



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

2018

Sumário

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Dados da Instituição	1
1.2	Portaria de designação da CPA	2
1.3	Período de mandato da CPA.....	2
2	HISTÓRICO: Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação institucional	3
2.1	Processo de Autoavaliação Institucional	4
2.2	O Protagonismo da Comunidade Acadêmica na Avaliação Institucional 5	
2.3	Autoavaliação Institucional	6
3	OBJETIVO GERAL	7
3.1	Objetivos Específicos	7
3.2	Propostas do PDI	7
4	METODOLOGIA	9
5	DESENVOLVIMENTO	11
5.1	Autoavaliação.....	11
5.2	Avaliações Externas	17
5.2.1	Educação a Distância.....	17
5.2.2	Educação Presencial.....	18
6	ANÁLISE DOS DADOS DO CICLO AVALIATIVO 2018	20
6.1	Análise dos Resultados da Graduação Presencial - Estudantes.....	20
6.2	Análise dos Resultados da Graduação EaD - Estudantes	38
6.3	Análise dos Resultados dos Técnico-Administrativos	59
7	AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	66
7.1	Implementação de novos filtros para análise da CPA	66
7.2	Integração dos dados complementares.....	67
7.3	Visita aos polos	67
7.4	Aperfeiçoamento no atendimento e serviços para discentes na modalidade presencial e a distância	67
7.5	Apoio ao discente na modalidade presencial	68

7.6	Qualidade de imagem e som das aulas no EaD	68
7.7	Ambiente Físico de Trabalho.....	68
7.8	Programas de Treinamento e Capacitação profissional.....	69
7.9	Reconhecimento Profissional	69
7.10	Inter-relação entre departamentos	69
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70

1 INTRODUÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação – CPA da Universidade Santo Amaro - UNISA, instituída nos termos do artigo 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, é um órgão de natureza consultiva e operacional, com as atribuições de conduzir e consolidar o processo de autoavaliação institucional, em consonância com as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES/MEC.

A CPA da UNISA tem como propósito fortalecer os objetivos institucionais, definir sua metodologia de trabalho, preparar e aplicar os instrumentos de avaliação interna, providenciar o tratamento estatístico dos dados, analisar os resultados, elaborar os relatórios e propor estratégias para divulgação dos resultados. Esse processo ocorre com a participação de representantes de todos os segmentos da comunidade universitária.

1.1 Dados da Instituição

UNISA – Universidade Santo Amaro

Código da IES: 375

Caracterização de IES:

- ✓ Instituição privada
- ✓ Sem fins lucrativos
- ✓ Universidade

Estado: São Paulo

Município: São Paulo

1.2 Portaria de designação da CPA

A CPA foi designada pela Portaria da Reitoria nº 050/2018, de 29 de Agosto de 2018.

Sua composição atual consta com representantes dos corpos: docente, técnico administrativo, tutorial, sociedade civil organizada e discente, como apresentamos no quadro seguinte:

Composição da CPA	Segmento que representa
Alexandra Aparecida Teoli	Presidente
Maria Cristina Schlucat Cassim	Representante Docente
Raquel Fernandes Batista	Representante Docente
Debora de Camargo Cavalheiro	Representante Docente
Renato Marco	Representante Docente
Eder Ribeiro dos Santos	Representante Tec. Administrativo
Raquel Reis	Representante Tec. Administrativo
Juliana Braga Vicentini	Representante Discente Presencial
Mauricio Mayer Alves da Silva	Representante Discente Ead
Solange Mazia	Representante Sociedade Civil
Debora Lopes Rodrigues	Representante Sociedade Civil
Maria Euma Soares	Representante Corpo Tutorial

1.3 Período de mandato da CPA

Os membros da CPA são indicados e nomeados pela Reitoria para mandato de 2(dois) ciclos avaliativos, considerando-se as avaliações interna e externa, definidas no SINAES, podendo ser reconduzidos.

2 HISTÓRICO: Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação institucional

A UNISA é uma instituição reconhecida em nível nacional e oferece cursos presenciais e a distância em Graduação, Pós-Graduação e Extensão, com o compromisso de formar profissionais transformadores e empreendedores que, sabedores e conscientes da realidade social, política, econômica e cultural estarão capacitados a atender as necessidades e demandas do país. Destaca-se pela preservação de princípios éticos e morais, sempre valorizando e respeitando a pluralidade de ideias e a liberdade de expressão, o que faz com que seja uma instituição de tradição e qualidade.

Com essa postura, firma-se o compromisso de formar profissionais qualificados e críticos, equipados com instrumental técnico-científico que lhes permite atender às suas necessidades e atuar positivamente na sociedade, como agentes transformadores.

Consolida-se assim uma Universidade que terá em seus egressos, profissionais que valorizem o ser humano e promovam o bem-estar social, com melhoria da qualidade de vida e no pleno exercício da cidadania.

A Autoavaliação Institucional promovida pela Universidade Santo Amaro visa proporcionar à sua comunidade oportunidades de participação em um processo que está voltado para a melhoria contínua do fazer institucional, fortalecendo a identidade da Instituição e consolidando sua marca, assim como a constante reorientação de suas ações, como o aprimoramento do planejamento e gestão institucionais; este aprimoramento torna-se viável por meio da articulação da Autoavaliação e as Avaliações Externas.

Entendida como um processo dinâmico e sistemático possibilita a compreensão da instituição em suas variadas dimensões, com seus significados específicos e reais, com participação efetiva de todos os segmentos da comunidade acadêmica, por intermédio de indicadores e instrumentos fidedignos, de uma metodologia clara e de uma divulgação transparente de resultados.

Para a efetivação destes procedimentos, vêm sendo desenvolvidos, instrumentos e estratégias diversificadas, adequando-se à especificidade de cada processo avaliativo.

Em sendo um processo contínuo e permanente, apresenta também acompanhamento constante dos resultados decorrentes dos aspectos apontados nas avaliações que apresentam as necessidades de modificações, reestruturações ou manutenção de níveis de satisfação.

Articulando-se com o Plano de Desenvolvimento Institucional que de forma inequívoca liga-se aos aspectos de Missão e Visão da Universidade Santo Amaro, a Autoavaliação Institucional tem seu planejamento e desenvolvimento focados em assegurar seu reconhecimento e credibilidade como um processo permanente, sistemático, íntegro e não apenas como atendimento a um dispositivo legal.

No desenvolvimento de suas atividades, seus propósitos consistem em avaliar a Instituição em sua ação na formação, promoção e inserção de seus egressos no mercado de trabalho e ao atendimento às demandas sociais.

Como avaliação centrada nas finalidades e objetivos primordiais da Instituição e preocupada em assegurar sua natureza social, tem demonstrado o alinhamento entre os resultados obtidos e o processo de tomada de decisões. Oferece subsídios que proporcionam aos gestores possibilidades em utilizar seus indicadores para definição de diretrizes e estratégias de mudanças a serem gerenciadas em busca de melhoria e aperfeiçoamento das atividades institucionais.

As políticas para o ensino, pesquisa e extensão, e as respectivas formas de operacionalização, assim como a responsabilidade social da UNISA, vêm sendo acompanhadas com rigor e precisão na coleta de dados, de forma que contribuam para o autoconhecimento institucional em relação às dimensões da avaliação que subsidiam as decisões de melhoria em seus processos, práticas e resultados acadêmicos e administrativos.

2.1 Processo de Autoavaliação Institucional

O ciclo de trabalho da Comissão Própria de Avaliação – CPA da UNISA gira em torno da elaboração de instrumentos para diagnóstico das fragilidades e potencialidades da universidade composto pelos diversos olhares e experiências de

nossa comunidade, norteando assim ações saneadoras e de manutenção e melhoria da qualidade. Para garantir que esse processo seja efetivo, a adesão de todos é fundamental, assim, a CPA se debruça nas fases de sensibilização e divulgação dos resultados para que a comunidade além de enxergar a validade do processo, se aproprie dos resultados. Por fim, um balanço das ações da própria comissão é feito, retroalimentando o processo.

2.2 O Protagonismo da Comunidade Acadêmica na Avaliação Institucional

A autonomia dos participantes no processo de aprendizagem e no cotidiano da vida escolar é um dos pilares dentro da agenda de fortalecimento de uma educação integral de qualidade que visa capacitar indivíduos com habilidades e competências tais, que estejam preparados para aprender, serem criativos, proativos, disciplinados, bons planejadores, com visão de cenário atual e futuro e que saibam conviver em harmonia com os outros e consigo mesmo, condições necessárias para o desenvolvimento em qualquer área social.

No PDI, “A concepção de educação que fundamenta a prática pedagógica visa, sobretudo, um processo de acompanhamento permanente e suporte aos alunos, que preserva em seu interior: compromisso político-pedagógico, ética, respeito a identidade cultural, competência técnica e rigor científico. Desta forma, a educação se define como um processo de construção de relações, em que os alunos como seres ativos e interativos, na relação com o mundo, são responsáveis pela direção e significado daquilo que aprendem. Este processo se estrutura de forma transversal em todos os cursos da UNISA no fazer e no refletir sobre o fazer”.

Nas perspectivas apresentadas a CPA da UNISA permite a comunidade universitária ser elemento central e participativo do processo educativo, com protagonismo e como forma de humanização de sua formação. Assim, o processo de autoavaliação é visto como forma de construção de um espaço positivo a todos os atores da comunidade universitária.

2.3 Autoavaliação Institucional

A CPA da UNISA conta com Regulamento próprio, aprovado pelo CONSUN em 30 de abril de 2014, por meio da Resolução 023/14, onde apresenta sua natureza e objetivos, sua constituição e composição, atribuições e o processo de autoavaliação, assegura a participação de todos os segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada, sem privilégio para a maioria absoluta de um dos segmentos. Assegura também de forma inequívoca, constituir-se como um instrumento de gestão e orientador de ações acadêmico-administrativas de melhoria institucional.

3 OBJETIVO GERAL

Promover a avaliação institucional como um dos principais instrumentos para o planejamento estratégico das atividades acadêmicas e administrativas da UNISA.

3.1 Objetivos Específicos

- Aprimorar os processos produtivos e de aplicação dos instrumentos de pesquisa, visando maior independência da ação da comissão.
- Reforçar as ações de divulgação dos resultados da CPA e sua apropriação.
- Fortalecer a avaliação junto aos usuários, ingressantes e egressos.
- Fortalecer o uso dos resultados da CPA como instrumento de tomada de decisão estratégica bem como auxiliar na construção pedagógica dos cursos.

3.2 Propostas do PDI

Metas relacionadas aos objetivos	2018	2019	2020	2021	2022
Aprimorar o sistema de informação para coleta e processamento informatizado de Pesquisas de Avaliação.	X	X			
Reforçar as ações de divulgação dos resultados da CPA	X	X	X		
Fortalecer a avaliação junto aos usuários	X	X	X	X	X
Fortalecer a avaliação junto aos egressos	X	X	X		

<p>Aprimorar os Projetos Pedagógicos dos Cursos de Graduação, buscando a permanente inovação, observando as Diretrizes Curriculares Nacionais, os instrumentos de avaliação do MEC e os resultados dos processos avaliativos da CPA.</p>	X	X			

4 METODOLOGIA

A metodologia aplicada para coleta de dados foi quantitativa a partir de instrumento estruturado com questões fechadas, cujos resultados permitiram avaliar requisitos de qualidade previstos nas dimensões do SINAES.

Em 2018, foram aplicadas as avaliações institucionais para o corpo discente, docentes e técnico-administrativos, por meio de questionários eletrônicos, disponibilizados no portal da UNISA e impressos para funcionários com dificuldade de acesso ao portal.

A campanha de sensibilização e divulgação foi veiculada por meio de diferentes mídias, como: cartazes, SMS, banners, e-mail marketing, Portal UNISA, etc. Além disso, foram produzidos materiais em vídeo com alunos, incentivando a participação no período de aplicação dos instrumentos quantitativos. Os membros da CPA foram aos departamentos para divulgar o instrumento aos colaboradores e participaram de reuniões com representantes discentes e centros acadêmicos para divulgação do processo avaliativo. Nestas reuniões também foi reforçada a informação quanto aos resultados já conseguidos pela autoavaliação e disponibilidade dos relatórios no portal. Também foi criado o e-mail da CPA contatocpa@unisa.br para viabilizar mais um canal de comunicação com a comunidade acadêmica.

No segundo semestre letivo de 2018, de 15 de outubro a 22 de novembro, foram disponibilizados os questionários sobre infraestrutura, a atividade docente e de administração acadêmica. Ressaltando que o questionário foi totalmente adequado para as modalidades presencial e EAD contemplando as respectivas especificidades.

