 – Os Neutros – São aqueles clientes que estão na escola mas não são leais e nem entusiastas da instituição. Não se engajam muito com os eventos da instituição e você não pode dizer com toda certeza que continuarão no estabelecimento de ensino no ano que vem.

Notas de 09 a 10 – Os Promotores – Esse é o tipo de cliente que realmente ama a sua escola. Este é o que é realmente fiel às suas metodologias, esse tipo de cliente sempre oferece feedbacks e são entusiasmados. Sempre participam dos eventos, e vão ajudar no crescimento da sua instituição.

A equação do NPS é bastante simples:



Para saber o NPS, deve-se realizar uma subtração entre o percentual de promotores e detratores. Calcular o NPS e acompanhar a evolução do índice vai ajudar a sua escola a reter mais alunos. A valorização dos clientes que são promotores vai tornar a escola mais sólida a longo prazo, uma vez que a propagação dos bons valores da escola será feita de forma espontânea.

Em relação aos detratores, a escola pode buscar entender o porquê da insatisfação e buscar reverter essa percepção negativa.

De acordo com a metodologia do NPS, é possível classificar as empresas em 4 Zonas de Classificação, que em termos gerais exemplificam o quão bem a sua escola está em relação a satisfação dos clientes/alunos. As zonas são:

Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100

Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75

Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50

Zona Crítica – NPS entre – 100 e 0

O NPS é uma metodologia onde pode ser mensurada a percepção das pessoas que fazem a pesquisa com relação as questões que são propostas e sendo assim está diretamente relacionado com o nível de satisfação dos participantes. Os dados obtidos devem ser filtrados, discutidos e após ponderados podem ser utilizados para inferir sobre pontos positivos e negativos dos objetos da avaliação.

2.3 Sistema AvaliA

A plataforma AvaliA teve seu piloto no Unifeb no segundo semestre de 2018, também no curso de Ciências Contábeis, já que este curso destacou-se pela consistência em seus processos internos.

A coordenação, seguindo as diretrizes recompensadas pelo sistema AvaliA atribui as disciplinas aos professores do curso e estes selecionaram os conteúdos ministrados dentro de cada disciplina, e, posteriormente escolhem as questões que deveriam compor a prova.

Essa prova, gerada pelo sistema, de forma individual para cada aluno matriculado no curso foi aplicada no final do semestre, substituindo a Avaliação Integrada (composta por questões elaboradas pelo próprio corpo docente do Unifeb). Após a realização da prova os alunos recebem o resultado com sua pontuação e coordenação e NDE recebem relatórios para serem analisados.

2.4 Ouvidoria

Na ouvidoria são recepcionados manifestações da instituição, posteriormente serão apresentados os gráficos referentes ao ano de 2018. Mensalmente os apontamentos são compilados gerando um relatório que pode ser analisado para mensurar o desenvolvimento do tipo de manifestação predominante, e, caso necessário poder se traçar estratégias de resoluções. Esses relatórios são compilados em relatórios semestrais, o que facilita a análise.

O fluxo da ouvidoria segue no sentido de resolver os apontamentos e dar o devido retorno aos manifestantes, o que ocorre de maneira rápida e constante. Após recebido o apontamento passa por um filtro de direcionamento e segue para o gestor do setor, este deve tomar as providencias necessárias para solucionar a situação apontada e retornar para a ouvidoria com os caminhos tomados, retornando assim de

maneira efetiva aos manifestantes.

2.5 Elaboração de adequações no projeto de avaliação institucional

Frente as muitas mudanças pelas quais a instituição passou no ano de 2018, a CPA entendeu a necessidade de adequar e alterar o seu projeto de avaliação proposto para este ciclo avaliativo, sendo assim as metodologias utilizadas para possibilitar o início dessa ação pautam-se principalmente na observação de novas formas de conduzir as avaliações, visando otimizar a obtenção dos resultados e geração de maior engajamento com a comunidade.

Nesse primeiro momento foi detectada a necessidade de acompanhar as mudanças institucionais. Sendo assim, além das reuniões previstas para a comissão durante este período, foram realizadas também reuniões da comissão com alguns setores da instituição, e iniciado um trabalho juntamente com a consultoria educacional.

Além disso, podendo contar com novas tecnologias digitais para a operacionalização do trabalho, a CPA passa a ter maior liberdade para construir seu projeto de autoavaliação.

3. Desenvolvimento e Análise dos dados

A seguir são apresentados os dados obtidos nas avaliações realizadas neste primeiro ano do ciclo avaliativo, bem como as discussões pertinentes em cada caso. Deve ser ressaltado que as discussões, bem como as sugestões, ainda estão em desenvolvimento, sendo apresentados apenas de forma parcial neste relatório.

3.1 - Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Com relação as ações planejadas e realizadas pela CPA neste ano de 2018 pode-se considerar que foi seguido o proposto pelo projeto desta comissão que contemplava avaliar os segmentos do UNIFEB, sob a ótica dos discentes.

As atribuições desta Comissão se norteiam pelo objetivo de condução dos processos de avaliação internos e externos referentes a essa IES, sistematização das informações e prestação dessas aos órgãos competentes.

O processo da Avaliação Institucional constitui-se em estudo, realizado por meio de questionários, reuniões com grupos representantes dos diversos setores, pesquisas diretas e debates entre os membros da CPA e os docentes, discentes e corpo técnico-administrativo do UNIFEB, a fim de identificar as fragilidades e potencialidades da IES. As avaliações devem abordar todos os segmentos do UNIFEB para verificar quanto ao cumprimento de sua missão e o plano de desenvolvimento institucional, da política para o ensino de graduação e pós-graduação, extensão e as respectivas formas de operacionalização, da responsabilidade social da instituição, comunicação com a sociedade, as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, a organização e gestão da instituição, a infraestrutura física, o planejamento e avaliação, as políticas de atendimento aos estudantes, a sustentabilidade financeira, a avaliação de cursos e avaliação de desempenho dos estudantes e sua influência nas ações institucionais, porém ao longo do ciclo de três anos.

