



**FACULDADE IBITURUNA**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

Conhecer para melhorar

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO ANO DE 2026.1**

Montes Claros - MG

Março de 2026



## SUMÁRIO

<b>I APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>II MEMBROS DA CPA</b> .....	3
<b>1 PARTE I: INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO E SOBRE O PROCESSO E A AUTOAVALIAÇÃO</b> .....	4
1.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A MANTENEDORA E A MANTIDA .....	5
1.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA FACULDADE IBITURUNA .....	6
1.3 SISTEMA DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	8
1.3.1 Histórico de processos autoavaliativos adotados .....	9
1.3.2 Objetivos da Autoavaliação Institucional .....	10
1.3.3 Princípios da Autoavaliação Institucional .....	11
1.3.4 Comissão Própria de Avaliação .....	12
1.3.5 Metodologia da Autoavaliação Institucional .....	13
1.3.6 Metodologia de análise dos resultados .....	15
1.3.7 Instrumentos da Autoavaliação Institucional .....	16
1.4 A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	23
<b>2 PARTE II: A AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2025 – CURSOS PRESENCIAIS</b> .....	26
2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PARA OS CURSOS PRESENCIAIS .....	26
2.2 RESULTADO GERAL DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PARA OS CURSOS PRESENCIAIS .....	26
2.3 PLANO DE AÇÃO PARA OS CURSOS PRESENCIAIS .....	28
<b>3. PARTE IV – MELHORIAS ADVINDAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL</b> .....	29
3.1 MELHORIAS IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO ATRAVÉS DA ATUAÇÃO DIRETA .....	29
3.2 MELHORIAS IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO ATRAVÉS DA ATUAÇÃO DIRETA DA OUVIDORIA .....	31
<b>APÊNDICES</b> .....	33
Apêndice A – INSTRUMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO – CURSOS PRESENCIAIS .....	33



## **I APRESENTAÇÃO**

Este relatório foi elaborado pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) da Faculdade Ibituruna e corresponde à apresentação dos resultados da Autoavaliação Institucional referente ao ano de 2026, tendo como base o ano avaliativo de 2025. Inicialmente, o documento apresenta a seção de Apresentação e a composição da CPA. Em seguida, o relatório está dividido em quatro partes.

Na Parte I, são apresentadas as informações institucionais, com base no PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) vigente, bem como informações relacionadas ao processo avaliativo conduzido pela CPA e à Ouvidoria, enquanto instrumento de escuta institucional no âmbito da CPA.

A Parte II apresenta os resultados da Autoavaliação Institucional Geral dos cursos na modalidade presencial, coletados no ano de 2025, com base na aplicação de instrumentos internos disponibilizados à comunidade acadêmica e em instrumentos externos, por meio de avaliações institucionais realizadas pelo Ministério da Educação (MEC) na Faculdade. Nesta parte, também são expostas a análise da CPA sobre os resultados obtidos, as propostas de melhorias e um Plano de Ação vinculado a essas propostas.

A Parte III organiza as melhorias institucionais gerais já alcançadas a partir do processo de autoavaliação institucional e das demandas registradas na Ouvidoria da IES.

## **II MEMBROS DA CPA**

A composição da Comissão Própria de Avaliação Institucional da Faculdade Ibituruna, deu-se a partir da criação do Programa de Avaliação Interna, conforme exigências feitas às instituições de ensino superior, de acordo com as orientações da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). A CPA constitui-se em órgão colegiado legislativo de natureza deliberativa e consultiva, responsável pela implementação e desenvolvimento de processos de avaliação institucional. A atual CPA- “Comissão Própria de Avaliação” da Faculdade Ibituruna está em pleno funcionamento com a seguinte composição:

Tabela 1: Composição da CPA (função, responsável, cargo institucional e entrada)



MEMBROS		CARGO INSTITUCIONAL
FUNÇÃO	RESPONSÁVEL	
Presidente	Clélio Rodrigo Paiva Rafael	Coordenador
Vice Presidente	Natália Batista Rodrigues	Docente
Representante Docente	Linnecker Henrique Sousa Batista	Docente
Representante de Cultura Institucional	Sarah Pereira Salgado	Gestora de Cultura Institucional
Representante Técnico-Administrativo	Liliane Oliveira	Gestora do Reclame Aqui
Representante da Sociedade Civil Organizada	Mircha Malessy Vieira Oliveira	Empresário/Presidente de Associação de Moradores
Representante da Sociedade Civil Organizada	Ozeias Alves de Oliveira	Consultor Parlamentar

## **1 PARTE I: INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO E SOBRE O PROCESSO E AUTOAVALIAÇÃO**

A Avaliação das Instituições de Educação Superior, instituída pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) tem por finalidade: a melhoria da educação superior, a orientação da expansão de sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização da sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (Lei Nº 10.861/2004, artigo 1º). A partir da criação do SINAES, instituído pela Lei Federal Nº 10.861/2004, tornou-se evidente que a avaliação institucional deve contribuir para um movimento contínuo de reflexão e aprendizado, possibilitando a construção de um projeto acadêmico ainda mais responsivo, com vistas a consolidar a responsabilidade social e o compromisso educacional da Instituição. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Ibituruna, entende a autoavaliação como reflexão e sistematização permanente e continuada, tendo no projeto institucional e nas formas de sua concretização os focos do seu olhar. Entende, também, ser o projeto de avaliação interna um processo de autocrítica sobre sua dinâmica institucional. Todo o processo da avaliação interna da IES tem desencadeado uma intensa reflexão das suas ações por toda comunidade acadêmica. A própria instituição abre-se ao debate, acolhe e valoriza as informações coletadas, realiza ações, objetivando o progresso. O presente relatório apresenta o resultado parcial<sub>4</sub> da autoavaliação Institucional da IES e contempla o Relatório Geral Parcial referente ao ano base 2026, e ressalta que o objetivo essencial do processo de autoavaliação da



IES é a construção de uma consciência institucional, tendo em vista possibilitar que os resultados obtidos forneçam informações relevantes e necessárias aos gestores, a fim de alcançar os objetivos estratégicos da IES.

### 1.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A MANTENEDORA E A MANTIDA

A FACULDADE IBITURUNA foi credenciada por meio da Portaria nº 2.861, de 13 de setembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 16 de setembro de 2004, sob a denominação de Instituto Superior de Educação Ibituruna, tendo ocorrido, em 22 de novembro de 2022, a alteração de sua denominação para Faculdade Ibituruna.

A FACULDADE IBITURUNA está inserida em uma região do Norte de Minas Gerais que exerce forte influência sobre o Vale do Mucuri, o Vale do Jequitinhonha e o Sul da Bahia, em razão de sua localização estratégica e da distância em relação aos grandes centros urbanos. Trata-se de uma região que historicamente apresenta significativos desafios socioeconômicos e condições de vida marcadas por limitações, especialmente no que se refere à qualificação profissional, apesar de possuir relevante estoque de recursos naturais e capital produtivo, capazes de sustentar uma base econômica promissora. Além disso, grande parte do território dessas regiões encontra-se inserida no Polígono das Secas, o que reforça a complexidade dos desafios sociais, econômicos e ambientais enfrentados.

Diante desse cenário, é possível afirmar que o desenvolvimento socioeconômico dessas regiões depende, de forma fundamental, de um processo amplo, contínuo e eficiente de educação da população. A formação de recursos humanos qualificados, bem como a produção e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos, constitui estratégia essencial para o desenvolvimento do Norte de Minas, do Vale do Mucuri, do Vale do Jequitinhonha e do Sul da Bahia.

Nesse contexto, o papel da Faculdade assume especial relevância. Em primeiro lugar, por sua contribuição para a formação de profissionais altamente qualificados, aptos, inclusive, a coordenar, fortalecer e dinamizar os demais níveis de ensino. Em segundo lugar, por assegurar o suporte científico e tecnológico indispensável ao desenvolvimento regional e estadual. Tais afirmações não se configuram como mera



retórica, mas encontram respaldo em fundamentos lógicos, técnicos e educacionais que evidenciam a importância da educação superior como vetor de transformação social e desenvolvimento regional.