Os resultados e indicadores apontados pela CPA foram encaminhados para análise e providências da Reitoria da UNISA. Os Coordenadores de Cursos também receberam os relatórios e orientação para analisar e tomar as devidas providências a partir da discussão dos resultados nos Núcleos Docentes Estruturantes – NDEs dos cursos. Os Coordenadores de Curso encaminham seus planos de ação com as propostas de melhoria que serão acompanhadas pela CPA.

Os resultados da avaliação aplicada aos técnicos-administrativos foram debatidos entre os gestores, e, a partir da análise e dos indicadores levantados, as medidas de melhoria são inseridas em planos de ação para cada área, acompanhados pela Reitoria e pela CPA.

A CPA também divulgou para os respectivos públicos os principais resultados da avaliação institucional de 2018 e as medidas de melhoria propostas.

A CPA acompanhou todas as visitas de avaliação para reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos de graduação, bem como a visita para o Recredenciamento Institucional da UNISA, subsidiando as Comissões de Avaliação com os pareceres sobre os planos de melhoria de cada curso.

O processo de autoavaliação conta com infraestrutura tecnológica para a elaboração, aplicação e extração dos dados. A partir do Sistema Método é possível inserir novos instrumentos e atualizar os existentes. Tal plataforma possibilita que os próprios membros da CPA possam inserir e construir os instrumentos avaliativos, trazendo maior independência no processo, além de agilidade.

Para o tratamento dos dados, além da capacidade dos membros representantes do corpo docente nesta tarefa, a CPA conta com o auxílio do Núcleo de Estatística da UNISA.

Por fim, para a consolidação da cultura de autoavaliação e construção de um ambiente universitário em melhoria contínua, este processo é frequentemente revisto e rediscutido.

5 DESENVOLVIMENTO

5.1 Autoavaliação

Os trabalhos da CPA buscaram identificar as melhorias dos processos, a partir dos resultados das últimas autoavaliações aplicadas, as adequações aos indicadores de qualidade instituídos pelo MEC e os pareceres das avaliações realizadas em visitas *in loco* nos cursos de graduação. Além disso, neste processo o PDI do período vigente foi avaliado para verificação do cumprimento de seus objetivos e metas. As ações realizadas e resultados alcançados estão demonstrados nos quadros a seguir:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Indicadores da CPA	Ações realizadas em 2018	Resultados alcançados
PDI	<p>Participação da CPA na análise do PDI de 2013 a 2017</p> <p>Participação da CPA na construção do novo PDI</p> <p>Acompanhamento sistemático das Ações previstas para 2018</p> <p>Monitoramento da CPA das propostas para melhorias apontadas no relatório de 2018.</p>	<p>Melhoria no diagnóstico da universidade</p> <p>Consolidação de uma visão estratégica da comissão pela instituição</p> <p>Sistematização de informações e elaboração de relatório com registros das melhorias realizadas.</p>
Autoavaliação	<p>Consolidação da avaliação na Pós-Graduação</p> <p>Aprovação do instrumento específico de avaliação de ingressantes</p> <p>Participação de representante da CPA nos principais eventos da universidade</p> <p>Diversificação dos meios de comunicação com a comunidade acadêmica</p> <p>Participação de representante do Projeto Construindo Resultados na Comissão Própria de Avaliação</p>	<p>Obtenção de insumos específicos para gestão da pós-graduação Lato sensu</p> <p>Consolidação da incorporação dos dados da CPA no processo de gestão</p> <p>Criação de novas peças publicitárias voltadas aos públicos específicos</p> <p>Aumento da produção de material publicitário voltado as fases de sensibilização e divulgação de resultados</p>

	<p>Apropriação dos dados resultantes da Autoavaliação, Grupos Focais com alunos, Fale Conosco, Ouvidoria, feedback da equipe do EaD e coordenadores para reestruturação organizacional e pedagógica do EaD.</p> <p>Reuniões com o corpo discente, docente e técnico-administrativo sobre a importância e resultados da avaliação institucional.</p> <p>Alinhamento com setor de Tecnologia da Informação para maior independência e agilidade na elaboração de instrumentos</p> <p>Questionário físico (em papel) para membros da comunidade sempre que necessário</p> <p>Contato direto com departamentos para incentivar a participação dos colaboradores</p> <p>Produção de material para públicos específicos esclarecendo suas demandas</p>	<p>Consolidação da integração entre a autoavaliação e avaliações externas</p> <p>Consolidação da apropriação dos dados de autoavaliação no processo de gestão</p> <p>Participação em reuniões com a CPA dos representantes discentes e apresentação dos resultados do ano anterior</p> <p>Ações resultantes do diagnóstico feito pela CPA são identificadas com o Slogan e logo da CPA como forma de divulgação das melhorias realizadas a partir da avaliação</p> <p>Participação das reuniões de coordenadores de curso.</p> <p>Elaboração de material voltado para discentes com participação de alunos na divulgação e sensibilização do processo de avaliação</p>
Processos	<p>Melhoria do processo avaliativo das disciplinas, estágios e trabalhos de conclusão de curso nas modalidades presencial e a distância.</p> <p>Fortalecimento da construção de resultados e mapeamento das melhorias acadêmicas frente aos critérios estabelecidos pelo SINAES e a missão institucional.</p>	<p>Capacitação e Qualificação das equipes pedagógicas e do corpo docente da UNISA</p> <p>Ampliação dos Grupos de Trabalho para reformulação e padronização de conceitos para trabalhos de conclusão, estágios e demais componentes curriculares.</p>

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Indicadores da CPA	Ações realizadas em 2018	Resultados alcançados
Elaboração do PDI para o período 2018-2022	Participação no Grupo de Trabalho composto por representantes dos diversos segmentos da universidade para construção do PDI do período 2018-2022	Construção coletiva do PDI, contribuindo para a apropriação de suas diretrizes pela comunidade acadêmica
PDI	Monitoramento das propostas para saneamento de fragilidades apontadas	Sistematização de informações e elaboração de relatório com

	no relatório de 2018.	registros das melhorias realizadas.
Expansão da universidade	Expansão do número de polos de apoio presencial	Aumento do número de polos
	Criação de novos cursos presenciais e EaD, de graduação e pós-graduação.	Aumento do portfólio de cursos
	Implantação do doutorado acadêmico	Novo Programa de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> , nível Doutorado
	Implantação do campus fora de sede	Novo campus fora de sede na cidade de Guarulhos

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Indicadores da CPA	Ações realizadas em 2018	Resultados alcançados
PDI	Monitoramento das propostas para implantação de melhorias apontadas no relatório de 2018.	Sistematização de informações e elaboração de relatório com registros das melhorias realizadas.
Graduação	Modernização dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPC).	PPC contemporizados para manter as preconizações das Diretrizes Curriculares Nacionais e dos instrumentos de avaliação do MEC, bem como para se alinhar com as novas tecnologias e metodologias, atendendo as novas necessidades do mundo do trabalho. Maior possibilidade de inserção de metodologias ativas
	Fortalecimento e consolidação do Projeto Construindo resultados	Aprimorar o Processo de Avaliação dos Componentes Curriculares
	Criação de Grupo de Trabalho para discutir processos de avaliação de aprendizagem	
	Criação da Trilha de Aprendizagem	Implantação da Trilha de Aprendizagem, que permitiu a ampliação dos recursos pedagógicos na Web, bem como modernizou a metodologia utilizada no ambiente virtual de aprendizagem.
	Consolidação da Equipe Multidisciplinar na construção do EaD	
	Ampliação e sistematização do sistema de apoio aos polos	Melhoria do atendimento ao aluno por meio de canais de comunicação.
Pós-Graduação, Pesquisa e extensão	Criação da Revista Veredas	Ampliação das possibilidades de publicação nos cursos
	Criação da disciplina institucional Tecnologia, Ciência e Pesquisa	Consolidação das atividades de pesquisa nos cursos de graduação e

	<p>Ampliação das Bolsas de Iniciação Científica</p> <p>Ampliação de trabalhos submetidos ao comitê de ética em pesquisa</p> <p>Ampliação de trabalhos submetidos ao Congresso de Iniciação Científica (para as modalidades presencial e EaD)</p> <p>Criação do Unisa Research Center.</p> <p>Reestruturação da extensão.</p> <p>Reforma e criação de espaços para atendimento da comunidade. Ex.: Clínica de Fisioterapia, Clínica de Psicologia, Clínica de Estética e Cosmética etc.</p>	<p>pós-graduação, presenciais e a distância, e melhora nos índices relacionados a pesquisa científica</p> <p>Consolidação das atividades de extensão nos cursos de graduação e pós-graduação, presenciais e a distância.</p> <p>Fortalecimento da Responsabilidade Social e melhoria do atendimento a comunidade.</p>
Laboratórios Didáticos	<p>Criação de novos laboratórios</p> <p>Modernização de laboratórios implantados</p>	<p>Melhoria dos processos de aprendizagem em aulas práticas, alinhando-se com a evolução das técnicas e metodologias.</p>
Biblioteca	<p>Ampliação do acervo físico e virtual.</p>	<p>Possibilidade de acesso a bases virtuais como o Minha Biblioteca e Pearson.</p>
Internacionalização	<p>Ampliação das oportunidades de mobilidade acadêmica no âmbito nacional e internacional.</p>	<p>Novos acordos realizados com universidades de renome, visando a mobilidade de discentes e docentes da instituição.</p>
Apoio ao discente	<p>Fortalecimento e revisão de programas de apoio como PROUSA, PAPU e PAES.</p>	<p>Modernização do processo de apoio psicopedagógico ao estudante.</p> <p>Fortalecimento e consolidação do atendimento ao discente na EaD.</p>
Temas Transversais	<p>Modernização dos planos de ensino das unidades curriculares que contemplam os temas transversais: Políticas de Educação Ambiental, Direitos Humanos, Relações Étnicas Raciais e Cultura Afro-brasileira e indígena e LIBRAS, oferta de disciplinas eletivas e optativas que absorvem os temas.</p>	<p>Modernização das unidades curriculares institucionais que discutam os temas transversais e alinhamento com os Projetos Pedagógicos dos Cursos.</p>

Eixo 4: Políticas de Gestão

Indicadores da CPA	Ações realizadas em 2018	Resultados alcançados
PDI	Monitoramento das propostas para implantação de melhorias apontadas no relatório de 2018.	Sistematização de informações e elaboração de relatório com registros das melhorias realizadas no que tange as políticas de gestão.
Atas do NDE	Reorganização do repositório institucional de documentação dos cursos como atas do NDE e Conselho de Curso.	Otimização dos processos de guarda documental. Manutenção de histórico da construção coletiva dos cursos.
Reestruturação Organizacional	Reestruturação Organizacional na EaD. Reestruturação Organizacional na extensão e responsabilidade social.	Aprimoramento dos processos de produção de material, sistema tutorial, concepção pedagógica, sistema de avaliação, acompanhamento e apoio aos polos e logística no EaD. Melhoria da interação dos estudantes com a comunidade local, e dos atendimentos nos Núcleos, Clínicas e Hospitais.
Treinamentos e Capacitações	Treinamentos e capacitações voltadas ao setor de atendimento e serviços. Treinamento e capacitações voltadas ao corpo docente. Oferta de capacitações na modalidade a distância para docentes.	Maior agilidade e efetividade nos trabalhos de atendimento ao público e de processos acadêmicos. Melhor compreensão por parte de colaboradores de funções e atividades. Utilização das semanas de planejamento para capacitação docente, após análise das demandas e interesses docentes.
Organização e Gestão Institucional	Reestruturação da gestão acadêmica da instituição.	Melhoria nos fluxos e processos de trabalho e de gestão
Sustentabilidade Financeira	Implantação de novos polos. Criação de novos cursos de graduação e pós-graduação, presenciais e a distância. Implantação do Doutorado acadêmico. Novo campus fora de sede na cidade de Guarulhos.	Aumento do portfólio de polos e cursos com base em análise de mercado e demandas. Ampliação do número de alunos.