Os avanços e as deficiências encontradas no UNIFEB, por meio das avaliações, permitem aos órgãos de decisão saber o que pode e deve ser mantido, o que precisa ser aperfeiçoado, o que se faz necessário mudar, a fim de possibilitar o planejamento e desenvolvimento de estratégias, propondo melhorias e estabelecendo metas necessárias a serem desenvolvidas.

A CPA é regida por um Regimento Interno Próprio e segue um Projeto, ambos submetidos e aprovados no Conselho Universitário. A coleta, análise e interpretação dos dados realizada pela CPA culminam na construção de relatórios de autoavaliação do UNIFEB, que contemplam ações propostas para solução de eventuais problemas detectados e são enviados aos órgãos competentes internos (UNIFEB) e externos (CONAES).

Cabe aos órgãos competentes internos do UNIFEB as devidas providências em relação às ações, alterações e ajustes sugeridos.

Inicialmente os membros da CPA utilizavam uma sala no Bloco dos laboratórios, porém com o crescimento do UNIFEB este local ficou afastado dos

alunos. Dessa forma foi realocada em sala mais ampla e com maior acesso, próximo no bloco central, em frente a cantina.

Embora a percepção sobre a atuação de CPA tenha sido positiva nas considerações do ciclo avaliativo anterior com cerca de 75% dos professores participantes da pesquisa classificando a atuação da CPA como ótima e boa, mostrando aumento no conhecimento/envolvimento dos professores com este órgão da instituição. A falta de retorno rápido aos participantes, principalmente no que se refere aos discentes, evidencia a necessidade em adequações no planejamento e condução das avaliações.

Na avaliação promovida aos técnicos administrativos, no ciclo anterior, quando foi questionado sobre a atuação da CPA e solicitado sugestões as respostas indicam que a CPA é conhecida entre os colaboradores da instituição, porém foi levantado que *nem todos participam e colaboram com as avaliações*, sendo assim as sugestões *Melhorar e forma de retorno sobre as avaliações CPA; Promover estreitamento da distância da CPA com os colaboradores, para aumentar o numero de participantes; Gestão colocar em prática os resultados obtidos nas avaliações e pesquisas feitas pela CPA visando a melhoria da instituição e seus colaboradores*. Embora a instituição já se utilize dos dados gerados das sugestões apontadas pela CPA a visibilidade dessa sequencia ainda não parecia clara aos técnicos administrativos da instituição.

A Fundação Educacional de Barretos foi fundada em 24 de agosto de 1964, funcionando desde esta época ininterruptamente, evoluindo e acompanhando o ensino superior ao longo destes anos, superando todas as adversidades e dificuldades que lhe foram impostas para a formação e colocação de profissionais qualificados no mercado.

A atual gestão da FEB tem atuado para a promoção de uma inovação acadêmica sustentável e, a partir da reflexão sobre a Missão do UNIFEB, que estabelece o propósito institucional, tem buscado desenvolver o comprometimento dos profissionais da instituição, por meio de iniciativas expressas em normativas institucionais e do investimento na formação de seus professores e funcionários.

A promoção da inovação acadêmica sustentável incluiu a revisão da política acadêmica para o ensino do UNIFEB que culminou com a elaboração de novo Modelo Acadêmico, no qual se trabalha para o desenvolvimento do protagonismo do aluno no processo de aprendizagem. Neste sentido, está sendo trabalhada a formação

continuado dos professores e os espaços de aprendizagem estão sendo repensados e, paulatinamente, reorganizados. Para viabilizar a gestão da aprendizagem dos alunos e prover o apoio necessário aos mesmos, de forma individualizada, a instituição está implementando, após experiência piloto exitosa, uma plataforma que possibilitará localizar dificuldades de aprendizagem e definir plano de ação para supera-las.

Além da ferramenta citada, outras plataformas foram implantadas e integradas ao sistema acadêmico utilizado pela IES para atender, de forma ampla, aos alunos. A ideia é utilizar a possibilidade oferecida pelas tecnologias digitais de atender a todos, de forma individualizada.

Tendo em vista o contexto digital atual, que se desdobra em mudanças significativas no mundo do trabalho, o UNIFEB investiu na construção de um espaço *maker*, ou de prototipagem, o FEB360°, para que os alunos possam desenvolver suas ideias, buscar soluções/protótipos, testar, ensaiar. Os alunos poderão, a partir do uso das ferramentas/máquinas disponíveis no FEB360°, desenvolver seu empreendedorismo.

Este espaço, alinhado ao novo Modelo Acadêmico, possibilita que problemas/dores da comunidade possam ser apropriados nos projetos integradores e os alunos se integrem à realidade, se aproximando da sociedade e percebendo o sentido de seu aprendizado. Além disso, o FEB360° possui espaço de coworking, que contribui para o desenvolvimento da capacidade de trabalhar em equipe.

O UNIFEB, em um movimento iniciado em 2016, está se transformando, criando novos projetos institucionais significativos e promovendo mudanças de paradigmas, sempre com foco na sua sustentabilidade, para se manter perene – porém inovador – como importante patrimônio científico, tecnológico e cultural de Barretos e região.

Considerando a realidade do mercado educacional, cada vez mais competitivo, o cenário de crise econômica Nacional ao qual estávamos enfrentando, alterações na política, redução no número de potenciais alunos com vistas a ingressar em instituições de ensino superior e peculiaridades nas demandas das novas gerações de alunos que chegam na instituição. Somados as muitas mudanças que a instituição esta se propondo, a fim de inovar e se adequar a esta nova realidade, consideramos,

conforme já destacado anteriormente, a necessidade de rever e adequar também o projeto avaliativo institucional.

Cabe aqui ressaltar que as ações propostas no projeto inicial deste ciclo (2018 – 2020) estão contempladas a contento, se considerarmos os dados obtidos pelas avaliações promovidas pela empresa de consultoria educacional, porém consideramos a necessidade de promover mais ações no sentido de tentar detectar os efeitos das transformações institucionais sob a percepção de todos da comunidade interna e visando efetivamente ter uma CPA que atue de forma mais participativa na geração de dados para possibilitar tomadas de decisões institucionais mais embasadas em resultados avaliativos próprios, por meio da geração de resultados mais rápidos, mais visíveis pela comunidade e mais engajados tem-se a necessidade de adequações nos processos internos desta comissão.