A Faculdade Ibituruna é mantida pela Faculdade Montes Claros Ltda. empresa privada, com fins lucrativos e registrada na JUCEMG sob o nº 7439388 em 23/08/2019, Nire 31210038280 e protocolo 19/351.305.6- 12/08/2019. Sua sede se localiza à CNPJ 05.850.453/0001-20, Rua Lírio Brant, 511 – Bairro: Melo Cep.: 39401-063 – Montes Claros – MG.

A empresa tem prazo indeterminado de funcionamento e as suas principais finalidades são:

- I. Criar, instalar e manter, estabelecimentos de ensino ou cursos superiores de pesquisa e de formação profissional, nos termos da legislação que regula a matéria;
- II. Criar e manter serviços educativos e assistenciais que beneficiem os estudantes, e obras sociais filantrópicas ligadas ao ensino;
- III. Promover medidas que, atendendo as reais condições e necessidades do meio, permitam ajustar o ensino aos interesses e possibilidades dos estudantes;
- IV. Cuidar de atividades ligadas aos problemas do ensino em geral, desenvolvendo por todos os meios, intercâmbio com entidades congêneres nacionais e estrangeiras;
- V. Criar e manter Faculdades, Centros Universitários, Universidade, cursos ou órgãos de ensino de interesse social;
- VI. Promover publicações, especialmente de assuntos didáticos e acadêmicos; e,
- VII. Agir em estrita conformidade com as normas legais e estatutárias obedecendo às determinações das autoridades competentes.

## 1.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA FACULDADE IBITURUNA

O planejamento estratégico da Faculdade Ibituruna está estruturado em quatro etapas: fundamentação, socialização, aprovação e execução/monitoramento. Na fase de fundamentação, o Conselho Gestor analisa os resultados gerais do ano corrente e define os desafios e metas para o ano seguinte. A socialização se caracteriza pela disponibilização desses desafios e metas ao corpo diretivo, corpo gerencial e corpo de coordenadores, para que elaborem os planos de ação de melhoria para o ano seguinte. Após a elaboração dos planos de ação, cada setor discute e aprova suas propostas, visando implantar as melhorias e alcançar as metas determinadas pelo Conselho Gestor. Uma vez aprovados, os planos de ação são executados e monitorados ao longo do ano. Após a aprovação, a CPA divulga no site da Faculdade



Ibituruna as melhorias previstas a partir do processo de Avaliação Institucional e acompanha, durante o ano, a implantação das melhorias divulgadas.

Entre os planos de ação desenvolvidos da Faculdade Ibituruna, destacam-se aqueles relacionados às seguintes atividades:

- Ampliar o número de alunos matriculados;
- Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa;
- Assegurar a oferta de cursos e práticas de nivelamento para alunos com dificuldade de aprendizagem;
- Assegurar a sustentabilidade financeira da Faculdade Ibituruna;
- Criar e implantar novos cursos e/ou modalidades diversas de ensino;
- Envidar esforços para garantir a oferta de materiais pedagógicos e de apoio aos alunos com necessidades educacionais especiais;
- Estimular a participação de alunos e professores em atividades extensionistas que contribuam para a diminuição das desigualdades sociais;
- Fortalecer programas e/ou ações institucionais nas áreas social, ambiental, cultural e esportiva;
- Garantir, nos currículos dos cursos de graduação, temas relacionados à História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena, Educação Ambiental e Educação em Direitos Humanos;
- Garantir o acesso dos alunos ao sistema de registro acadêmico para melhor acompanhamento de sua vida escolar;
- Incentivar a comunidade acadêmica a utilizar o site institucional como meio de informação e comunicação;
- Incentivar projetos de educação continuada;
- Manter processo permanente de atualização do site institucional, de forma a garantir intercâmbio eficiente das informações necessárias ao cotidiano acadêmico;
- Melhorar e consolidar a qualidade das diversas atividades de ensino;
- Melhorar o resultado dos cursos no ENADE;
- Proporcionar condições para que os egressos alcancem melhores resultados em exames de classe e/ou concursos.



### 1.3 SISTEMA DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A avaliação é entendida pela Faculdade Ibituruna como um processo inerente a qualquer atividade humana. A partir dela, obtêm-se informações que permitem conhecer, orientar, melhorar ou transformar os aspectos avaliados. Com essa concepção, desde o início de seu funcionamento, a Faculdade Ibituruna preocupa-se com a autoavaliação, tendo como base a Lei nº 9.394/1996 (LDB), que estabelece a avaliação institucional como um de seus pilares, e o Decreto nº 3.860, de 9/7/2001, que conferiu ênfase à avaliação da instituição como um todo. Nesse contexto, a avaliação é um processo permanente e utilizado como ferramenta de gestão, pois possibilita a introdução de mudanças voltadas à melhoria contínua da qualidade do ensino e da instituição, considerando as dimensões previstas na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Com base no exposto, a Avaliação Institucional da Faculdade Ibituruna avalia, na medida do possível e de forma continuada, seus projetos, processos, sua estrutura e os resultados percebidos por seus diferentes públicos. Assim, o PDI e os PPCs dos cursos constituem documentos de referência para o processo de Avaliação Institucional. Contudo, é importante considerar que os procedimentos que envolvem a elaboração e a implantação do PDI e dos PPCs são dinâmicos e, a cada ano, podem passar por mudanças.

Dessa forma, a avaliação não pode ser concebida como mero instrumento de diagnóstico para retratar a realidade, mas como um processo capaz de gerar mudanças no cotidiano das unidades acadêmicas e de subsidiar a formulação de políticas que conduzam à melhoria institucional. Para alcançar seus objetivos, é importante que todos os segmentos, sem maioria absoluta de nenhum deles, se envolvam no processo de avaliação institucional, respondendo a questionários, participando de entrevistas, analisando aspectos positivos e negativos dos cursos e da instituição, discutindo em grupo as debilidades e fortalezas da Faculdade Ibituruna e apresentando sugestões voltadas à melhoria da qualidade.

Por fim, a Avaliação Institucional na Faculdade Ibituruna consiste em um processo permanente de elaboração, análise e intervenção prática, que permite retroalimentar as diversas atividades ao longo de seu desenvolvimento.



### **1.3.1 Histórico de processos autoavaliativos adotados**

Desde sua implantação, da Faculdade Ibituruna adotou diversos processos avaliativos, que foram aprimorados ao longo de sua história. No início, esses processos eram constituídos pela avaliação docente, realizada semestralmente; pela avaliação geral institucional, realizada a cada dois anos; e pelas avaliações externas.

Com o passar dos anos, com base nos resultados alcançados, os processos avaliativos foram aprimorados e novos instrumentos passaram a ser adotados. Um marco dessa evolução foi a ampliação do escopo da avaliação: inicialmente concentrada no corpo docente e na percepção geral sobre a Faculdade Ibituruna, passou a contemplar as 10 dimensões institucionais estabelecidas pelo SINAES.

Atualmente, o processo de avaliação institucional da Faculdade Ibituruna é composto por instrumentos internos e externos, que, em conjunto, subsidiam o diagnóstico institucional e a definição de ações de melhoria. De forma sintética, integram esse processo:

- Ouvidoria;
- Avaliações de docentes;
- Avaliação da coordenação de curso;
- Avaliação Geral Institucional;
- Resultados do Enade;
- Simulado Enade;
- Pesquisa com egressos;
- Avaliações in loco do INEP/MEC;
- Avaliação da Sustentabilidade Financeira.