Eixo 5: Infraestrutura

Indicadores da CPA	Ações realizadas em 2018	Resultados alcançados
Infraestrutura física e tecnológica da CPA	<p>Melhoria da infraestrutura física para dar suporte ao trabalho da CPA.</p> <p>Melhoria na infraestrutura tecnológica para dar suporte ao trabalho da CPA.</p>	<p>Mudança da sala da CPA para ambiente com excelentes condições de conforto térmico e lumínico e com maior espaço.</p> <p>Criação de novas abas no sistema Método.</p> <p>Provisão de impressora exclusiva para CPA.</p> <p>Criação de e-mail da CPA para facilitar o contato da comunidade com a comissão.</p>
Infraestrutura física e tecnológica do Projeto Construindo Resultados	Melhoria na infraestrutura física e tecnológica para suporte ao desenvolvimento do Projeto.	Maior agilidade e independência para ações do Projeto Construindo Resultados.
Infraestrutura física do PAES	Redimensionamento do espaço destinado ao PAES, para adequação ao aumento da demanda.	Área com maior privacidade para o atendimento e adequada ao fluxo de pessoas.
Sala dos professores e coordenação	Reforma da sala dos professores e espaços de coordenação do Campus Metrô Adolfo Pinheiro.	Adequação do espaço para novos coordenadores e ampliação do espaço de trabalho destinado aos docentes em tempo integral.
Salas de aula	Criação de novas salas de aula no Campus Interlagos e Metrô Adolfo Pinheiro e modernização nos espaços já existentes.	Adequação dos espaços às novas demandas, resultantes da expansão institucional, alinhamento da infraestrutura física com a modernização da proposta pedagógica.
Auditórios	Reforma do Mini Auditório do Campus Metrô Adolfo Pinheiro.	Modernização nas condições de conforto lumínico, acústico e térmico.
Espaços de Trabalho	Modernização da infraestrutura física destinada aos setores de Tecnologia da Informação, Marketing e Comunicação e Secretaria Geral.	<p>Espaços redimensionados para comportar o aumento das equipes de trabalho.</p> <p>Alinhamento para adequação dos fluxos aos processos de trabalho.</p>
Mobiliário	Aquisição de mobiliário.	Adequação às condições de trabalho e ergonomia.
Sanitários	Reforma dos sanitários das diversas unidades.	Manutenção da acessibilidade e modernização da estrutura.

5.2 Avaliações Externas

A autoavaliação não é a única ferramenta para que a instituição identifique fragilidades e potencialidades no oferecimento de uma educação de qualidade e transformadora, pois deve ser complementada pelos resultados das diferentes formas de avaliações externas.

Abaixo, apresenta-se um panorama geral da instituição, resultante da média de conceitos obtidos nas avaliações externas no ano de 2018 sob o instrumento avaliativo atual.

5.2.1 Educação a Distância

O desempenho da universidade foi positivo, com médias, medianas e modas entre 4 e 5. Não há nenhum item com médias e medianas abaixo de 4,0. As principais potencialidades observadas foram:

- Metodologia;
- Atividades de tutoria;
- Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria;
- TICs no processo ensino-aprendizagem;
- AVA;
- Material Didático;
- NDE;
- Equipe multidisciplinar;
- Regime de trabalho do corpo docente do curso;
- Experiência profissional do docente;
- Atuação do colegiado de curso ou equivalente;
- Titulação e formação do corpo de tutores do curso;
- Sala coletiva de professores;
- Acesso dos alunos a equipamentos de informática;
- Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC);

- Processo de controle de produção ou distribuição de material didático (logística).

Apesar de nenhum item ter obtido conceito abaixo de 3,0, observa-se, que os quesitos mais frágeis foram:

- Experiência no exercício da docência na educação básica;
- Espaço de trabalho para docentes em regime integral.

5.2.2 Educação Presencial

O desempenho da universidade foi positivo, com médias, medianas e modas entre 4 e 5. Não há nenhum item com médias e medianas abaixo de 3,0. As principais potencialidades observadas foram:

- Metodologia;
- Atividades Complementares;
- TCC;
- Atividades de tutoria;
- Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria;
- TICs no processo ensino-aprendizagem;
- AVA;
- Material Didático;
- Número de vagas;
- NDE;
- Equipe multidisciplinar;
- Regime de trabalho do corpo docente do curso;
- Experiência profissional do docente;
- Atuação do colegiado de curso ou equivalente;
- Titulação e formação do corpo de tutores do curso;
- Espaço de trabalho para docentes em tempo integral;
- Sala coletiva de professores;
- Acesso dos alunos a equipamentos de informática;
- Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC).

Apesar de nenhum item ter obtido conceito abaixo de 3,0, observa-se, que os quesitos mais frágeis foram:

- Apoio ao discente;
- Salas de aula;
- Produção científica do corpo docente.

6 ANÁLISE DOS DADOS DO CICLO AVALIATIVO 2018

Os resultados obtidos a partir da aplicação da pesquisa de autoavaliação institucional, os pareceres das avaliações *in loco* realizadas pelas comissões do MEC de avaliação para reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos, a divulgação e capacitação dos docentes nos instrumentos de avaliação do MEC/INEP são incorporados pela gestão acadêmico-administrativa, que recebe os relatórios e pareceres emitidos pela CPA.

Todos os aspectos avaliados apresentaram desempenhos superiores a 50% de aprovação, evidenciando o aprimoramento nos processos e na gestão institucional para que a UNISA se mantenha como um ambiente propício para o desenvolvimento das atividades tanto acadêmicas, quanto técnico-administrativas. Este desenvolvimento é, também, resultado do trabalho da CPA, que retroalimenta o processo de avanço em consonância com o **Objetivo II do PDI** “*Consolidar a cultura da gestão planejada e colegiada, proporcionando o desenvolvimento e crescimento das áreas acadêmica e administrativa em concordância com a Missão Institucional*” especificamente na **Meta** “*Incorporar os resultados das avaliações da CPA para aperfeiçoamento permanente do planejamento institucional*”.

Abaixo seguem os resultados da autoavaliação aplicada em Outubro de 2018 com seus respectivos recortes.

6.1 Análise dos Resultados da Graduação Presencial - Estudantes

A participação deste público na pesquisa foi de 32,75% dos 9.331 estudantes da instituição.

Do ponto de vista do estudante da modalidade presencial, o corpo docente da instituição é um dos pontos fortes, já que a avaliação dos professores se destaca dentre os itens com maiores índices positivos (Excelente, Muito Bom e Bom).

A variável de controle de *Satisfação Geral* com a universidade por parte do aluno da modalidade presencial apresenta índices satisfatórios de aprovação: 63,54% (excelente, muito bom, bom).

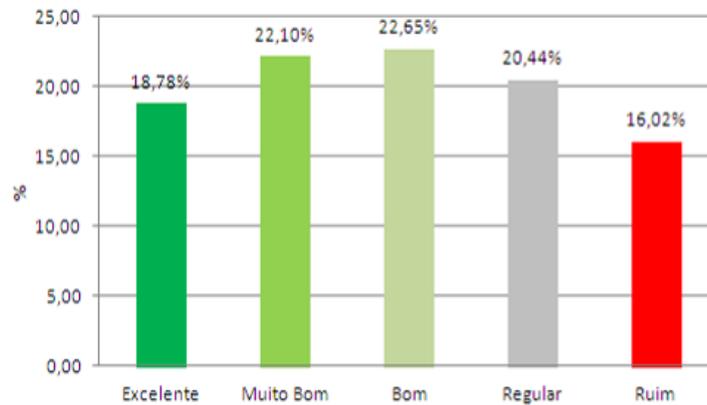


Figura 1 - Avaliação Geral

Dentre estes itens, o *domínio do conteúdo apresentado pelo professor* se destaca entre os discentes como o aspecto mais bem avaliado de todo o questionário, com **79,76%** de aprovação (Figura 2 - Quanto ao domínio do conteúdo apresentado pelo professor, seguida da avaliação do *relacionamento e comprometimento do professor com a sua turma* **76,93%** (Figura 3 - Quanto ao relacionamento e comprometimento do professor com a sua turma e a *coerência das avaliações com os conteúdos ministrados* **74,47%** (Figura 4 - Quanto á coerência das avaliações com os conteúdos ministrados).

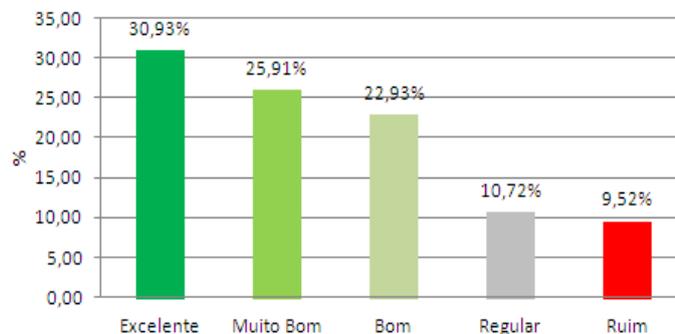


Figura 2 - Quanto ao domínio do conteúdo apresentado pelo professor

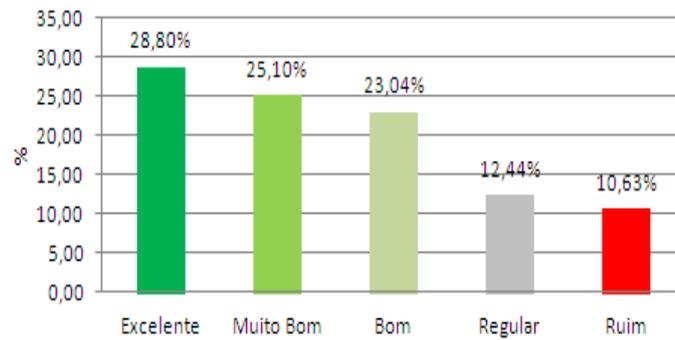


Figura 3 - Quanto ao relacionamento e comprometimento do professor com a sua turma

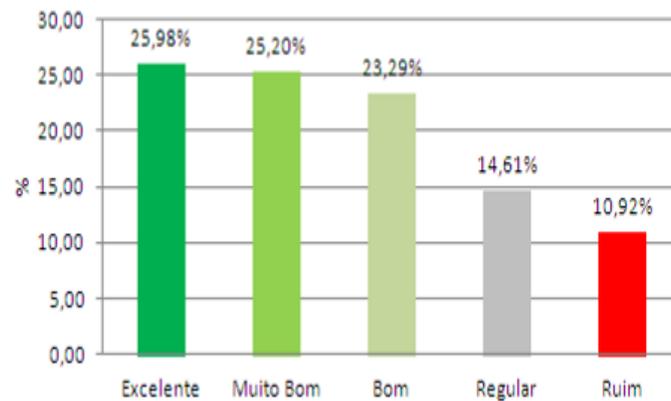


Figura 4 - Quanto á coerência das avaliações com os conteúdos ministrados

Todos os quesitos relacionados aos docentes possuem avaliações positivas acima de 73%. Além dos supracitados os docentes foram avaliados quanto:

- Comunicação, disponibilidade e atendimento a dúvidas pelos professores responsáveis pelas disciplinas.

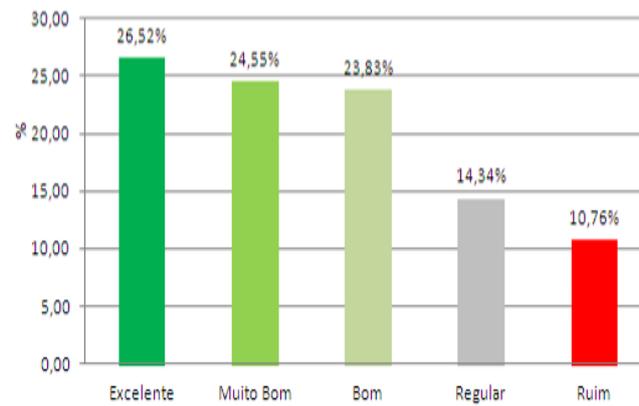


Figura 5 - Quanto á comunicação, disponibilidade e atendimento a dúvidas pelos professores responsáveis pelas disciplinas.

- Divulgação do plano de ensino e cronograma da disciplina

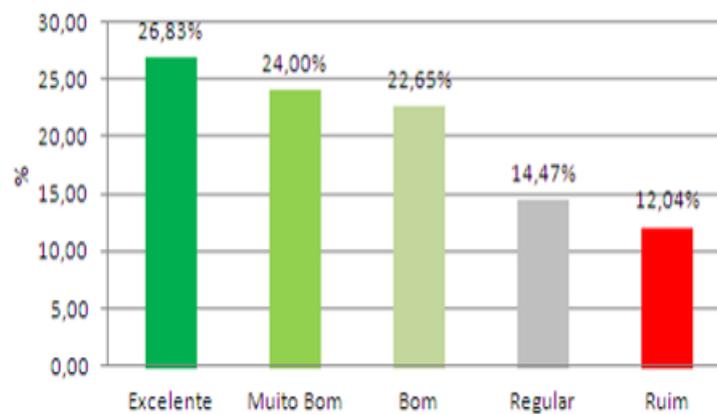


Figura 6 - Quanto á divulgação do plano de ensino e cronograma da disciplina.