3.2 - Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

O Ministério da Educação (MEC) descreve o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), como um documento elaborado para um período de 5 (cinco) anos, que identifica a Instituição de Ensino Superior (IES), no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve e/ou que pretende desenvolver. Conhecer o PDI é ter consciência da síntese do planejamento estratégico da IES, e poder atuar em função deste.

De acordo com nosso PDI a missão do UNIFEB é: *“formar profissionais com conhecimentos fundamentais, científicos e tecnológicos, capazes de constante aprendizado e preparados para o exercício da cidadania”*. Nas avaliações propostas nos ciclos avaliativos anteriores quando questões que buscaram apurar o conhecimento da missão e plano de desenvolvimento institucional foram aplicadas aos docentes percebe-se que no ciclo 2012 a 2014 67% dos docentes respondentes tinha conhecimento da missão e PDI institucionais, no ciclo 2015 a 2017 pode ser verificado que 81,3% dos docentes tinham conhecimento da nossa missão e PDI, o que evidencia que este seguimento tem conhecimento sobre os propósitos institucionais, o que favorece o trabalho em consonância para garantir o atendimento da missão.

O PDI para o ciclo 2019 a 2023 está sendo construído, adequado a nova realidade institucional, dessa forma os dados serão apontados e discutidos no próximo relatório.

3.3 - Eixo 3: Políticas Acadêmicas

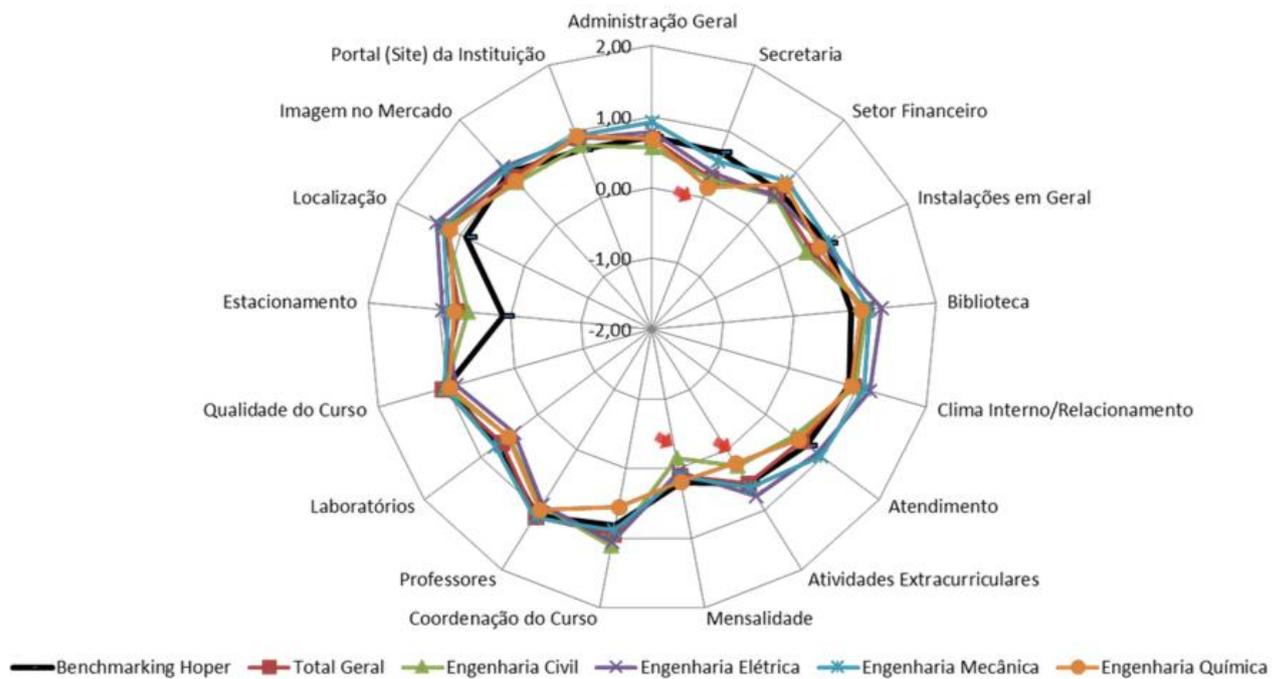
Várias foram as estratégias adotadas para possibilitar dimensionar o nível de satisfação dos alunos do UNIFEB, cabem aqui as principais e os resultados mais relevantes. A realização de uma pesquisa de caráter exploratório estimulou os entrevistados a pensarem livremente sobre os temas em questão e mostrou aspectos subjetivos e pode atingir motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. Dentre outros fatores foi possível verificar a visibilidade da marca UNIFEB na região e os atributos associados e assim perceber que os alunos vem para a instituição pela qualidade de ensino, na maioria das vezes. Porém, quando não são tem visão clara dessa qualidade, por qualquer fator, o nível de insatisfação se eleva facilmente e medidas devem ser tomadas para sanar o problema e evitar evasões, já que a tabela de valores dos principais concorrentes comumente é menor que no UNIFEB.