A evolução e a manutenção contínua do processo de avaliação institucional refletem a cultura da Faculdade Ibituruna, na qual o planejamento é o método adotado para sustentar uma gestão acadêmico-administrativa eficaz e para orientar a definição e aprovação de uma política educacional factível. O desenvolvimento institucional é um processo democratizado, e seus participantes são integrantes da comunidade acadêmica, que atuam por meio dos órgãos colegiados, com representantes dos segmentos discente, docente e técnico-administrativo. Essa forma de gestão compartilhada demonstra o compromisso da IES com as estruturas de representação, decisão e gestão, em todas as esferas que compõem sua organização institucional.

### **1.3.2 Objetivos da Autoavaliação Institucional**

Assegurar que o processo de avaliação institucional subsidie de modo pleno a gestão acadêmica rumo à potencialização, ao desenvolvimento do desempenho institucional e à perenização da IES. Para isso, o processo de Avaliação Institucional precisa alcançar os seguintes objetivos:

- Desenvolver a cultura institucional de valorização da avaliação como pré-requisito para o (re)planejamento do desenvolvimento da Faculdade Ibituruna;
- Redefinir os objetivos institucionais a fim de assegurar a sintonia da Faculdade Ibituruna com os desafios, anseios e necessidades do mundo contemporâneo;
- Promover o relacionamento dialético entre a avaliação e o planejamento institucional;
- Reativar o processo de sensibilização da comunidade acadêmica para a importância da avaliação;
- Organizar e ampliar o sistema de informações quantitativas e qualitativas para o acompanhamento da trajetória de desenvolvimento da qualidade institucional;
- Propor metas para superação ou mudanças, se for necessário, nos aspectos pedagógicos, administrativos, financeiros e sociais da Faculdade Ibituruna;
- Propor mudanças no cotidiano da Faculdade Ibituruna visando sempre a realização de sua missão;
- Criar mecanismos (reuniões, seminários, debates, publicações etc.) para implementar as práticas filosóficas, políticas e a ética educativa; as relações sociais e as condições de trabalho necessárias à consolidação de uma IES madura e perene;
- Melhorar o cumprimento dos compromissos institucionais por meio da consciência pedagógica e da capacidade profissional dos docentes, da produção de conhecimentos, da análise crítica, do conjunto de práticas e das dinâmicas institucionais;
- Fornecer informações que permitam a melhoria das condições de sustentabilidade e continuidade dos aspectos da infraestrutura;
- Consolidar a implantação do cronograma de metas estabelecidas a partir das avaliações institucionais já realizadas; e,
- Reavaliar e reiniciar o processo de avaliação a cada ciclo avaliativo.



### **1.3.3 Princípios da Autoavaliação Institucional**

- I. Globalidade
- II. Legitimidade
- III. Impessoalidade
- IV. Respeito à identidade institucional e às suas características próprias
- V. Continuidade
- VI. Regularidade
- VII. Disposição para a mudança

O Programa de Avaliação Institucional deve manter os diversos setores de trabalho da IES informados sobre seus aspectos de excelência, deficiência e carência, de tal forma que sejam tomadas decisões administrativas que gerem ações necessárias para promover correções dos desvios e carências e/ou manter e animar o que se mostrou como de excelência, com vistas a rever e aperfeiçoar o seu Projeto Institucional. Como exigência institucional, e também da comunidade acadêmica, deve-se cuidar para que a avaliação institucional seja sempre:

- I. um processo contínuo de aperfeiçoamento do desempenho acadêmico;
- II. uma ferramenta e um conjunto de diretrizes para o planejamento e a gestão da IES; e
- III. um processo constante de prestação de contas de todos para com todos.

Essas diretrizes são desdobradas nas seguintes perspectivas de resultados:

- I. Avaliar todos os segmentos internos para a atualização dos projetos pedagógicos, projetos administrativos e de apoio logístico;
- II. Estimular a criatividade e provocar o encorajamento dos membros das comunidades acadêmica e administrativa para o surgimento de novas possibilidades, para a solução de problemas estruturais e funcionais;
- III. Identificar manifestações de desacerto entre as instâncias acadêmicas e administrativas;
- IV. Apontar relações da Faculdade Ibituruna para com a sociedade, no que se refere às necessidades, possibilidades e potencialidades para ações recíprocas;



- V. Avaliar planejamentos e programas pedagógicos e administrativos, visando à sua adequação ao contexto histórico, social e político;
- VI. Diagnosticar a adequação da clientela no contexto da sociedade onde ela se insere e dos cursos de graduação;
- VII. Pesquisar e indicar as áreas de excelência sobre as quais prevalecerão os cursos de pós-graduação;
- VIII. Apontar as necessidades educacionais emergentes no contexto da área de abrangência da Faculdade Ibituruna e indicar seu potencial de ação;
- IX. Identificar os melhores procedimentos acadêmicos para a transmissão e produção do conhecimento;
- X. Identificar, na comunidade acadêmica, as lideranças intelectuais para a produção de novos conhecimentos; e
- XI. Identificar os procedimentos necessários para melhorar as relações com a comunidade acadêmica e com outras instituições nacionais e internacionais ligadas à educação superior.

#### **1.3.4 Comissão Própria de Avaliação**

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade Ibituruna foi criada com base no art. 7º da Portaria nº 2.051/2004:

Art. 7º As Comissões Próprias de Avaliação (CPA's), previstas no Art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e constituídas no âmbito de cada instituição de educação superior, terão por atribuição a coordenação dos processos internos de avaliação da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP.

§ 1º As CPA's atuarão com autonomia em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior;

§ 2º A forma de composição, a duração do mandato de seus membros, a dinâmica de funcionamento e a especificação de atribuições da CPA deverão ser objeto de regulamentação própria, a ser aprovada pelo órgão colegiado máximo de cada instituição de educação superior, observando-se as seguintes diretrizes:

I. necessária participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docente, discente e técnico-administrativo) e de representantes da sociedade civil



organizada, ficando vedada à existência de maioria absoluta por parte de qualquer um dos segmentos representados;

II. ampla divulgação de sua composição e de todas as suas atividades.

A CPA da Faculdade Ibituruna obedece a Regulamento próprio, aprovado pelo Comitê de Gestão, e sua composição garante a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, vedando a existência de maioria absoluta por parte de qualquer dos segmentos representados, a saber: representantes do corpo docente; representantes do corpo discente; representantes do corpo administrativo; e representantes da sociedade civil organizada.

### **1.3.5 Metodologia da Autoavaliação Institucional**

A Autoavaliação Institucional da Faculdade Ibituruna avalia seus projetos, processos, sua estrutura e os resultados percebidos por todos os seus públicos. Assim, o PDI e os PPCs de seus cursos são documentos de referência para o processo de Avaliação Institucional. As atividades desenvolvidas em cada curso, os programas de curso e programas institucionais, as atividades de ensino, pesquisa e extensão, as atividades técnico-administrativas, o trabalho do corpo docente, corpo de coordenadores e corpo diretivo, sua infraestrutura, o atendimento a seus públicos e o seu jeito de ser, dentro e fora de sua estrutura física, são contemplados no processo de avaliação institucional.

Partindo desse contexto, a forma mais completa encontrada para estruturar a Avaliação Institucional da Faculdade Ibituruna foi utilizar como base as dez dimensões do SINAES, quais sejam:

- 1ª A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.
- 2ª A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades que abrangem: a) Ensino; b) Pesquisa (investigação científica); c) Extensão; d) Pós-Graduação (Lato Sensu).
- 3ª A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento

econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

- 4ª A comunicação com a sociedade.
- 5ª As políticas de pessoal, de carreiras do Corpo Docente e do Corpo Técnico-Administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho, em que se incluem docentes e funcionários técnico-administrativos.
- 6ª Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e a representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.
- 7ª Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.
- 8ª Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.
- 9ª Políticas de atendimento aos estudantes, levando em conta: a) Estudantes; b) Egressos.
- 10ª Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Estas dimensões estão distribuídas segundo os seguintes eixos:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

- Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

- Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional
- Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

- Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão
- Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade
- Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

Eixo 4: Políticas de Gestão

- Dimensão 5: Políticas de Pessoal
- Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição



- Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

#### Eixo 5: Infraestrutura Física

- Dimensão 7: Infraestrutura Física

A avaliação dessas dimensões estabelecidas na Lei do SINAES exige o envolvimento de todos os segmentos que constituem a comunidade acadêmica, incluindo, aqui, a sociedade organizada e seus egressos. Destaca-se que, apesar de inicialmente a melhor forma de avaliação ser a igualdade de participação, numa análise mais aprofundada a Faculdade Ibituruna entendeu que, para determinadas dimensões, alguns segmentos da comunidade acadêmica devem ter uma participação mais representativa do que outros. A política de atendimento ao estudante, por exemplo, deve ter uma participação maior do corpo discente do que do pessoal técnico-administrativo. Já a política de pessoal deve ser avaliada pelo pessoal técnico-administrativo e pelo corpo docente, sem participação do corpo discente. Assim, foram criados instrumentos próprios para que as dez dimensões sejam avaliadas de forma coerente com o que se espera da IES para cada dimensão.