- Entrega de avaliação e discussão dos resultados adotados pelo professor na disciplina

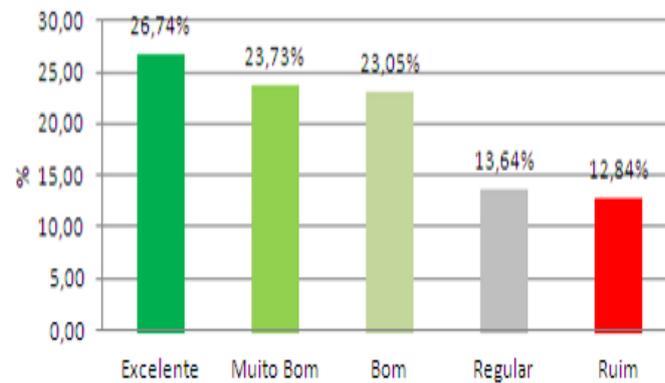


Figura 7 - Quanto á entrega de avaliação e discussão dos resultados adotados pelo professor na disciplina.

- Metodologia de ensino adotada pelo professor

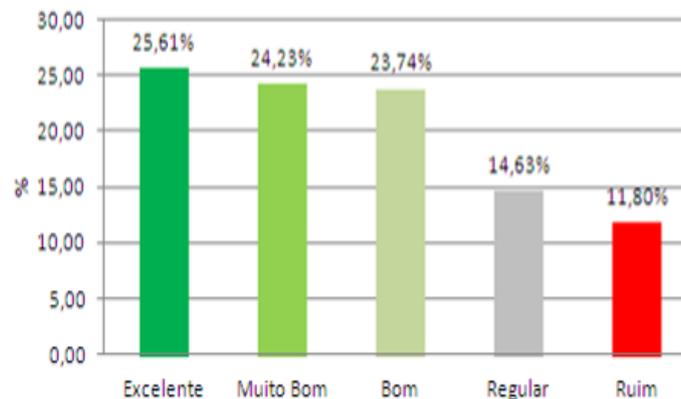


Figura 8 - Quanto á metodologia de ensino adotada pelo professor.

Os aspectos com maior incidência de avaliações negativas (Ruim) se concentram nos quesitos relacionados ao atendimento e serviços, tais como *Atendimento Telefônico* com 25% dos respondentes afirmando ser ruim (Figura 9 - Atendimento telefônico), seguida do *Fale Conosco* com 23,33% (Figura 10 - Fale conosco) e o *Serviço de Ouvidoria* em que 22,73% estão descontentes (Figura 11 - Serviço de Ouvidoria).

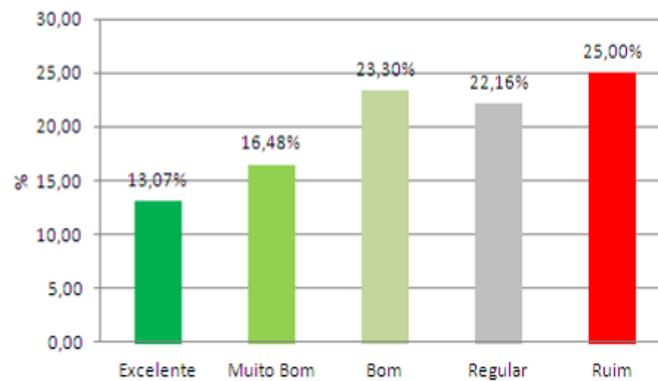


Figura 9 - Atendimento telefônico

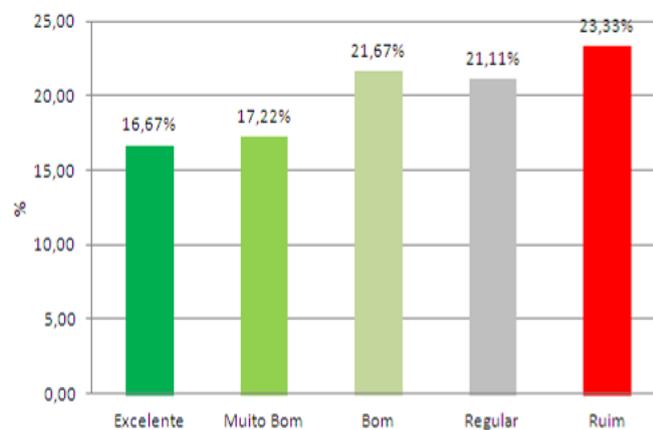


Figura 10 - Fale conosco

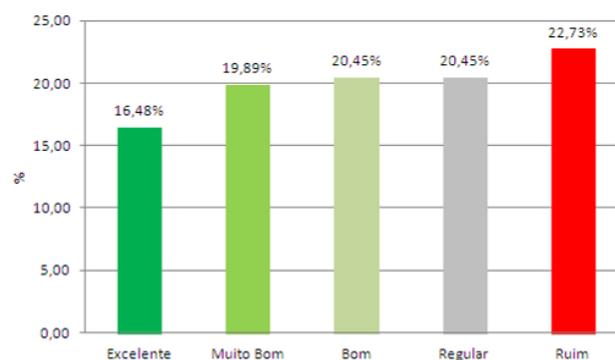


Figura 11 - Serviço de Ouvidoria

Como ponto de atenção pela maior incidência de respostas neutras (Regular) estão os itens *Lanchonetes* (Figura 12 - Lanchonete(s): horário, limpeza, qualidade dos produtos, atendimento e preços.) com 21,99% de avaliações no ponto neutro, seguido da *Negociação de Débitos* com 21,23% (Figura 13 - Negociação de Débitos)

e *Cursos Livres* com 20,97% (Figura 14 - Cursos livres (optativas)). Estes itens também apresentam avaliações negativas na ordem dos 20%.

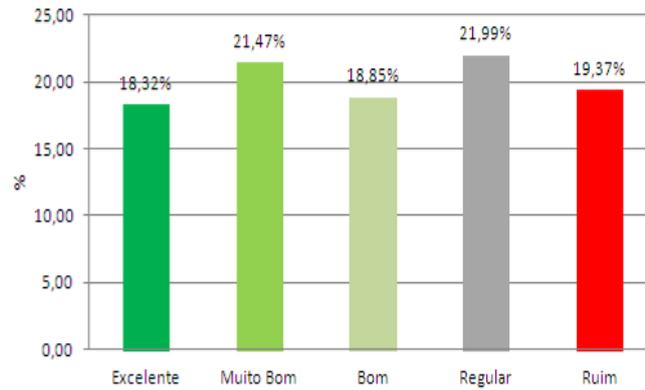


Figura 12 - Lanchonete(s): horário, limpeza, qualidade dos produtos, atendimento e preços.

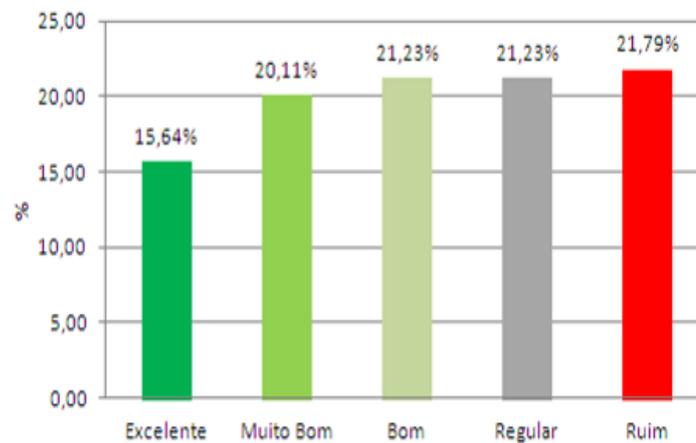


Figura 13 - Negociação de Débitos

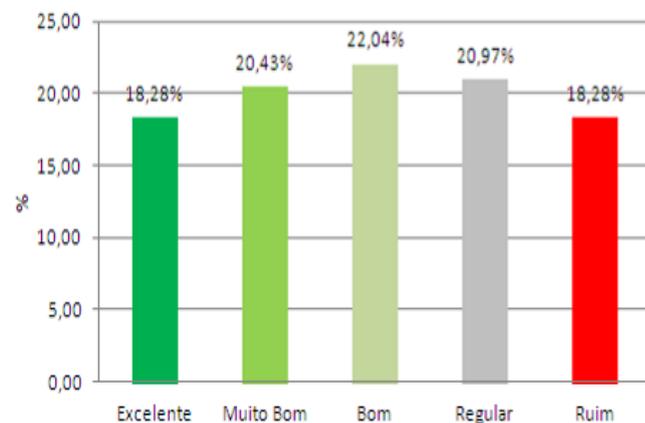


Figura 14 - Cursos livres (optativas)

O setor de Atendimento e Serviços apesar de apresentar a menor incidência de avaliações positivas, ainda possui índices de satisfação acima dos 52%. Abaixo se apresenta os demais itens e suas respectivas avaliações:

- Central de Estágios

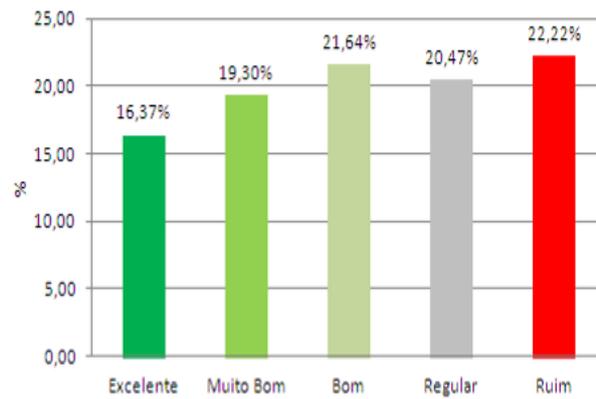


Figura 15 - Central de Estágios

- Departamento Financeiro

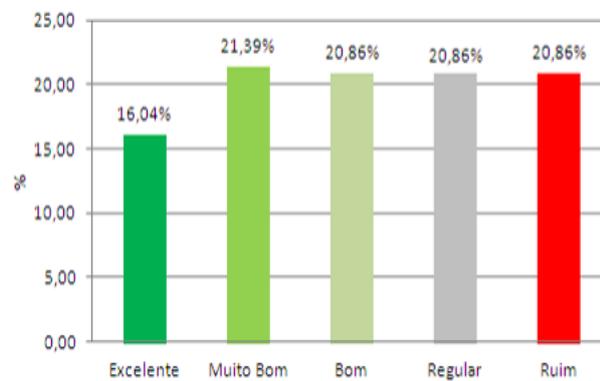


Figura 16 - Departamento Financeiro

- Setor de Bolsas

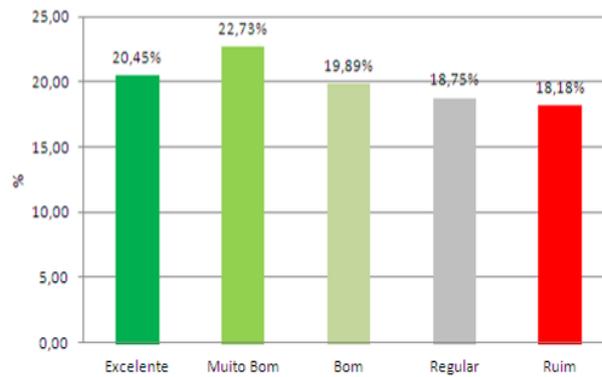


Figura 17 - Setor de Bolsas (PROUNI, FIES etc.)

- Setor de Colação de Grau

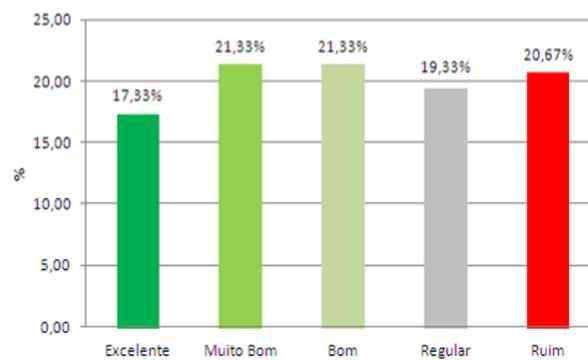


Figura 18 - Setor de Colação de Grau.

- Serviço de Reprografia (horário, qualidade dos produtos, atendimento e preços)

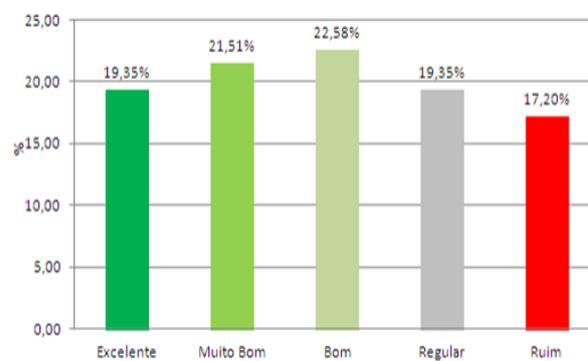


Figura 19 - Reprografia - Xerox (horário, qualidade dos produtos, atendimento e preços).