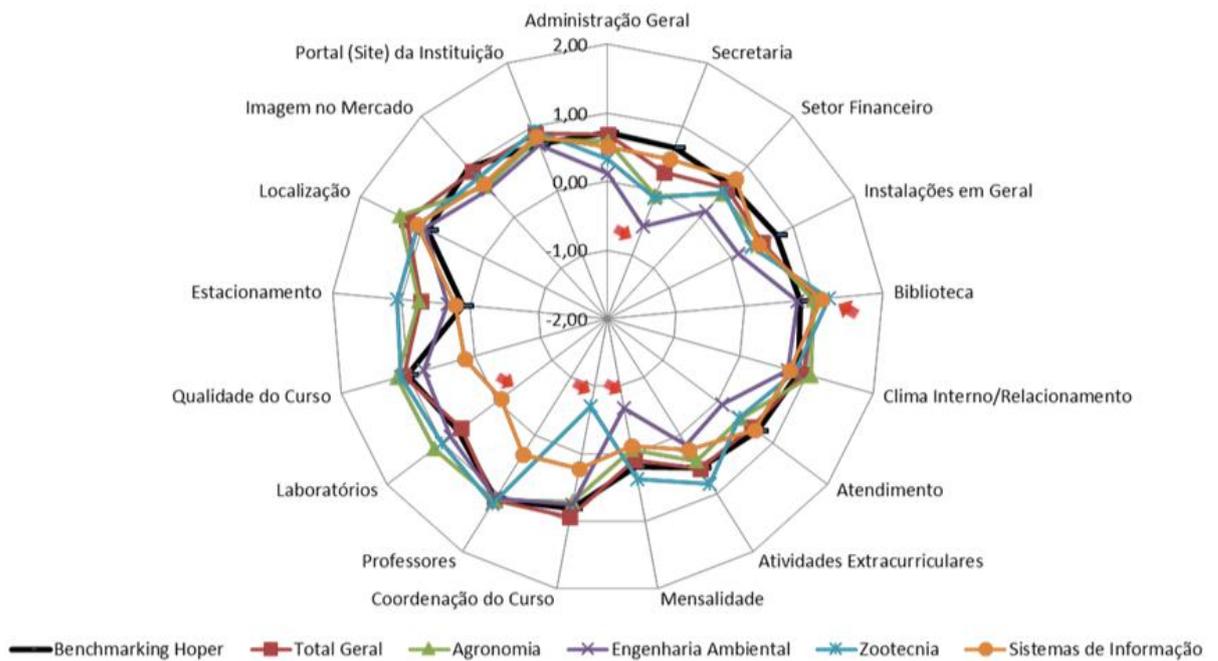
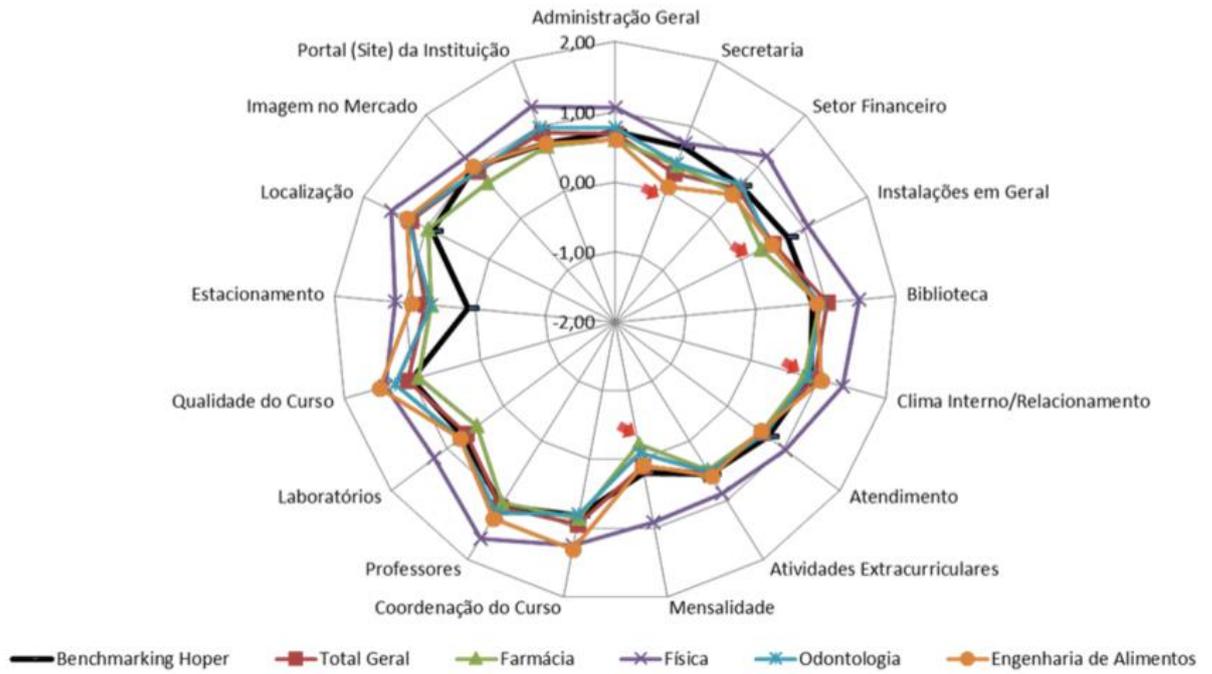
A marca é reconhecida na região, principalmente por formar bons profissionais, capacitados e atualizados, então deve seguir buscando atingir esse objetivo, que faz parte da missão institucional. A qualidade do corpo docente foi apontada em diversos momentos como aspecto positivo da instituição e que motiva os alunos a escolherem em detrimento de concorrentes.