- Autoavaliação Institucional Geral e aplicação de questionários – Cursos Presenciais

A Autoavaliação Institucional Geral diz respeito à aplicação de questionários voltados para toda a comunidade acadêmica e faz parte do processo de autoavaliação institucional promovido pela CPA. A aplicação dos questionários ocorre anualmente, conforme definido no Projeto de Autoavaliação Institucional da CPA. A construção dos questionários está baseada em nove das dez dimensões propostas pelo SINAES, por sua vez agrupadas em eixos. Os questionários englobam questões objetivas e alternativas de respostas em escala itemizada, que são: Excelente, Muito Bom, Suficiente, Insuficiente, Ruim e Não sei.

Os modelos dos questionários aplicados em 2025 estão disponíveis nos Apêndices A, deste relatório.

#### **1.3.6 Metodologia de análise dos resultados**

Após tomar posse dos resultados compilados, a CPA passa então a analisá-los, visando melhor apreender o significado desses resultados. Para esta análise a



CPA classifica as respostas em bem avaliadas, com avaliação insatisfatória e com avaliação intermediária. Para tal procedimento, utiliza-se a seguinte metodologia:

- **BEM AVALIADA** → Quando a soma de “Excelente + Bom” é maior que a soma de “Insuficiente + Ruim” e o total de “Suficiente + Insuficiente + Ruim + Não Sei” é igual ou inferior ao dobro de “Excelente + Bom”.
- **INTERMEDIÁRIA** → Quando a soma de “Excelente + Bom” é maior que a soma de “Insuficiente + Ruim” e o total de “Suficiente + Insuficiente + Ruim + Não Sei” é superior ao dobro de “Excelente + Bom”.
- **INSATISFATÓRIA** → Quando a soma de “Excelente + Bom” é menor ou igual à soma de “Insuficiente + Ruim”.

A partir dos resultados da Autoavaliação Institucional, que os resultados dos questionários da Autoavaliação Institucional Geral, bem como as demandas expressas na Ouvidoria e nos demais instrumentos utilizados pela CPA no processo de Autoavaliação, delineiam-se as seguintes perspectivas:

- Os itens bem avaliados e os aspectos positivos das questões abertas constituir-se-ão nas fortalezas da instituição, por isso mesmo serão objeto de uma política de continuidade e de aperfeiçoamento.
- Os itens avaliados como insatisfatórios, considerados como as debilidades da IES, darão origem às propostas de melhorias elaboradas pela CPA.
- Os itens intermediários, medianamente avaliados, serão trabalhados de forma a se transformarem em fortalezas e também darão origem às propostas de melhorias elaboradas pela CPA.

### **1.3.7 Instrumentos da Autoavaliação Institucional**

A Faculdade Ibituruna utiliza diversos instrumentos de avaliação que, em conjunto, compõem a estrutura da avaliação institucional. A somatória dos dados coletados por cada instrumento serve de base para a geração dos resultados do processo de avaliação institucional. Os instrumentos utilizados pela Faculdade Ibituruna, e que compõem sua Avaliação Institucional, são:

- **Ouvidoria:** A Ouvidoria é um canal de comunicação institucional para recebimento de mensagens com reclamações, opiniões, sugestões e elogios. Os mecanismos



utilizados para isso são as mensagens eletrônicas via site da Faculdade Ibituruna e o atendimento pessoal, feito mediante agendamento prévio. As mensagens enviadas à Ouvidoria são encaminhadas aos gestores dos setores responsáveis para verificação e resposta e, após parecer destes, as respostas são enviadas pela Ouvidoria ao interessado por e-mail.

- **Avaliação docente:** As avaliações docentes são aplicadas, semestralmente, em cada turma e visam obter informações sobre o desempenho do docente da disciplina na visão dos alunos. Os resultados da avaliação docente são compilados e disponibilizados para análise dos coordenadores de curso, apoio acadêmico e gerência acadêmica. Os coordenadores de curso são responsáveis por apresentar e discutir esses resultados com os docentes e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.
- **Avaliação da coordenação de curso:** As avaliações de coordenação de curso são aplicadas, anualmente, em cada turma e visam obter informações sobre o desempenho dos coordenadores de curso na visão dos alunos. Os resultados da avaliação da coordenação de curso são compilados e disponibilizados para a gerência acadêmica, que é responsável por apresentar e discutir esses resultados com os coordenadores e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.
- **Avaliação Institucional Geral:** A Avaliação Institucional Geral é aplicada anualmente e visa obter informações sobre o desempenho geral da Faculdade Ibituruna, na opinião da comunidade acadêmica. Os resultados da Avaliação Institucional Geral são validados por meio do cruzamento dos dados coletados em diferentes segmentos, com a finalidade de fornecer o melhor “leque” possível de informações que subsidiarão as ações de melhoria pedagógico-administrativas da Faculdade Ibituruna, além dos ambientes virtuais de aprendizagem.
- **Resultados do ENADE:** Os resultados do ENADE são utilizados para identificação dos pontos de melhoria nos Projetos Pedagógicos dos Cursos e na sua implementação. Esses resultados são discutidos em reuniões do Núcleo Docente Estruturante e em oficinas pedagógicas com a participação do corpo docente.
- **Simulado ENADE:** O Simulado ENADE é realizado anualmente, com questões no modelo do ENADE. O objetivo desta avaliação é realizar um diagnóstico do curso em relação às competências e habilidades preconizadas nas DCNs e previstas nos

Projetos Pedagógicos dos Cursos. Os resultados do Simulado ENADE são compilados e analisados com os coordenadores de curso em reuniões pedagógicas e, posteriormente, são apresentados e discutidos com o NDE e com todo o corpo docente do curso em oficinas pedagógicas. Essas discussões e oficinas visam à identificação de pontos de melhoria no Projeto Pedagógico do Curso.

- **Avaliações in loco:** As avaliações in loco realizadas pelos avaliadores do INEP/MEC também são tratadas como instrumento da Avaliação Institucional. Os resultados dessas avaliações são discutidos pela coordenação de curso em reuniões com o Núcleo Docente Estruturante, que buscam, a partir do relatório de avaliação, propor e implementar melhorias para o curso.
- **Avaliação da Sustentabilidade Financeira:** A avaliação da sustentabilidade financeira da IES é estruturada por meio de indicadores financeiros. A responsabilidade pela estruturação desses indicadores é da Diretoria Executiva. Esses indicadores são disponibilizados em painéis de bordo. O painel de bordo da Faculdade Ibituruna e o painel de bordo de cada curso são disponibilizados para análise da Gerência Acadêmica, em conjunto com a Diretoria Executiva. O painel de bordo de cada curso é disponibilizado para análise da coordenação do curso, em conjunto com as Diretorias Acadêmica e Executiva.

A Tabela 2 abaixo apresenta as dez dimensões da Avaliação Institucional, os instrumentos aplicados, o público envolvido e a periodicidade de aplicação de cada instrumento.