- Secretaria Geral

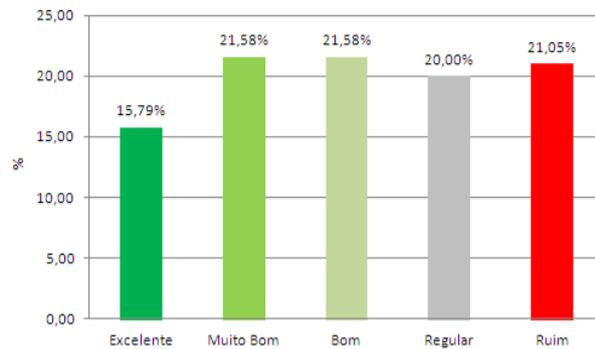


Figura 20 - Secretaria geral

- Segurança no Campus

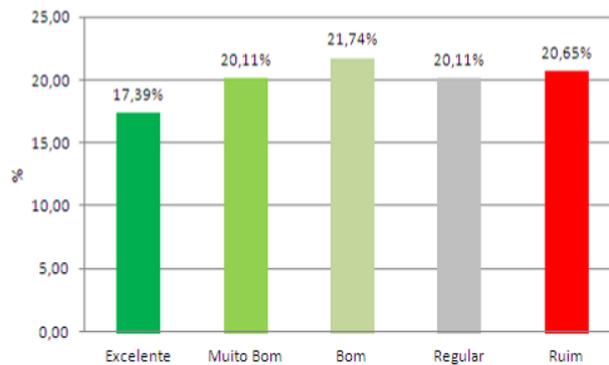


Figura 21 - Segurança no campus

- Recursos Audiovisuais na Sala de Aula

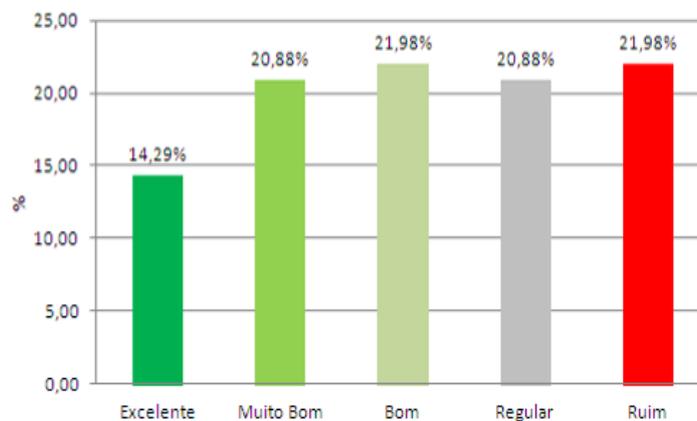


Figura 22 - Recursos audiovisuais na sala de aula.

Em análise do desempenho em relação a consonância com objetivos e metas que compõe o PDI, observa-se que o **Objetivo VII** do **PDI** que é *Fortalecer o*

programa de apoio ao discente, sendo uma de suas **metas**: “*Fortalecer o PROUSA como principal ação de nivelamento para os estudantes dos cursos de graduação*”. Neste contexto, evidenciou-se que o programa tem obtido avaliações positivas conforme meta e objetivo (Figura 23).

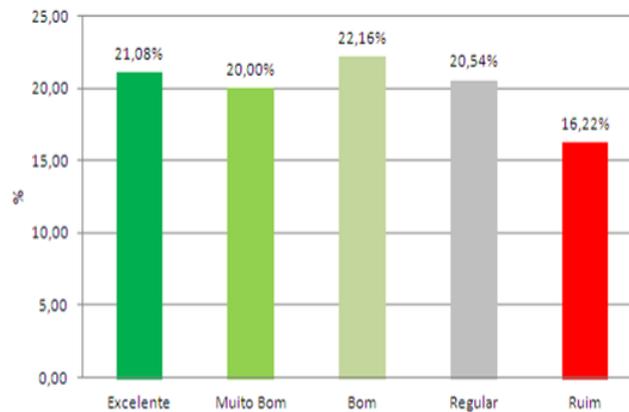


Figura 23 - PROUSA- Programa Unisa de suporte a aprendizagem.

Ainda relacionado ao Objetivo VII que versa ao apoio ao discente, o programa de apoio psicopedagógico (Figura 24 - PAPU - Programa de apoio psicopedagógico UNISA. da Unisa também apresenta índices positivos:

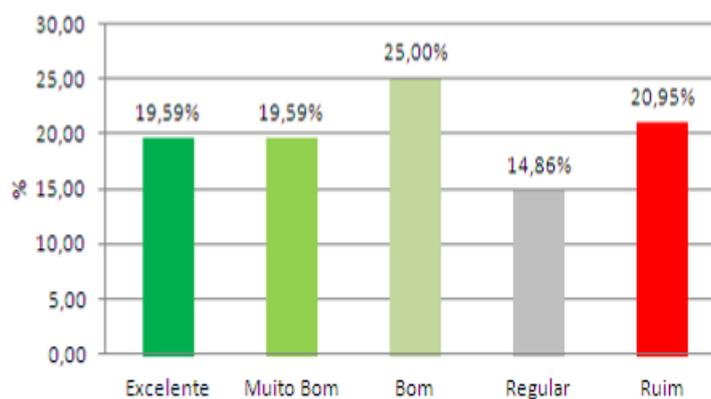


Figura 24 - PAPU - Programa de apoio psicopedagógico UNISA.

Outro indicador de que as ações da Universidade têm ido em direção aos objetivos, metas e ações estabelecidas no PDI são os quesitos relacionados à biblioteca e infraestrutura, conforme **Objetivo XI Aprimorar os serviços da biblioteca**, sendo uma de suas metas: *ampliar o número de acessos às bibliotecas*

físicas e virtuais, ampliar as condições de atendimento educacional especializado. Em que aspectos relacionados apresentam altos índices de satisfação pelos alunos Neste contexto, evidenciou-se que a biblioteca e sua infraestrutura têm obtido avaliações positivas conforme meta e objetivo Figura 25 - Acervo Físico e Visual e Figura 26 - Instalações físicas (áreas de estudo, ventilação, iluminação, acústica, mobiliário e limpeza)

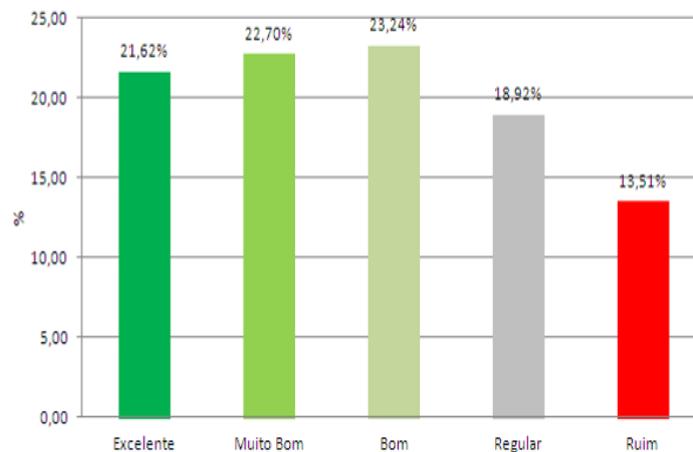


Figura 25 - Acervo Físico e Visual

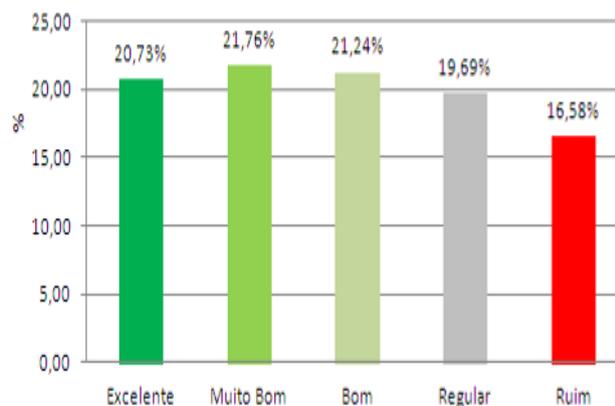


Figura 26 - Instalações físicas (áreas de estudo, ventilação, iluminação, acústica, mobiliário e limpeza)

Outro importante item para a universidade é a Pesquisa e Extensão e estes são lembrados no PDI no **Objetivo V** *Aprimorar, inovar e expandir os programas de*

pesquisa e **VI Aprimorar, inovar e expandir os programas de extensão e de responsabilidade social.** Neste sentido, a universidade apresenta índices gerais positivos acima de 60%, como se pode verificar nas Figura 27 - Atividades de extensão (palestras, seminários, ações de voluntariado etc.) durante o curso. Figura 28 - Atividade de pesquisa durante o curso, Figura 29 - Congresso de iniciação científica na UNISA. Figura 30 - Programa de iniciação científica na UNISA.

- Atividades de extensão (palestras, seminários, ações de voluntariado etc.) durante o curso.

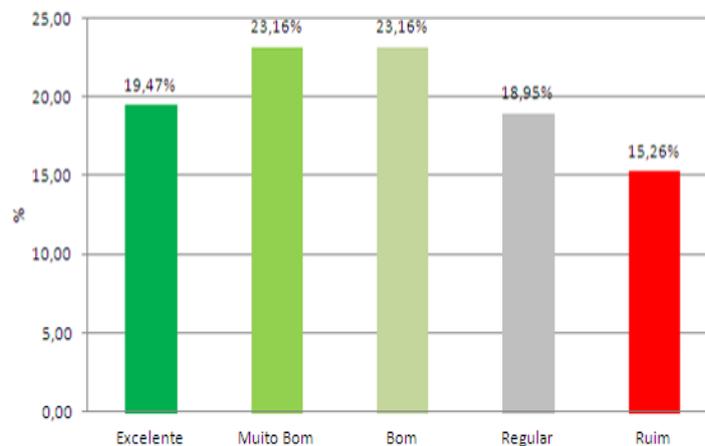


Figura 27 - Atividades de extensão (palestras, seminários, ações de voluntariado etc.) durante o curso.

- Atividades de pesquisa durante o curso.

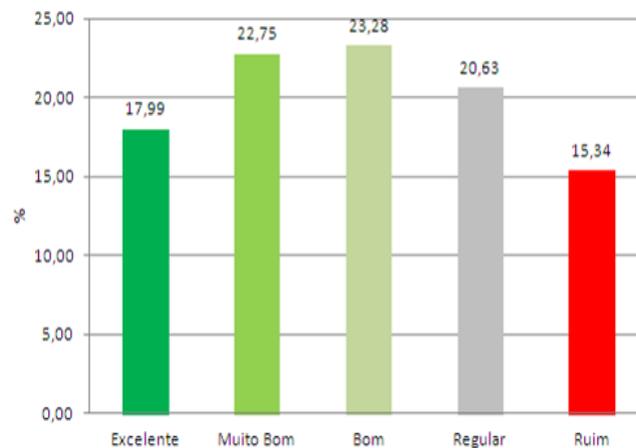


Figura 28 - Atividade de pesquisa durante o curso

- Congresso de Iniciação Científica na UNISA.

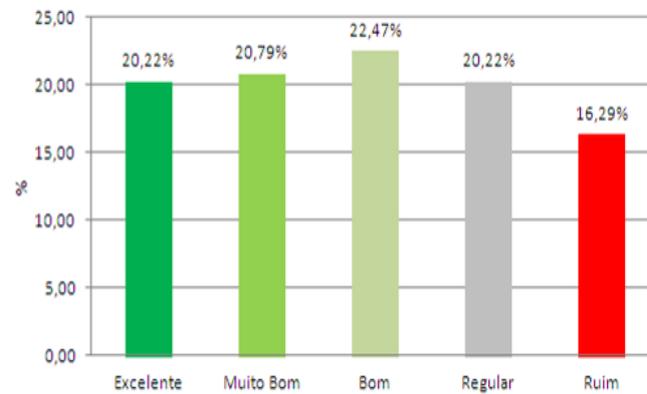


Figura 29 - Congresso de iniciação científica na UNISA.

- Programa de iniciação científica na UNISA.

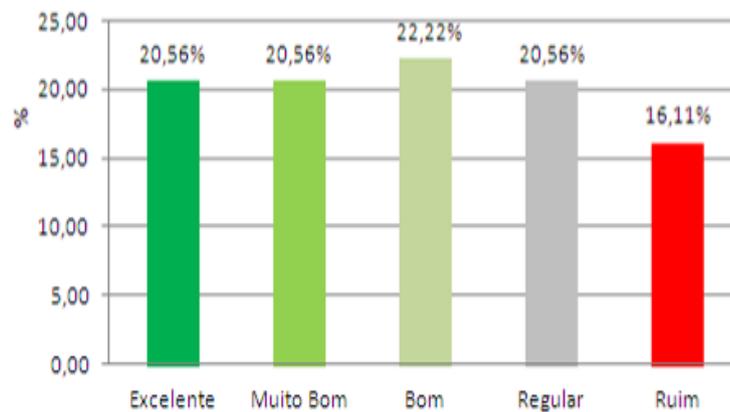


Figura 30 - Programa de iniciação científica na UNISA.