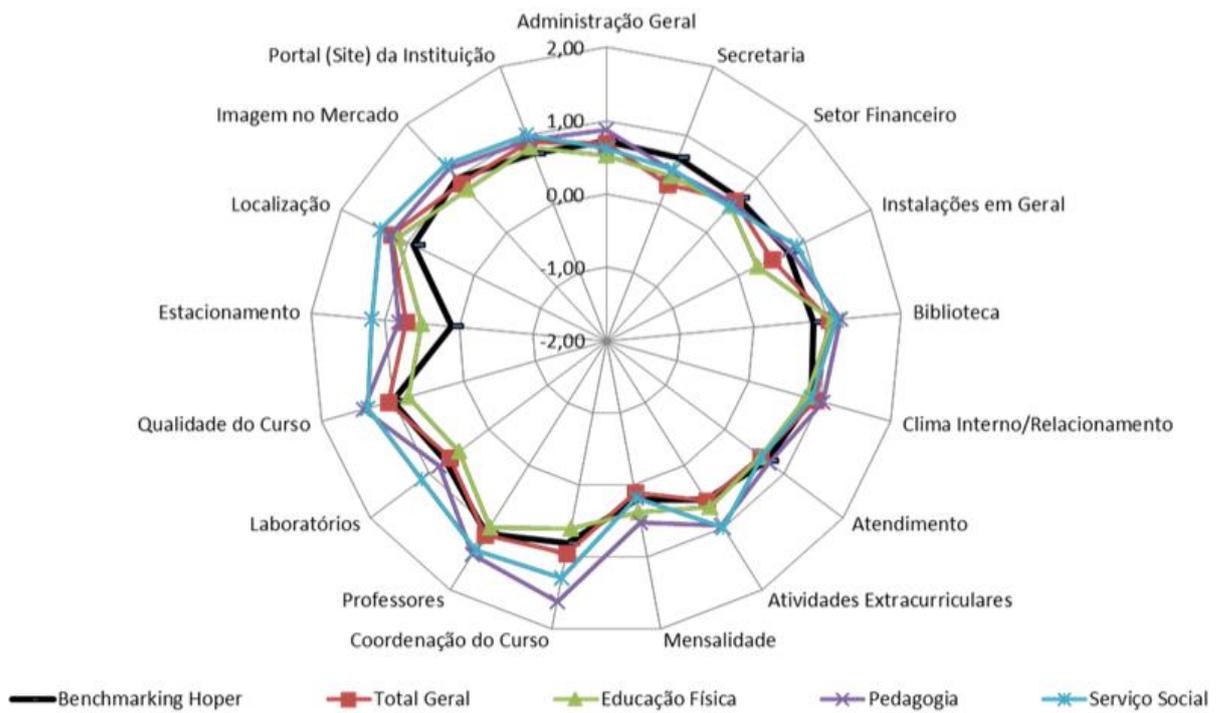
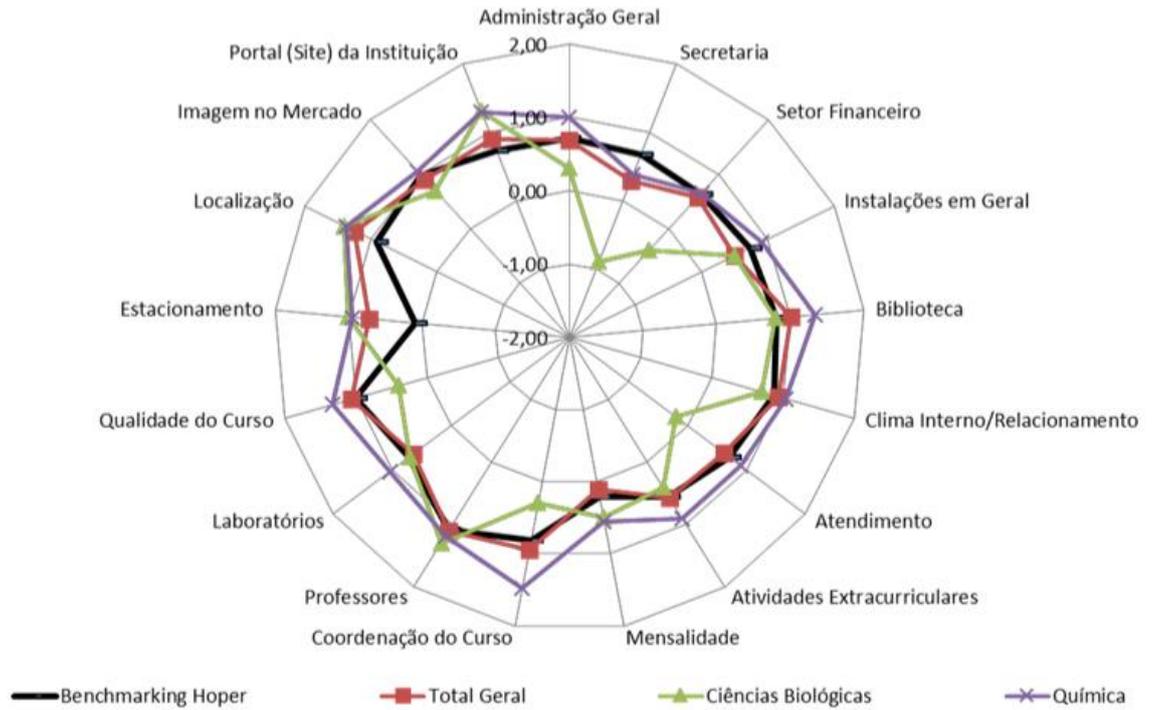
Dentro dos grupos focais promovidos pela pesquisa puderam ser percebidas e direcionadas diversas situações particulares dos cursos, não cabe aqui todos os detalhes, porém as coordenações receberam os resultados obtidos para poderem trabalhar juntamente com os NDEs de cada curso objetivando sanar os problemas observados e otimizar ações mais assertivas nas melhorias dos cursos e instituição consequentemente.