Tabela 2: Instrumentos aplicados na Avaliação Institucional

Dimensão	item Avaliado	Instrumento utilizado							Frequência					Avaliadores							
		Ouvidoria	Aval. Docente	Aval. de Aval.	Enade	AVIN	Pesquisa de Avaliação in	Indicad.	Diária	Semanal	Mensal	Semestral	Anual	Triannual	Discentes	Docentes	Técnicos-Adm	Dir. Acadêmica	Dir. Executiva	Sociedade	MEC/INEP
DIMENSÃO I	Missão			X		X	X					X	X	X	X	X			X	X	
	Projeto de Desenvolvimento Institucional			X		X	X					X	X				X	X		X	
DIMENSÃO II	Políticas para o ensino	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X				X	X
	Pesquisa, pós-graduação, extensão, bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades de bolsa.		X	X			X	X			X	X	X	X	X	18					X
	Formas de operacionalização das atividades do curso e procedimentos para o	X	X	X			X				X	X	X	X							X







Etapa 5 – Análise dos resultados do Simulado ENADE: Os resultados do Simulado ENADE são compilados e analisados com os coordenadores de curso em reuniões pedagógicas e, posteriormente, são apresentados e discutidos com o NDE e com todo o corpo docente do curso em oficinas pedagógicas. Essas discussões e oficinas visam à identificação de pontos de melhoria no Projeto Pedagógico do Curso.

Etapa 6 – Definição de melhorias no PPC: As melhorias no PPC são de responsabilidade do NDE. Nessas definições, são consideradas as discussões desenvolvidas nas oficinas pedagógicas realizadas para analisar os resultados do Simulado ENADE. Também são considerados, nas melhorias dos PPCs, os resultados do ENADE e os resultados das avaliações in loco realizadas pelos avaliadores do INEP/MEC.

Etapa 7 – Aplicação da Avaliação Docente: A CPA, com apoio da gerência acadêmica, coordenações de curso e gerência de informática, é responsável pela aplicação da avaliação docente.

Etapa 8 – Discussão dos resultados da Avaliação Docente e definição de ações: Os resultados da avaliação docente são compilados e disponibilizados para análise dos coordenadores de curso e diretoria acadêmica. Os coordenadores de curso são responsáveis por apresentar e discutir esses resultados com os docentes e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

Etapa 9 – Aplicação da Avaliação das Coordenações de Curso: A CPA, com apoio da gerência acadêmica e gerência de informática, é responsável pela aplicação da avaliação das coordenações de curso.

Etapa 10 – Discussão dos resultados da Avaliação das Coordenações de Curso e definição de melhorias: Os resultados da avaliação de coordenação de curso são compilados e disponibilizados para a diretoria acadêmica, que é responsável por apresentar e discutir esses resultados com os coordenadores e, em conjunto com esses, definir e propor ações de melhoria, quando for o caso.

Etapa 11 – Aplicação da Avaliação Geral Institucional: A CPA, com apoio das gerências e da gerência de informática, é responsável pela aplicação da Avaliação Geral Institucional.

Etapa 12 – Compilação dos resultados da Avaliação Geral Institucional: A CPA, com apoio da gerência de informática, é responsável pela compilação dos dados da AGI.



Etapa 13 – Divulgação dos resumos dos resultados da Avaliação Geral Institucional: A CPA divulga no site da Faculdade Ibituruna um resumo dos resultados da Avaliação Institucional Geral.

Etapa 14 – Elaboração do relatório da CPA sobre os resultados da AGI: Após a compilação dos dados, a CPA elabora um relatório sugerindo melhorias pedagógicas e administrativas a serem implementadas Na Faculdade Ibituruna.

Etapa 15 – Análise do relatório da CPA: As gerências e a diretoria executiva analisam o relatório de melhorias elaborado pela CPA e, com base nas melhorias implementadas, no objetivo e na missão da Faculdade Ibituruna, e nos recursos financeiros disponíveis e previstos, decidem sobre as melhorias que deverão ser levadas para apreciação do Comitê de Gestão. As melhorias aprovadas por esses comitês passam a ser consideradas no planejamento estratégico da IES.

Etapa 16 – Análise dos resultados gerais do ano: Em dezembro, as gerências e a diretoria executiva analisam os resultados gerais do ano junto com os gerentes e coordenadores de curso. Nesta análise, são considerados aspectos acadêmicos e pedagógicos, administrativos, de infraestrutura e financeiros. Esta análise considera os resultados compilados dos instrumentos utilizados na Avaliação Institucional. É desta análise que o Conselho Gestor fundamenta os desafios e metas para o ano seguinte.

Etapa 17 – Definição de metas e ações de melhoria: Com base na análise dos resultados gerais do ano, o Conselho Gestor fundamenta os desafios e metas para o ano seguinte. Estas metas são disponibilizadas para o corpo diretivo, corpo gerencial e corpo de coordenadores para elaboração dos planos de ação de melhoria para o ano seguinte.

Etapa 18 – Elaboração dos planos de ação de melhoria: Com base nas metas e desafios estabelecidos pelo Conselho Gestor, o corpo diretivo, o corpo gerencial e o corpo de coordenadores elaboram os planos de ação de melhoria para o ano seguinte.

Etapa 19 – Aprovação dos planos de ação de melhoria: Os planos de ação de melhoria são aprovados pelo corpo diretivo antes de sua realização. Nesta aprovação, leva-se em conta o alinhamento do plano com as metas institucionais e os recursos disponíveis para sua realização. A partir desta etapa, já é possível atualizar as metas e ações constantes do PDI da Faculdade Ibituruna.

Etapa 20 – Divulgação das melhorias: Após a aprovação dos planos de ação, a CPA divulga no site da Faculdade Ibituruna as melhorias previstas a partir do processo de Avaliação Institucional.

Etapa 21 – Acompanhamento da implantação das melhorias: A CPA é responsável por acompanhar, ao longo do ano, a implantação das melhorias estabelecidas para da Faculdade Ibituruna.

#### 1.4 A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria é um dos instrumentos utilizados pela CPA para diagnosticar demandas institucionais e subsidiar propostas de melhoria aos gestores. Desde sua implantação, em 2010, tem se consolidado como suporte ao processo de autoavaliação institucional e como canal de escuta da comunidade acadêmica, permitindo o registro contínuo de reclamações, sugestões e opiniões.

Os mecanismos utilizados pela Ouvidoria incluem mensagens eletrônicas (via site da Faculdade Ibituruna), plataforma Reclame Aqui e atendimento presencial. As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores responsáveis e, após análise e parecer, a Ouvidoria encaminha a resposta ao interessado, em geral por e-mail. Destaca-se, ainda, seu caráter de atuação independente, o que reforça sua relevância institucional como canal de mediação e acompanhamento.

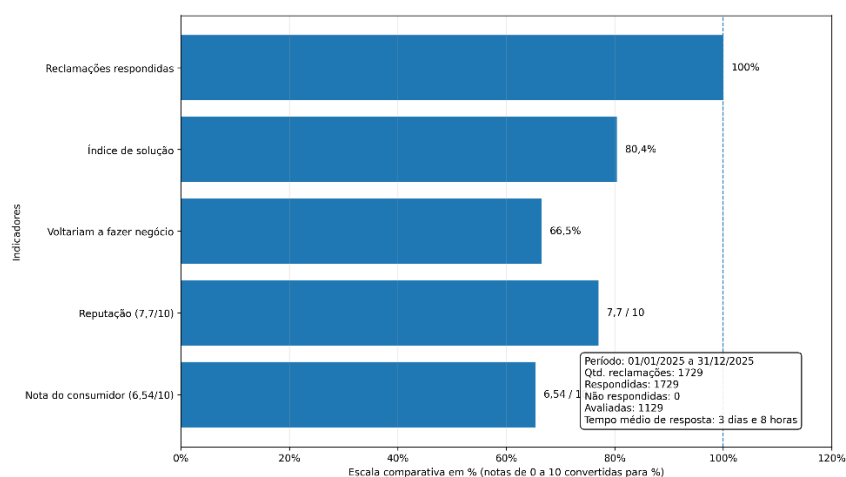
Em 2025, foram registradas 1.729 reclamações, todas respondidas (1.729), sem registros de reclamações não respondidas, resultando em 100% de resposta. Foram contabilizadas 1.129 reclamações avaliadas, com tempo médio de resposta de 3 dias e 8 horas.