Outro aspecto avaliado pela CPA é a infraestrutura física da Unisa, que possui avaliação positiva, apresentando índices de aprovação acima de 58%: Como segue abaixo:

- Auditório

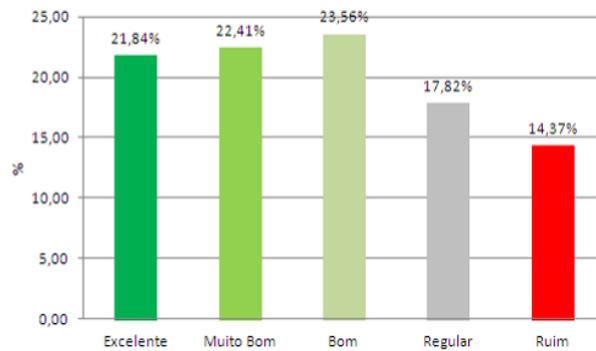


Figura 31 – Auditório

- Banheiros

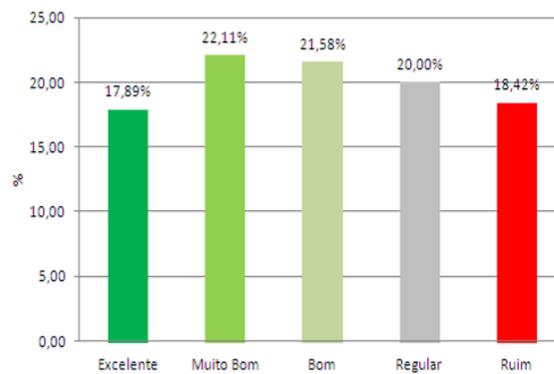


Figura 32 – Banheiros

- Equipamentos das Clínicas específicas de seu curso

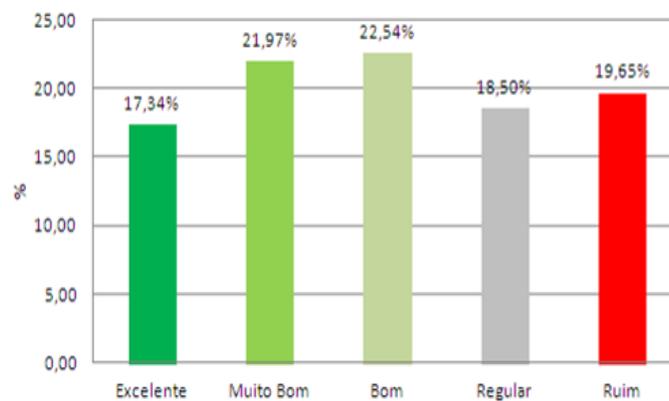


Figura 33 - Equipamentos das clínicas específicas de seu curso.

- Equipamentos do Centro de Microinformática (CMI)

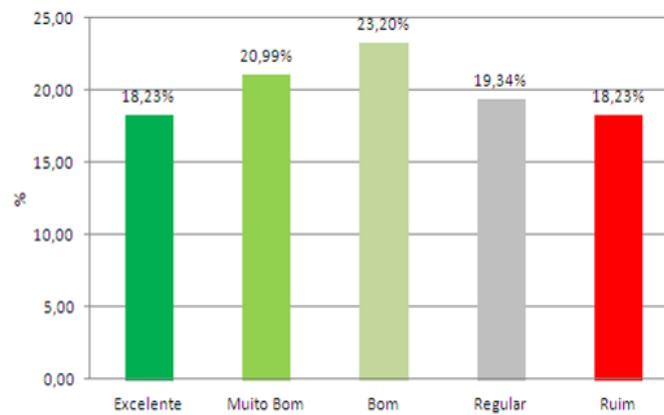


Figura 34 - Equipamentos do centro de microinformática (CMI)

- Equipamentos e materiais do Núcleo de Práticas Específicas de seu curso

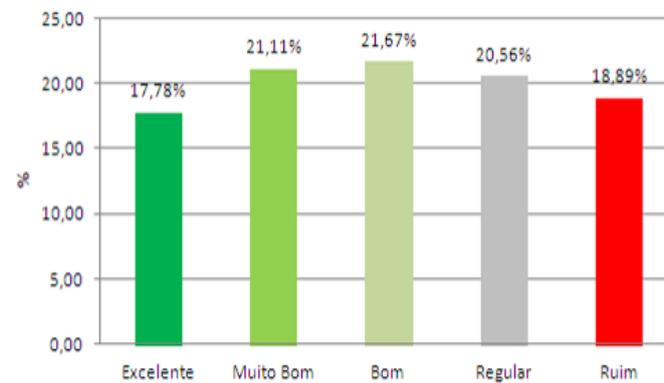


Figura 35 - Equipamentos e materiais do Núcleo de práticas específicas de seu curso.

- Equipamentos e materiais dos Laboratórios de aulas práticas

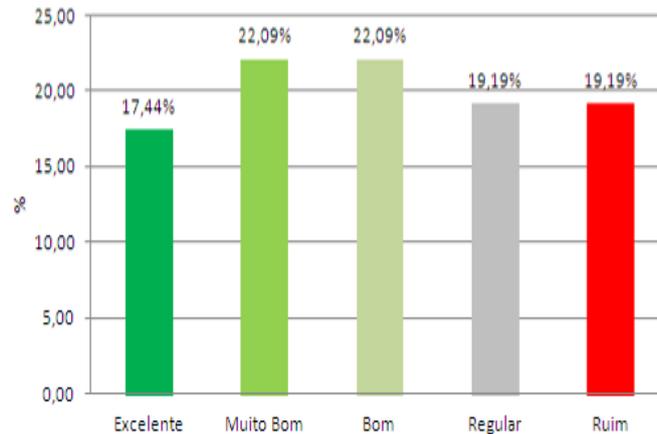


Figura 36 - Equipamentos e materiais dos laboratórios de aulas práticas.

- Salas de aula

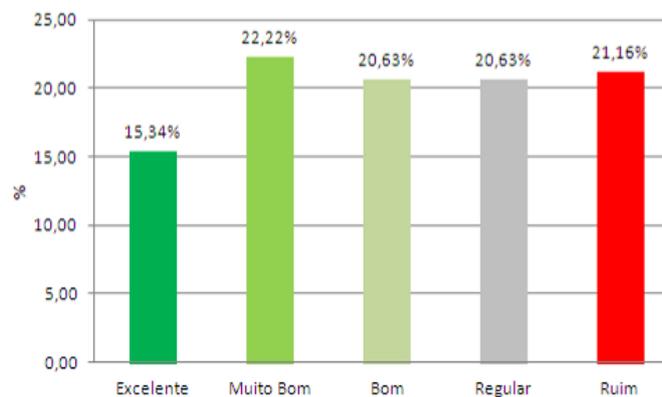


Figura 37 - Salas de aula.

Outro aspecto estratégico relacionado ao processo de aprendizagem do estudante é o trabalho da coordenação do curso, que foi bem avaliado pelos estudantes, como pode-se observar nas Figura 38 - A Iniciativa de interesse da coordenação nas questões relacionadas ao curso Figura 39 - A postura e o atendimento da coordenação Figura 40 - As orientações acadêmicas a respeito do curso

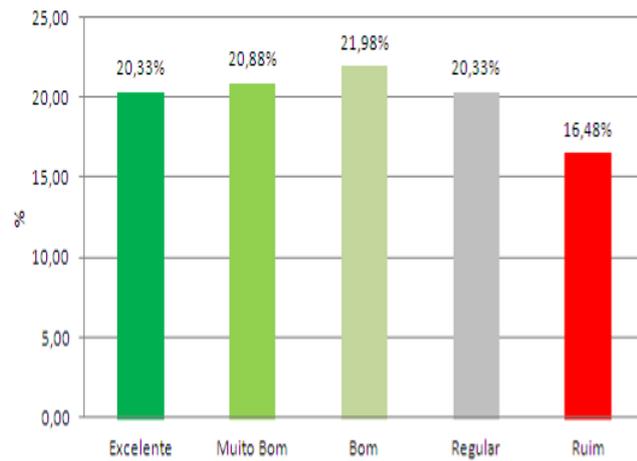


Figura 38 - A Iniciativa de interesse da coordenação nas questões relacionadas ao curso

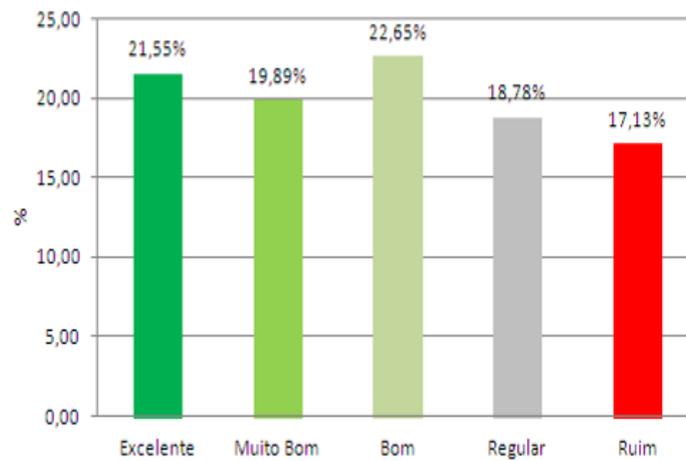


Figura 39 - A postura e o atendimento da coordenação

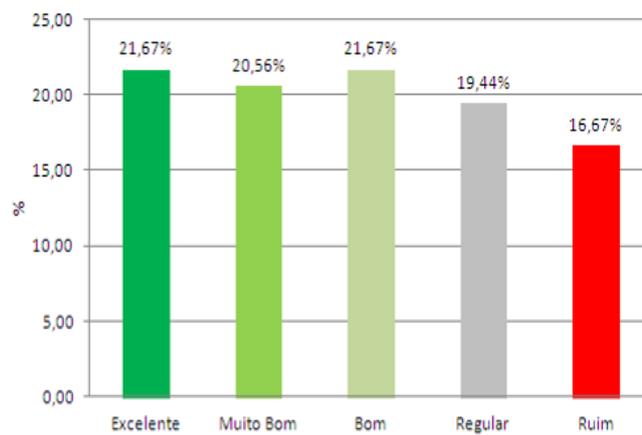


Figura 40 - As orientações acadêmicas a respeito do curso

6.2 Análise dos Resultados da Graduação EaD - Estudantes

Dos 19.627 discentes desta modalidade, 13,94% participaram da pesquisa. Todos os aspectos avaliados possuem desempenho positivo acima de 66%. A variável de controle geral de satisfação apresenta índices satisfatórios com 79% de aprovação (Figura 41 - Avaliação Geral)



Figura 41 - Avaliação Geral

O docente possui papel central no planejamento e mediação do processo de aprendizagem na educação a distância. Neste contexto, o item com o maior índice de satisfação do instrumento é *o conhecimento dos professores responsáveis para ministrarem as disciplinas* com 93,69% (Figura 38 - A Iniciativa de interesse da coordenação nas questões relacionadas ao curso) de aprovação, seguido da *didática dos professores* (Figura 43 - Quanto á didática dos professores responsáveis para ministrarem as aulas satélites reconhecida como muito positiva pelos estudantes, com 91,99% de aprovação.

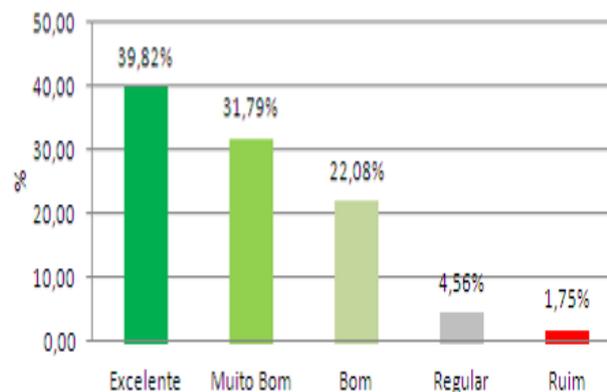


Figura 42 - Quanto ao conhecimento dos professores responsáveis para ministrarem, as disciplinas.