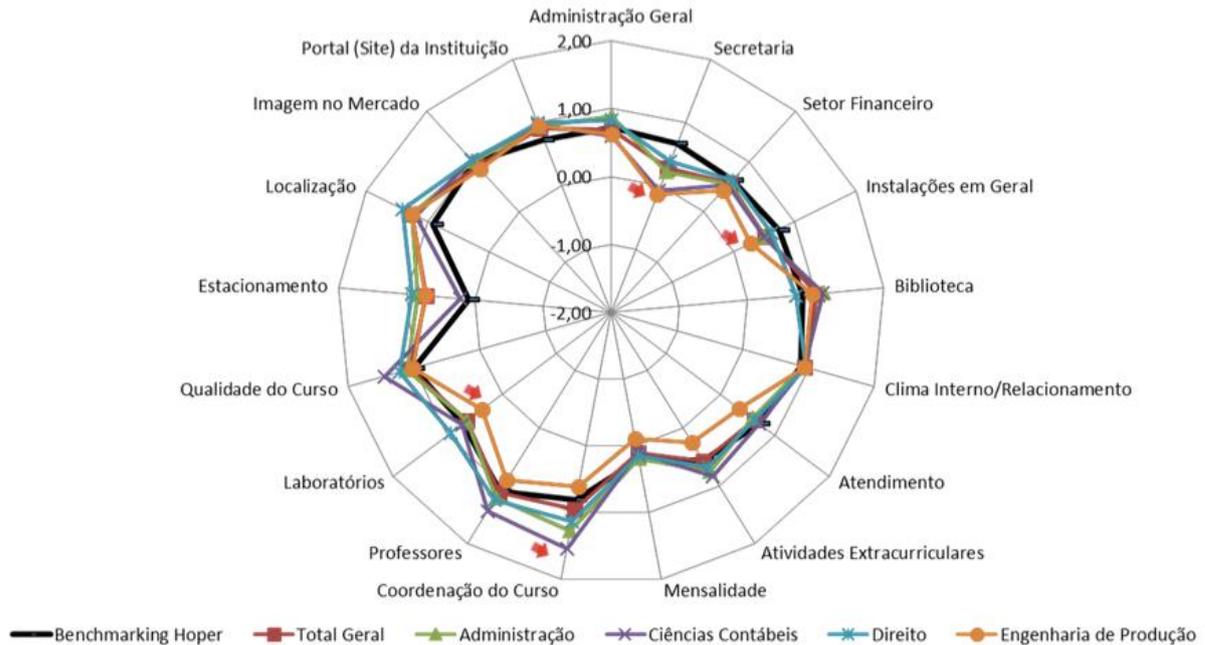
A pesquisa referente a qualidade da instituição, que considerou os diversos setores Administrativos, Secretaria, Financeiro, Biblioteca, Atendimento ao aluno, Estacionamento, Site institucional, Laboratórios e Localização de instituição. Também considerou-se apontamentos de relacionamento interno, atuação de Coordenadores, Professores, Qualidade de ensino, atividades extracurriculares, valores de

mensalidade além da imagem da instituição no mercado e a percepção geral podem ser visualizados nos gráficos a seguir. Os dados ainda estão sendo trabalhados porém tem-se que dentre os cursos os apontamentos foram diferentes, podendo ser detectadas deficiências e pontos fortes em cada curso, além da CPA e Reitoria as coordenações juntamente com os NDE's receberam esse material para poder propor melhorias, vale ressaltar que a pesquisa foi composta por mais de 70% dos discentes da instituição, e essa porcentagem foi variável dentro dos cursos, no mês de Agosto de 2018.





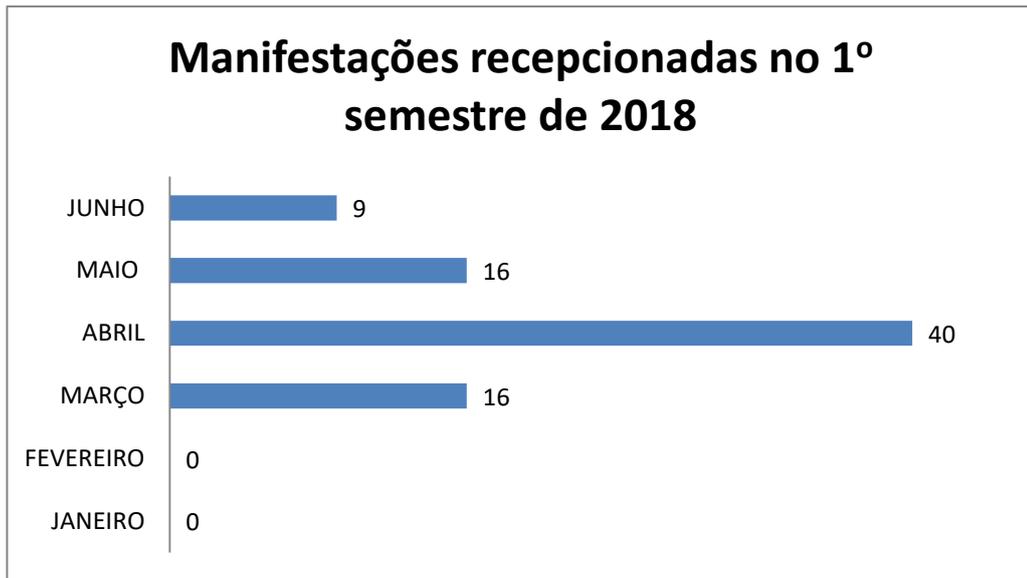




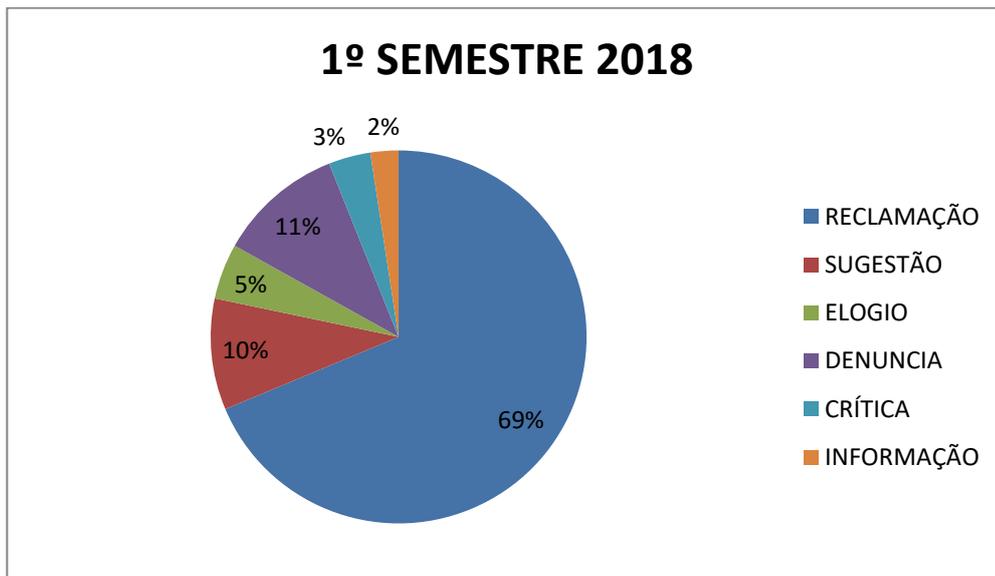
A aplicação do questionário do NPS foi realizada de forma piloto e ficou disponível para 84 alunos do curso de Ciências Contábeis, com avaliação em 10 professores e 24 disciplinas, contando com a participação de 58% dos discentes do curso. Tal questionário foi aplicado por meio do programa Fluig, que trata-se de uma rede interna da instituição a qual todos os Professores, técnicos administrativos e Alunos terão acesso. No ano de 2018 os técnicos administrativos tiveram amplo uso dessa tecnologia e muitos processos internos foram otimizados. Pretende-se expandir o uso para todos da instituição já no ano de 2019.