Figura 1: Distribuição de tickets do atendimento por atribuição (Relatório de Quantidade Geral – 2025).



No painel geral, a reputação foi classificada como “Bom” (7,7/10), com índice de solução de 80,4%, e 66,5% de consumidores que voltariam a fazer negócio, com nota do consumidor de 6,54.

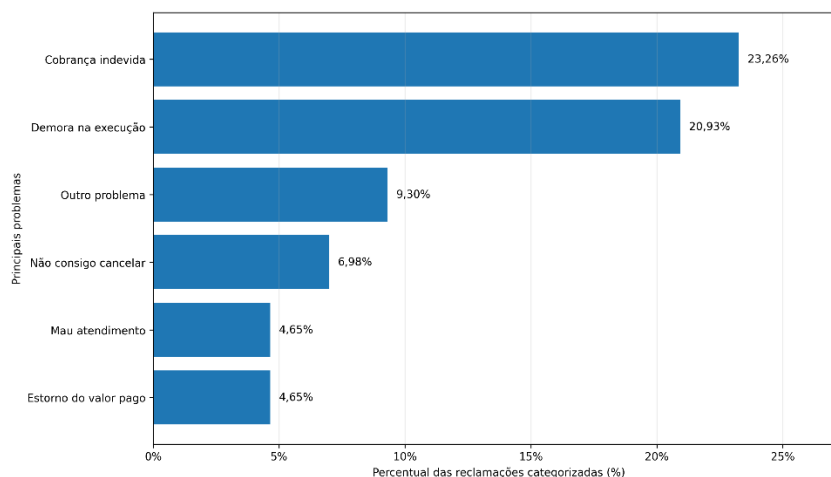
Figura 2: Indicadores de desempenho das reclamações no período 2025



Assim, em conjunto, os indicadores demonstram desempenho positivo no tratamento das manifestações, com boa capacidade de resposta e resolutividade, embora ainda haja espaço para aprimoramento na percepção final da experiência do usuário, especialmente em fidelização e satisfação.

Entre as reclamações categorizadas no período, destacam-se: cobrança indevida (23,26%), demora na execução (20,93%), outro problema (9,3%), não consigo cancelar (6,98%), estorno do valor pago (4,65%) e mau atendimento (4,65%). Observa-se concentração em temas relacionados a processos financeiros e administrativos (cobrança, cancelamento e estorno), bem como em tempo de execução, indicando necessidade de atuação integrada entre atendimento, setor financeiro e fluxos operacionais. A presença de “mau atendimento”, ainda que com menor percentual, também sinaliza a importância de ações contínuas de padronização da comunicação, acolhimento e acompanhamento do usuário.

Figura 3: Principais problemas das reclamações categorizadas no período (2025).



Do ponto de vista gerencial, a leitura dos dados de 2025 aponta três frentes prioritárias: (i) revisão de rotinas de cobrança, cancelamento e estorno, com padronização de critérios e comunicação prévia ao usuário; (ii) redução do tempo de execução e resposta em demandas recorrentes, com definição de fluxos, responsáveis e monitoramento por prazo; e (iii) qualificação do atendimento, com orientação das equipes e acompanhamento de reincidências. Esse uso analítico está alinhado à lógica da autoavaliação institucional, na qual os registros da Ouvidoria e dos canais de relacionamento devem subsidiar decisões, ajustes de processo e melhorias efetivas.

Também chama atenção a existência de registros sem identificação nominal, o que pode indicar oportunidade de melhoria na padronização do lançamento e da atribuição dos chamados. Para fins de gestão e análise institucional, recomenda-se que todos os tickets sejam classificados de forma consistente por responsável e/ou setor, favorecendo a rastreabilidade, a análise de desempenho por área e o planejamento de redistribuição de demandas.

Assim, a análise conjunta dos indicadores de reclamações e da distribuição de tickets do atendimento em 2025 fortalece o diagnóstico institucional ao demonstrar: (a) elevada taxa de resposta às manifestações; (b) necessidade de aprimoramento em pontos críticos de cobrança, cancelamento, estorno e tempo de execução; e (c) oportunidade de reequilíbrio e padronização na gestão interna dos atendimentos. Esses resultados devem orientar a CPA e as áreas gestoras na definição de ações corretivas e preventivas, no acompanhamento de metas e no monitoramento da efetividade das melhorias implementadas no próximo ciclo avaliativo.



## **2 PARTE II: A AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2025 – CURSOS**

### **PRESENCIAIS**

No ciclo avaliativo base 2025, não havia discentes regularmente matriculados na IES, portanto não foram aplicados questionários ao segmento discente e não há resultados discentes neste relatório. Os resultados apresentados referem-se exclusivamente aos segmentos docente e técnico-administrativo (presencial).

#### **2.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PARA OS CURSOS PRESENCIAIS**

Foram coletadas 12 respostas aos questionários da Autoavaliação Institucional Geral dos cursos presenciais, distribuídas entre pessoal técnico-administrativo.

#### **2.2 RESULTADO GERAL DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PARA OS CURSOS PRESENCIAIS**

O questionário de Autoavaliação Institucional aplicado ao corpo técnico-administrativo dos cursos presenciais contemplou diferentes dimensões institucionais previstas no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). A análise dos resultados foi realizada com base nos critérios metodológicos definidos pela CPA, que classificam as questões como bem avaliadas, intermediárias ou insatisfatórias, conforme a relação entre as categorias de resposta.

A partir da aplicação desses critérios, do total de questões analisadas, 27 foram classificadas como bem avaliadas e 3 como insatisfatórias. Não foram identificadas questões classificadas como intermediárias no segmento técnico-administrativo, uma vez que nenhuma questão atendeu simultaneamente aos critérios estabelecidos para essa classificação.

Considerando as questões classificadas como bem avaliadas, a análise agregada das respostas indica que, em média, 55% das avaliações concentraram-se nas categorias “Excelente” e “Muito Bom”, evidenciando percepção predominantemente positiva do corpo técnico-administrativo em relação às condições institucionais, aos processos administrativos e à organização do trabalho. As respostas classificadas como “Suficiente” corresponderam a 28%, enquanto as categorias “Insuficiente” e “Ruim” representaram 14% do total. As respostas “Não Sei” corresponderam a 3%, indicando baixa incidência de desconhecimento quanto aos aspectos avaliados.