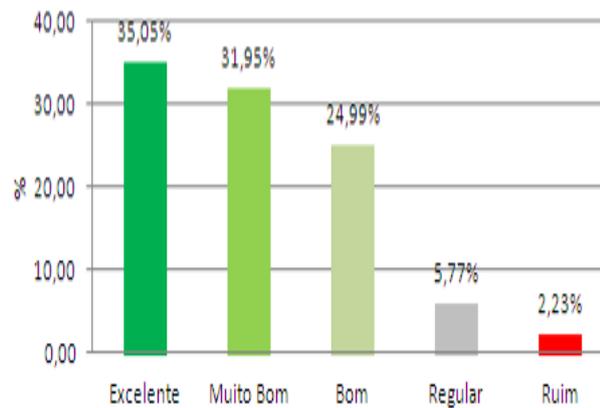


Figura 43 - Quanto á didática dos professores responsáveis para ministrarem as aulas satélites

Além dos aspectos supracitados, a avaliação docente demonstra desempenho satisfatório em aspectos como *comunicação, disponibilidade e atendimento a dúvidas* (Figura 44) e *habilidade para promoverem a relação teoria e prática com exemplos, casos e experiências* (Figura 45):

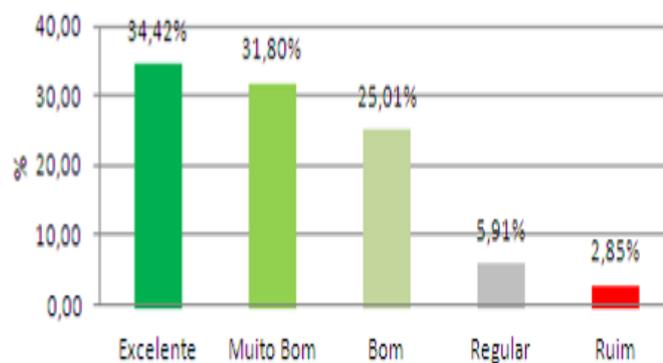


Figura 44 - Quanto á comunicação, disponibilidade e atendimento a dúvidas pelos professores responsáveis pelas disciplinas.

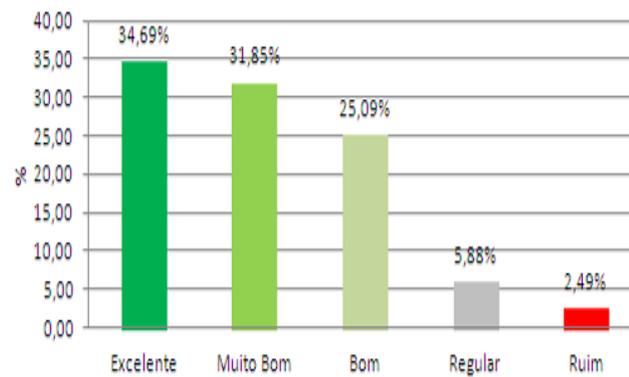


Figura 45 - Quanto á habilidade dos professores responsáveis pelas disciplinas para promoverem a relação teoria e prática com exemplos, casos e experiências.

Outros atores de grande importância na criação de vínculos e na mediação do processo de aprendizagem são os *Tutores*, sendo estes presenciais e a distância. As variáveis levantadas apresentam índices de satisfação acima dos 80%. Para os tutores a distância foi avaliada:

- Comunicação, disponibilidade e atendimento às dúvidas

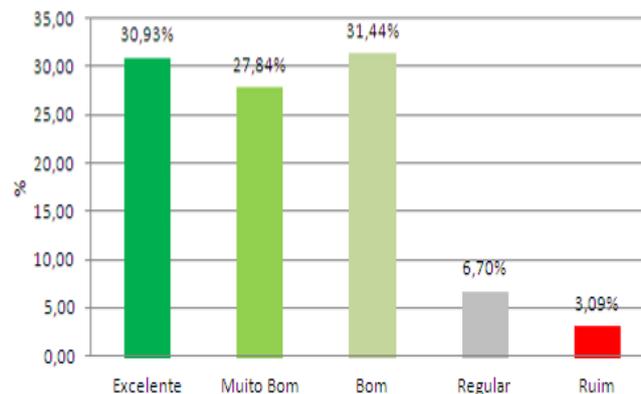


Figura 46 - Quanto á comunicação, disponibilidade e atendimento às dúvidas pelos tutores a distância das disciplinas.

- Conhecimento para fazerem a mediação das disciplinas

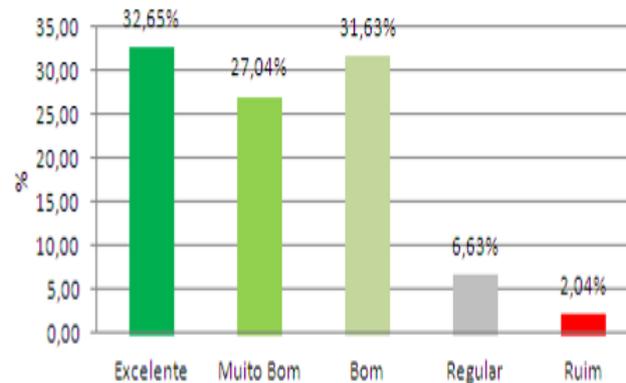


Figura 47 - Quanto ao conhecimento dos tutores à distância para fazerem a mediação das disciplinas

- Cumprimento dos prazos para fazerem a correção das provas presenciais, das atividades de aprendizagem no portal e feedback das dúvidas:

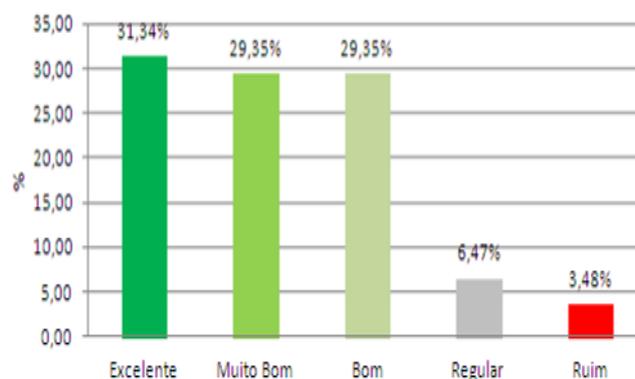


Figura 48 - Quanto ao cumprimento dos prazos pelos tutores à distância para fazerem a correção das provas presenciais, das atividades de aprendizagem no portal e feedback das dúvidas.

Quanto aos tutores presenciais, foram avaliados:

- Postura durante o processo de aplicação da Prova Presencial

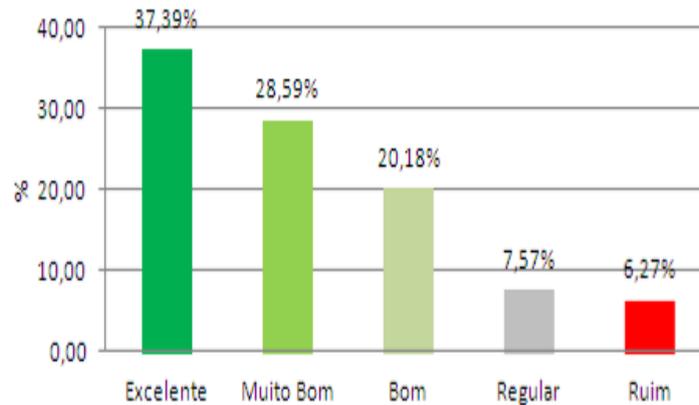


Figura 49 - Quanto á postura do tutor presencial durante o processo de aplicação da prova presencial.

- Conhecimento na orientação sobre a metodologia de estudos à distância, os conteúdos e atividades das disciplinas e o uso do Portal:

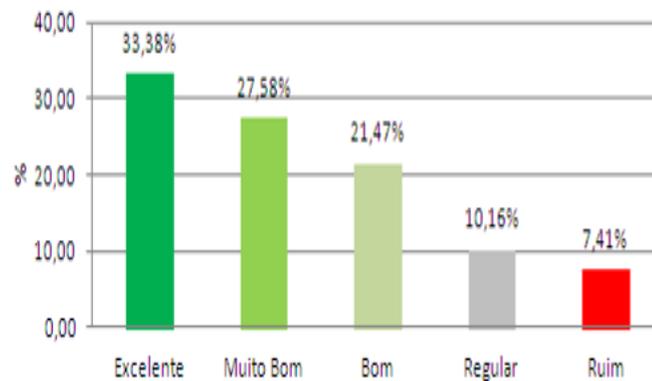


Figura 50 - Quanto ao conhecimento dos tutores presenciais na orientação sobre a metodologia de estudos à distância, os conteúdos e atividades das disciplinas e o uso do portal.

Os *Coordenadores de Curso*, na modalidade a distância, apresentam índices de satisfação acima dos 77%. Os quesitos avaliados foram:

- A comunicação com os alunos do curso por meio da aula satélite ou portal.

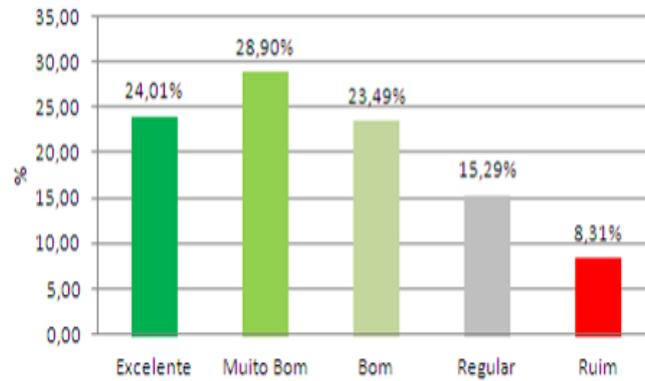


Figura 51 - Aulas ao vivo via satélite (imagem, som e texto).

- A iniciativa e interesse da coordenação nas questões relacionadas ao curso

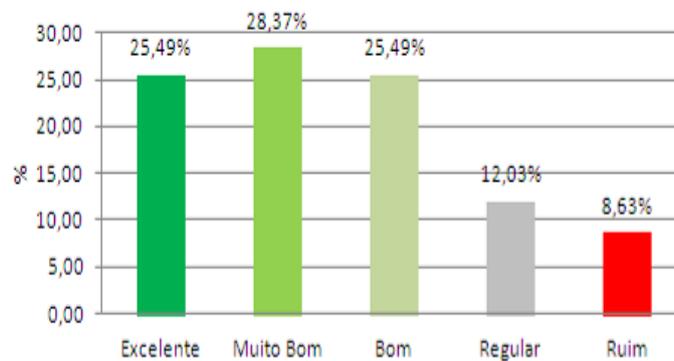


Figura 52 - A iniciativa e interesse da coordenação nas questões relacionadas ao curso

- As orientações acadêmicas a respeito do curso.

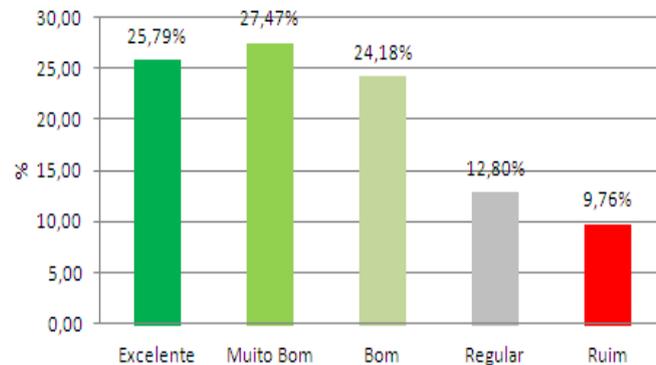


Figura 53- As orientações acadêmicas a respeito do curso

Ainda sobre o processo de aprendizagem a distância, este apresentou bom desempenho do ponto de vista do discente. Tal resultado demonstra o alinhamento aos objetivos postos no PDI como o **Objetivo IV** “*Inovar nas metodologias e tecnologias da Educação a Distância – EaD*”, em que a primeira Meta versa sobre “*Propor novas metodologias e recursos pedagógicos que favoreçam a aprendizagem e interação no AVA*”.

- **Avaliação de Aprendizagem:** Figura 54 - A adequação das questões da avaliação Global (AVG) em relação aos objetivos de aprendizagem e conteúdos ministrados nas disciplinas. Figura 55 - A clareza e adequação na linguagem das questões da Avaliação Global (AVG), Figura 56 - O Feedback das atividades de avaliação (AVC) no portal.