Foram gerados relatórios pelo departamento de tecnologia por docente/disciplinas e sistema, com garantia de confidencialidade. Sua mostra gerou um relatório absorvido pelo NAPe (para implementação de práticas corretivas) e PROGRAD (para implementação de políticas de melhora de percepção do aluno sobre os pontos declarados).

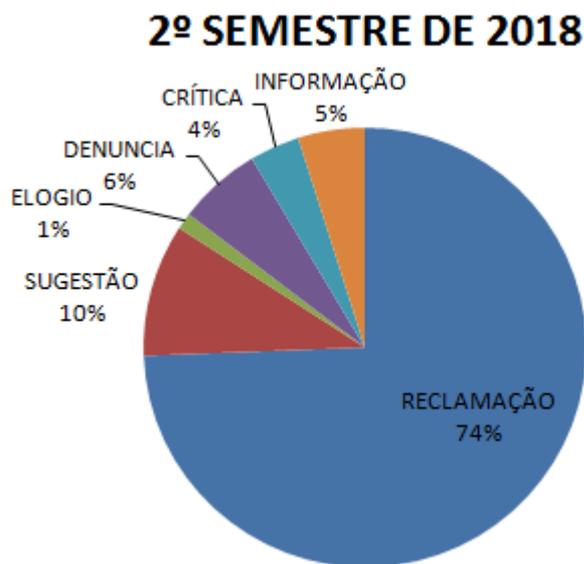
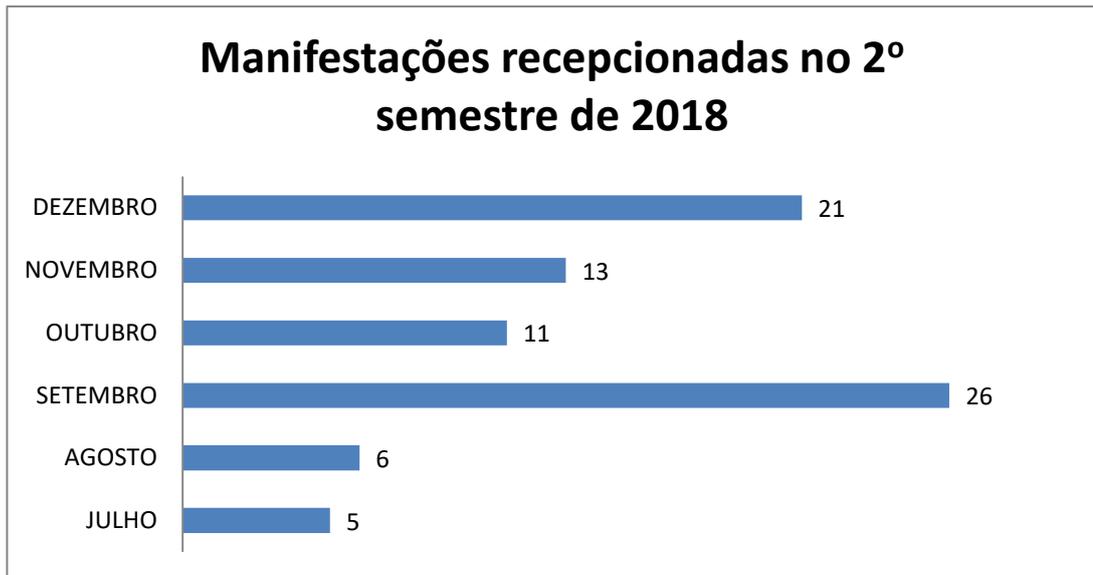
Com relação aos dados observados advindos da ouvidoria, No primeiro semestre de 2018 foram computadas 72 manifestações, sendo possível verificar um declínio de 103 manifestações em comparação ao relatório anteriormente apresentado neste mesmo período referente ao ano anterior.



A Ouvidoria da UNIFEB recebe e encaminha reclamações, informações, críticas, denúncias, sugestões e elogios apresentados pela comunidade universitária e externa.



Com relação ao segundo semestre de 2018 foram computadas 82 manifestações, sendo possível verificar um declínio de 93 manifestações em comparação ao relatório anteriormente apresentado neste mesmo período do ano anterior.



Com relação ao piloto da avaliação realizada pelo programa AvaliA, tem-se duas análises contempladas pela coordenação do curso de Ciências Contábeis, uma referente aos resultados gerados pela aplicação das provas aos alunos do curso, o que foi trabalhado junto ao NDE e professores. Outra análise foi a detecção de melhorias comparativas entre a aplicação desta prova pelo AvaliA ou sob a forma de avaliação integrada.

Sob a ótica desse sistema é possível analisar relatórios completos individuais

por aluno, agrupados por termo, por disciplina, entre outros. O que serve de subsídios para o NDE e coordenação trabalhar juntamente com professores e alunos a fim de atender de forma mais rápida as demandas acadêmicas e didáticas e pedagógicas do curso.

Pode ser percebido que a satisfação da equipe que realizou esse piloto estimulou a instituição a aderir à plataforma pra todos os cursos já em 2019, substituindo a avaliação integrada. Percebe-se também que a avaliação integrada teve papel fundamental no crescimento dos professores e metodologias institucionais, sendo considerada passo importante nesse processo de evolução das avaliações da instituição.

3.4 - Eixo 4: Políticas de Gestão

Visivelmente as ações propostas impactaram as diversas políticas de gestão, conforme descrito anteriormente neste documento o momento institucional no ano de 2018 foi de transformação, o que continua acontecendo, sendo assim, este Eixo será abordado no próximo relatório.