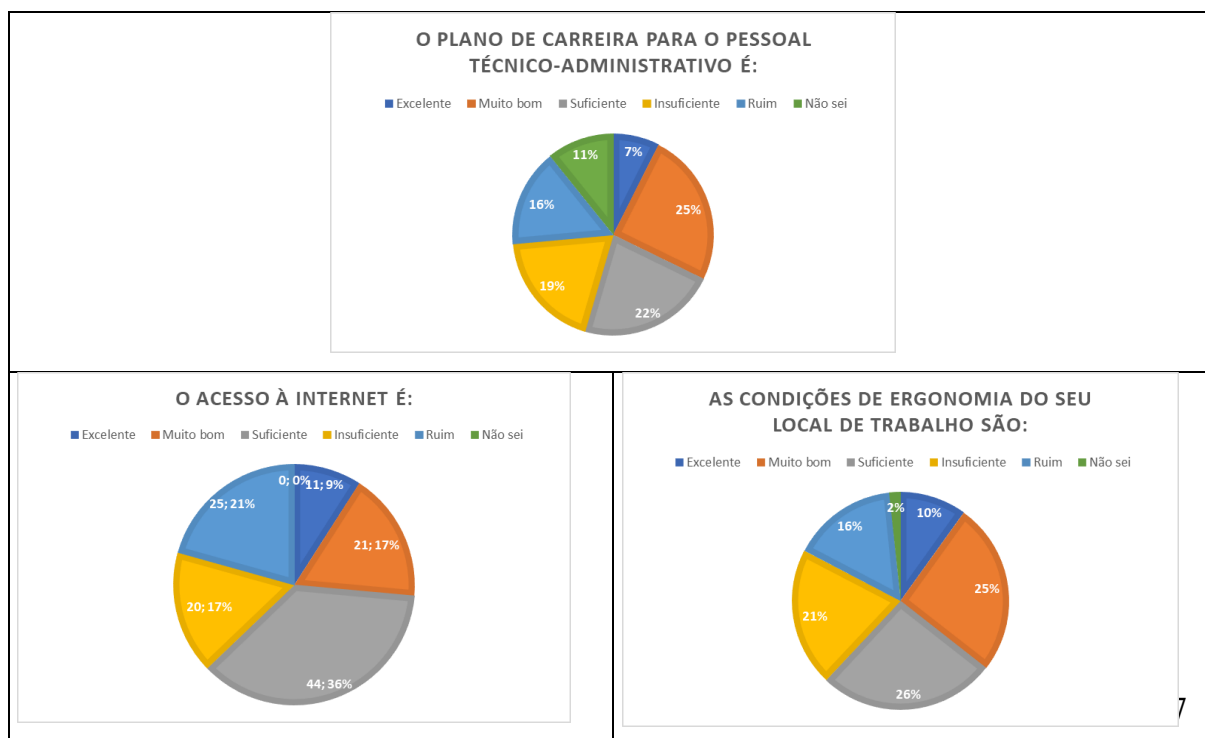
Tabela 4: Médias e Percentuais das Respostas dos Técnicos Administrativos por Categoria Avaliativa para as Perguntas Bem Avaliadas

Média			
Excelente + Muito Bom	Suficiente	Insuficiente + Ruim	Não sei
55%	28%	14%	3%

A predominância das avaliações positivas sugere alinhamento entre as políticas institucionais, os fluxos administrativos e as condições de trabalho percebidas pelo corpo técnico-administrativo, reforçando a percepção de adequação das práticas de gestão, da organização institucional e do suporte às atividades acadêmicas e administrativas.

No que se refere às questões classificadas como insatisfatórias, foram identificados três itens específicos, relacionados a: (i) Plano de Carreira para o Pessoal Técnico-Administrativo, (ii) acesso à internet e (iii) condições de ergonomia do local de trabalho. Nessas questões, a soma das respostas “Insuficiente” e “Ruim” foi superior à soma das respostas “Excelente” e “Muito Bom”, caracterizando percepção negativa por parte do segmento técnico-administrativo.

Figura 4: Distribuição das Respostas por Categoria Avaliativa para as Questões Insatisfatórias do Corpo Técnico-Administrativo



A análise conjunta dessas questões evidencia fragilidades concentradas, sobretudo, nas dimensões relacionadas à infraestrutura tecnológica, às condições físicas e ergonômicas dos ambientes de trabalho e às políticas de valorização e desenvolvimento profissional. Esses resultados indicam a necessidade de atenção prioritária da gestão institucional, especialmente no que se refere à melhoria das condições materiais e organizacionais que impactam diretamente o desempenho das atividades técnico-administrativas.

Tabela 5: Médias e Percentuais das Respostas dos Técnicos Administrativos por Categoria Avaliativa para as Perguntas Insatisfatórias

<b>Excelente + Muito Bom</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Insuficiente + Ruim</b>	<b>Não sei</b>
31%	28%	36%	4%

De forma geral, a análise dos resultados da Autoavaliação Institucional do corpo técnico-administrativo para os cursos presenciais demonstra um panorama global positivo, com predominância de avaliações favoráveis na maior parte dos itens analisados. Contudo, a identificação de três questões insatisfatórias evidencia pontos críticos específicos que subsidiam a proposição de ações corretivas e de melhoria, as quais serão consideradas no Plano de Ação apresentado no tópico subsequente deste relatório, em consonância com a política institucional de melhoria contínua adotada pela CPA.

### 2.3 PLANO DE AÇÃO PARA OS CURSOS PRESENCIAIS

Os resultados da Autoavaliação Institucional Geral dos cursos presenciais foram analisados de forma integrada pela CPA, a partir da participação dos segmentos discente, docente e técnico-administrativo. A análise conjunta indica panorama global predominantemente positivo, porém com fragilidades pontuais que exigem acompanhamento e ações direcionadas.

Apesar do panorama global positivo, foram identificadas três questões insatisfatórias relacionadas a: (i) plano de carreira, (ii) acesso à internet e (iii) condições de ergonomia do local de trabalho, concentrando fragilidades em infraestrutura tecnológica, condições físicas/ergonômicas e políticas de valorização e desenvolvimento profissional.

Dessa forma, o Plano de Ação a seguir prioriza os pontos insatisfatórios e intermediários e organiza ações objetivas por eixo, com responsáveis, prazos e grau de urgência, assegurando monitoramento e evidências de execução no próximo ciclo.

Tabela 6: Plano de Ação dos Cursos Presenciais: Itens Intermediários e Insatisfatórios

Eixo / ponto crítico	Proposta	Descrição rápida e objetiva	Responsável sugerido	Prazo / urgência
Políticas de gestão – Plano de carreira (técnicos)	Revisão/estruturação do plano	Constituir grupo de trabalho; definir trilhas/cargos, critérios de progressão e comunicação interna do plano	RH/DP + Diretoria Executiva	90–120 dias / Alta
Infraestrutura tecnológica – acesso à internet (técnicos)	Melhoria e padronização do Wi-Fi/rede	Diagnóstico de cobertura/estabilidade; reforçar pontos de acesso; criar canal de chamado e tempo de resposta	TI (Gerência de Informática)	30–60 dias / Alta
Condições de trabalho – ergonomia do posto (técnicos)	Adequação ergonômica do ambiente	Avaliação por setor; ajustes de cadeiras/mesas/monitores; orientações rápidas de postura e uso correto	RH/DP + Saúde e Segurança/Responsável interno	60–90 dias / Alta

### 3. PARTE IV – MELHORIAS ADVINDAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

#### 3.1 MELHORIAS IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO ATRAVÉS DA ATUAÇÃO DIRETA

As tabelas abaixo expõem as melhorias que foram originadas através do processo de autoavaliação institucional promovido pela CPA ao longo do período de atuação desta. As melhorias estão separadas por setor geral, sendo aquelas associadas à infraestrutura, apoio, processos de comunicação e atendimento e aqueles referentes aos processos acadêmicos.

Tabela 7: Melhorias institucionais na infraestrutura, apoio, processos de comunicação e atendimento advindas do processo de autoavaliação

MELHORIAS IMPLANTADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoramento mais constante das condições de limpeza das salas de aula e de todos os setores.</li> </ul> <p><b>Acessibilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação de piso tátil e visual, alerta e direcional, nos corredores internos;</li> <li>• Troca do elevador;</li> <li>• Implantação de vagas no estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida, com estabelecimento de rota acessível.</li> <li>• Identificação no portal sobre a necessidade educacional de cada aluno.</li> </ul>

- Portal acessível.

**Laboratórios**

- Aquisição de novos equipamentos para os laboratórios específicos dos cursos e implantação de novos laboratórios;
- Criação de uma coordenação unificada para todos os laboratórios.

**Internet**

- Aumento do link de internet de 20MB para 50MB;
- Aquisição de servidor Mirotik para instalação dos 30 roteadores de internet WIFI, com melhoria da infraestrutura da rede Wifi e a criação de usuários de rede para cada aluno.

**Processos de Comunicação**

- Implantação de Call Center para atendimento via telefonia;
- Ampliação da oferta de serviços e sistemas de informação on-line através da Central do Aluno e do Professor;
- Atualizações constantes no site institucional e em suas funcionalidades;
- Consolidação da Ouvidoria;
- Criação de sala específica para atendimentos da Ouvidoria;
- Criação de email específico para comunicados internos;
- Uso das redes sociais a partir do setor de Comunicação.

**Segurança e conforto no campus**

- Diminuição expressiva do barulho em horário de aula: disponibilização da área no Bloco III para a realização de eventos;
- Implantação de plano com medidas punitivas para alunos formandos que fizerem manifestações barulhentas no campus em horário de aula;
- Disponibilização estacionamento específico para motos;
- Implantação de ondulações transversais;
- Implantação de faixas elevadas para travessia entre os blocos e na portaria;
- Melhorias na iluminação externa.

**Biblioteca**

- Expansão da área física e acervo;
- Implantação da biblioteca on-line;
- Ampliação da infraestrutura geral;
- Aquisição de 16 novos computadores para o local;
- Aprovação de novo projeto arquitetônico para ampliação e melhorias no local.

**Infraestrutura geral**

- Reforma e modernização de banheiros no térreo, com implantação de fraldários nos banheiros masculino e feminino;

Reestruturação dos setores administrativos.

Tabela 8: Melhorias institucionais nos processos acadêmicos advindas do processo de autoavaliação

Setor	Melhorias Implantadas
<b>Processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidação do NDE dos cursos de graduação.</li> <li>• Atualização os Projetos Pedagógicos dos cursos de graduação e adequação das matrizes.</li> <li>• Aumento expressivo da oferta e qualidade de capacitações pedagógicas aos professores.</li> <li>• Institucionalização do 'Momento com o Coordenador' em formato prático (palestras curtas, minicursos e rodas de conversa).</li> <li>• Melhoria na devolutiva da avaliação Docente feita pelos coordenadores e NAP.</li> </ul>
<b>Acadêmicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorias nas notas do ENADE em vários cursos.</li> <li>• Implantação de trabalhos interdisciplinares em todos os cursos.</li> <li>• Organização no processo de atendimento dos coordenadores de curso.</li> <li>• Ampliação no índice de utilização das funcionalidades do Portal Acadêmico.</li> <li>• Expansão do acervo da biblioteca e atualização do acervo com base nas revisões dos</li> </ul>

	<p>PPCs</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliação dos campos de estágio.</li><li>• Ampliação do NAPSI (Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Social)</li><li>• Consolidação e ampliação do NAP (Núcleo de Apoio Pedagógico)</li><li>• Consolidação do NUPIC (Núcleo de Iniciação Científica)</li><li>• Incorporação no calendário da Semana de Iniciação Científica</li><li>• Consolidação da FEUNI (Feira de Empregabilidade).</li></ul> <p>Mês da Inclusão e Acessibilidade com o fomento de diversas capacitações.</p>
--	---

#### 4.2 MELHORIAS IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO ATRAVÉS DA ATUAÇÃO DIRETA DA OUVIDORIA

Ao longo de sua implantação a Ouvidoria tem se mostrado um instrumento essencial para a CPA. As mensagens recebidas, além de encaminhadas aos setores e respondidas, são analisadas pela CPA ao longo do mês, do ano e dos períodos de anos. E, sendo um instrumento de fácil acesso e dinâmico, têm contribuído muito para a manifestação de críticas, opiniões, sugestões e elogios por parte da comunidade acadêmica e da comunidade externa, servindo para a CPA como um diagnóstico importante para a proposta de melhorias institucionais.

Decorrente da Ouvidoria e da análise da CPA sobre as mensagens recebidas, várias melhorias institucionais foram implementadas, como as elencadas abaixo.

- Ampliação da cantina e da oferta de produtos.
- Organização do estacionamento: implementação de selos de controle, pintura de faixas nas vagas e faixa de pedestre e disponibilização de estacionamento no bloco III.
- Aquisição de novos computadores para a biblioteca.
- Organização no processo de atendimento dos coordenadores de curso.
- Diminuição do número de ocorrência de atrasos de lançamentos de notas por parte dos professores.
- Compra de uma nova geladeira para o refeitório.
- Reforma e ampliação do espaço e equipamentos da biblioteca.
- Fechamento dos vãos dos telhados como técnica de manejo para dispersão de pombos.
- Aumento no número de salas de aprendizagem ativa.
- Espelhos nos banheiros.
- Geladeira, micro-ondas e fogão para atendimento dos colaboradores.



- Aumento do número de cadeiras para atendimento na copa.
- Aumento do número de computadores no atendimento da biblioteca.
- Padronização no fluxo de atendimento.



## APÊNDICES

### Apêndice A – INSTRUMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO – CURSOS PRESENCIAIS

Tabela 9: Resultados completos da Autoavaliação Institucional Geral aplicada ao corpo técnico-administrativo dos cursos presenciais, por questão e categoria avaliativa, ano avaliativo base 2025.

PERGUNTA	RESULTADO
1 - A Faculdade cumpre sua Missão de forma:	BEM AVALIADA
2 - A Faculdade cumpre seu Regimento de forma:	BEM AVALIADA
3 - A acessibilidade para pessoas com deficiência é:	BEM AVALIADA
4 - O desenvolvimento de ações voltadas para a memória cultural, o patrimônio cultural, e, a produção artística é:	BEM AVALIADA
5 - O desenvolvimento de ações em defesa do meio ambiente é:	BEM AVALIADA
6 - A contribuição dA Faculdade para a comunidade local é:	BEM AVALIADA
7 - A imagem da Instituição na sociedade local é:	BEM AVALIADA
8 - O site dA Faculdade é:	BEM AVALIADA
9 - A atuação da Ouvidoria dA Faculdade é:	BEM AVALIADA
10 - A comunicação dA Faculdade com a comunidade acadêmica é:	BEM AVALIADA
11 - A comunicação dA Faculdade com a comunidade externa é:	BEM AVALIADA
12 - A facilidade de comunicação com A Faculdade utilizando-se o sistema de telefonia, e-mail e outras formas é	BEM AVALIADA
13 - O ambiente dA Faculdade (considerando o relacionamento entre alunos, professores, pessoal técnico-administrativo, coordenadores, gestores, gerências e direção) é:	BEM AVALIADA
14 - A sua satisfação em trabalhar nA Faculdade é:	BEM AVALIADA
15 - A política de formação e capacitação para o pessoal técnico-administrativo é:	BEM AVALIADA
16 - O Plano de Carreira para o Pessoal Técnico-Administrativo é:	INSATISFATÓRIA
17 - O cumprimento das obrigações trabalhistas pela instituição é:	BEM AVALIADA
18 - A regularidade do pagamento dos salários é:	BEM AVALIADA
19 - A Gestão Institucional (considerando a representatividade e participação no colegiado de curso, na CPA, na CIPA e nos Comitês da Faculdade) é:	BEM AVALIADA
20 - O funcionamento, o atendimento e a qualidade dos produtos e serviços da Cantina dA Faculdade são:	BEM AVALIADA
21 - As condições de ventilação, iluminação e limpeza geral dA Faculdade são:	BEM AVALIADA
22 - As condições de ventilação, iluminação e limpeza dos banheiros são:	BEM AVALIADA
23 - O acesso à internet é:	INSATISFATÓRIA
24 - As condições de ventilação, iluminação e limpeza do seu local de trabalho são:	BEM AVALIADA
25 - s condições de ergonomia do seu local de trabalho são:	INSATISFATÓRIA
26 - A organização e infraestrutura do estacionamento é:	BEM AVALIADA



27 - O refeitório/cozinha reservado aos colaboradores técnicos administrativos é:	BEM AVALIADA
28 - A importância do processo de autoavaliação da Faculdade é:	BEM AVALIADA
29 - A divulgação dos resultados da Autoavaliação pela CPA é:	BEM AVALIADA
30 - O atendimento do setor de RH é:	BEM AVALIADA