3.5 - Eixo 5: Infraestrutura Física

De forma geral o Eixo 5 foi contemplado parcialmente nas pesquisas realizadas pela HOPER, principalmente no tocante a infraestrutura geral da instituição, mensurados pelo nível de satisfação geral dos alunos, no que se refere a biblioteca e laboratórios. Nos próximos anos do ciclo esse eixo será melhor abordado possibilitando maior discussão neste tópico.

4. Avanços e oportunidades de melhorias

De forma geral os avanços e oportunidades de melhorias a serem apontados aqui contemplam prioritariamente o Eixo 1, pois acredita-se que melhorando os procedimentos de auto avaliação da instituição, por meio principalmente da facilitação do operacional vai possibilitar que a CPA faça devolutivas de forma mais rápida, fortalecendo a percepção positiva junto à comunidade. O aprimoramento no GED – Gestão Eletrônica de Documentos – deve contribuir sobremaneira para essa finalidade, sob responsabilidade de um setor especializado. Criado em outubro de 2017, o setor de GED trabalha em conjunto com a Secretaria Geral com o intuito de

digitalizar a massa documental física da instituição, liberando espaços e facilitando o armazenamento e recuperação das informações dos arquivos e repositórios, transportando tudo para a nuvem e utilizando software de gestão apropriado.

Este trabalho é desempenhado em duas frentes: uma, visa acabar com o acervo acumulado passivo, transformando o que já existe em papel e outras mídias físicas em documentos eletrônicos (com o backup total em nuvem) e em segundo lugar contendo a entrada de novos documentos e similares em formato físico.

Com a portaria MEC nº 315 de 4 de abril de 2018, digitalizar o acervo institucional deixou de ser opcional, virando regra. Desde então, o GED vem trabalhando para adequar nossa instituição para todas as normas expostas no documento.

O GED hoje atende principalmente a Secretaria Geral, já tendo iniciado trabalhos no arquivo dos Recursos Humanos. Todos os setores e departamentos do Unifeb serão atendidos pelo GED em algum momento, seguindo um cronograma que já está sendo construído.

O GED também desempenha outras tarefas, à saber:

- Destroi papéis indesejados de forma irrecuperável através de fragmentadora específica;
- Produz crachás, identificações e carteirinhas de estudante em cartões de PVC;
- Desenha diversos fluxogramas relacionados à Secretaria Geral;
- Cria, quando solicitado, gráficos de Gantt para projetos;
- Realiza todas as correções de avaliações institucionais tais como Simulados do Enade, Avaliações Integradas, Vestibulares e etc.

Como o GED tem instrumentos de correção e análise de respostas, tem ferramentas que podem ser essenciais para os trabalhos da CPA, elaborando, operacionalizando, corrigindo e analisando diversos questionários e outros trabalhos que a CPA possa vir a realizar.

Em avaliação interna, o FLUIG foi reconhecido como um sucesso de adesão, sendo a proposta para 2019 ser aplicado em toda faculdade na totalidade de alunos/professores/disciplinas. No entanto, com mais duas fases, com devolutiva do professor e programa de incentivo e cursos para melhoria aos pontos reconhecidamente apontados, previsto ainda para o primeiro semestre.

O UNIFEB estará implantando, a partir de 2019, um Sistema de Avaliação semestral externo que dispõe de um amplo banco de questões validadas e categorizadas por meio de testes psicométricos, o AvaliA. Por meio desse sistema, a Instituição pode aplicar suas avaliações de acordo com os critérios adotados nas provas do ENADE, impactando diretamente o desempenho dos alunos tanto no Exame quanto no curso. Além disso, os dos relatórios gerados após aplicação das provas apresentam excelentes dados para a gestão dos cursos e a melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem.

Seguindo os apontamentos realizados pela consultoria educacional a instituição está implantando um novo modelo acadêmico, que propõe mais engajamento com os alunos e vislumbra melhorar a aprendizagem, e assim possibilitar continuar cumprindo com êxito a missão institucional.

A equipe da CPA entende que os questionários com reduzido número de questões e a possibilidade de utilização do Fluig para fazer questionamentos constantes aos alunos além de também utilizar a metodologia de NPS, em algumas situações, pode representar um avanço na participação da comunidade interna além de provavelmente otimizar o tempo de resposta aos participantes e assim gerar mais engajamento entre a comunidade interna e a CPA.

Sendo assim, novas estratégias também estão sendo traçadas para as avaliações propostas e apoiadas pela CPA ainda neste ciclo avaliativo. Já no ano de 2019 pretende-se ampliar a aplicação do NPS referente a professores e disciplinas bem como estudar as possibilidades de utilização do Fluig para promover avaliações institucionais e também a possibilidade de realizar avaliações de professores e técnicos administrativos.

Considerando as propostas iniciais do projeto avaliativo da CPA para este primeiro ano deste ciclo conclui-se que as ações que contemplam principalmente o Eixo 3 (Políticas Acadêmicas) foram cumpridas. Porém muitos desafios da CPA pautam-se na continuidade das avaliações, na tentativa de possibilitar atender a todos os tópicos dentro dos 5 Eixos propostos e também na detecção da visão de todos da comunidade interna e externa, pretendendo assim auxiliar no aprimoramento e crescimento da instituição.

Acreditamos que a revisão no projeto de auto avaliação, bem como a possibilidade utilização de novas metodologias de análise, já em andamento, e apoio da consultoria educacional terão papel fundamental implementação de mudanças dentro da CPA, o que deve contribuir positivamente tornando o processo avaliativo mais participativo e engajado dentro da instituição.

Sendo assim, cotejando as mudanças institucionais vividas no ano de 2018 com o que almeja-se para uma CPA realmente efetiva dentro da instituição acredita-se que as adequações no projeto de avaliação somados as novas metodologias avaliativas apresentadas devem resultar em ganho significativo ainda para este ciclo, e sendo assim, o que for observado pela CPA deve proporcionar acompanhamento e melhorias constantes na instituição.