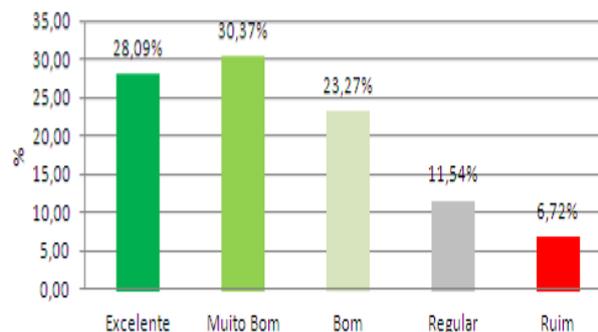


Figura 54 - A adequação das questões da avaliação Global (AVG) em relação aos objetivos de aprendizagem e conteúdos ministrados nas disciplinas.

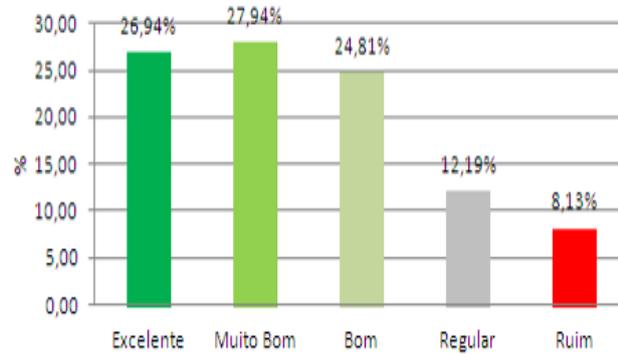


Figura 55 - A clareza e adequação na linguagem das questões da Avaliação Global (AVG)

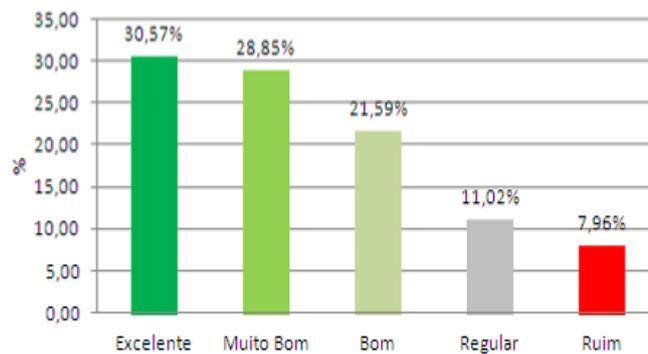


Figura 56 - O Feedback das atividades de avaliação (AVC) no portal.

- Acesso às disciplinas e atividades no portal:** Figura 57 - As orientações recebidas sobre como estudar a distância (módulo introdutório, como acessar as disciplinas, realizar as atividades e outros procedimentos). Figura 58 - Facilidade de acesso para as disciplinas do portal., Figura 59 - Facilidade de acesso para realizar as atividades de avaliação

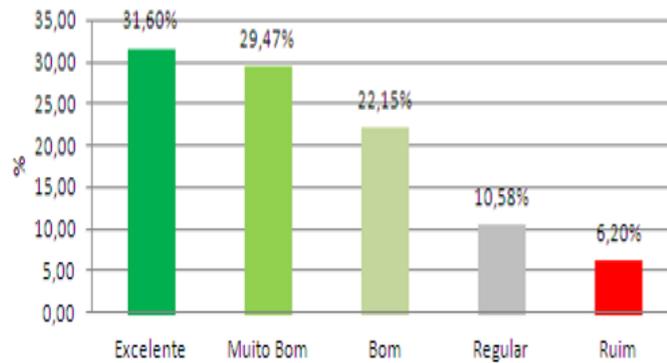


Figura 57 - As orientações recebidas sobre como estudar a distância (módulo introdutório, como acessar as disciplinas, realizar as atividades e outros procedimentos).

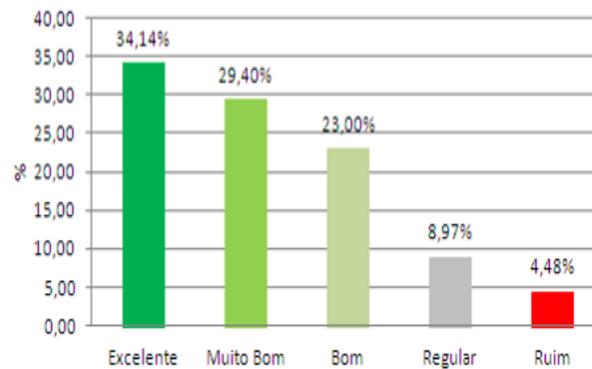


Figura 58 - Facilidade de acesso para as disciplinas do portal.

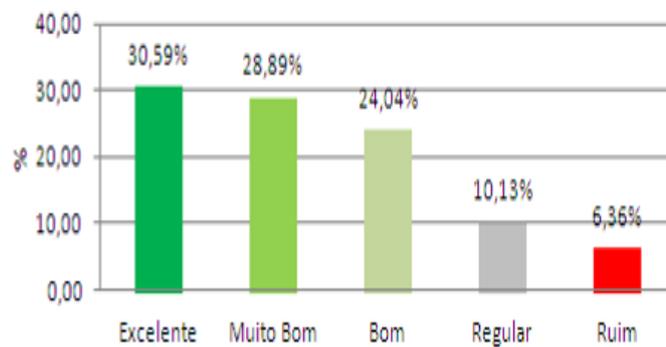


Figura 59 - Facilidade de acesso para realizar as atividades de avaliação

- **Materiais didáticos e sua integração:** Figura 60 - Articulação entre os conteúdos do livro didático (apostila), as aulas satélites, as web aulas/vídeos aulas, as atividades de aprendizagem on-line e as atividades presenciais. Figura 61 - As aulas narradas (objetos em vídeos ou slides com áudio)

disponibilizadas no portal.,Figura 62 - Entrega/Acesso do material didático, Figura 63 - Material didático, Figura 64 - Questões de avaliação on-line e presenciais que interagem com os conteúdos apresentados nas aulas..

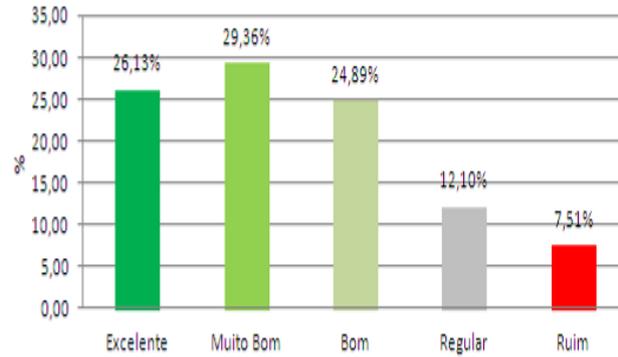


Figura 60 - Articulação entre os conteúdos do livro didático (apostila), as aulas satélites, as web aulas/vídeos aulas, as atividades de aprendizagem on-line e as atividades presenciais.

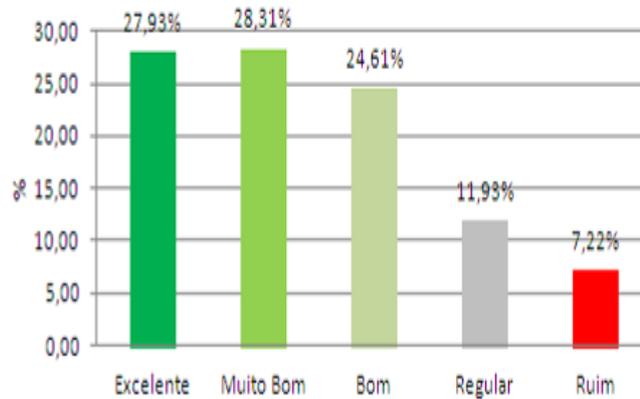


Figura 61 - As aulas narradas (objetos em vídeos ou slides com áudio) disponibilizadas no portal.

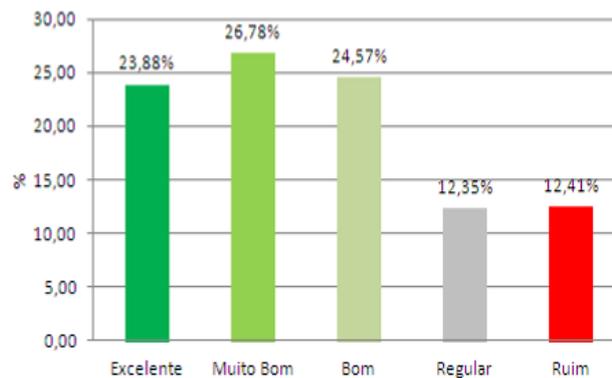


Figura 62 - Entrega/Acesso do material didático

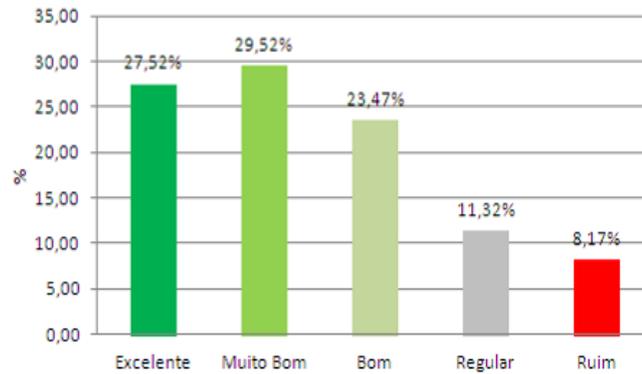


Figura 63 - Material didático

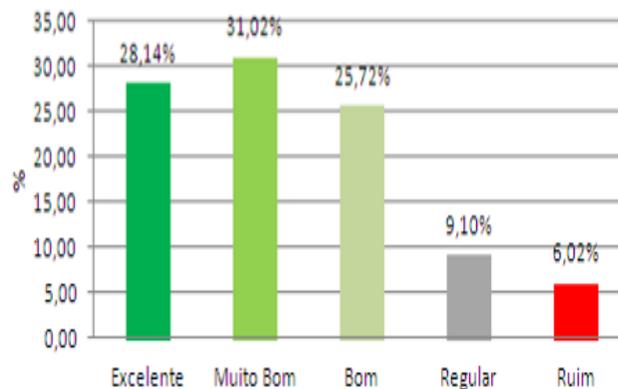


Figura 64 - Questões de avaliação on-line e presenciais que interagem com os conteúdos apresentados nas aulas.

Segundo indicador de que as ações da Universidade têm ido em direção aos objetivos, metas e ações estabelecidas no PDI são os quesitos relacionados ao apoio ao discente conforme o **Objetivo VII** “Fortalecer o programa de apoio discente”, como sua primeira Meta “Fortalecer o PROUSA como principal ação de nivelamento para os estudantes dos cursos de graduação”. Observa-se que o programa de nivelamento apresenta índices de satisfação positivos (Figura 65 - Prousa - Programa Unisa de Suporte a Aprendizagem).

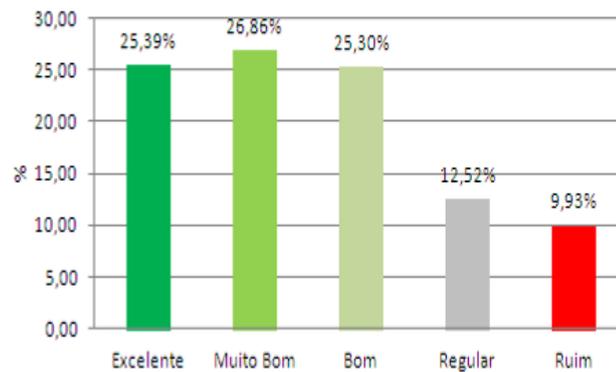


Figura 65 - Prousa - Programa Unisa de Suporte a Aprendizagem

Ainda sobre o apoio ao estudante, outra meta que coloca: “*Aprimorar as atividades de promoção à acessibilidade psicopedagógica, realizadas pelo Programa de Apoio ao Estudante – PAES*”, anteriormente chamado de PAPU - Programa de Apoio Psicopedagógico UNISA, apresenta resultados satisfatórios.

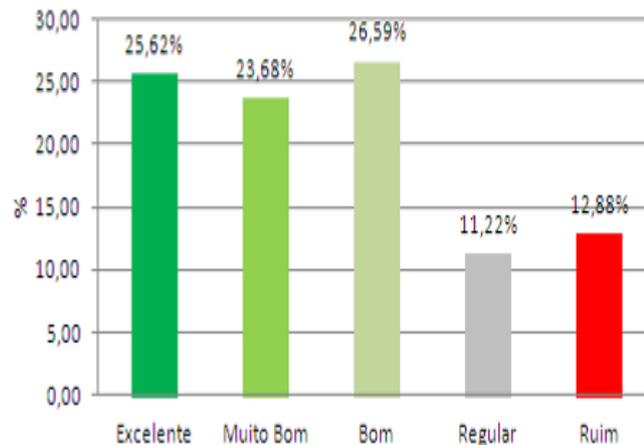


Figura 66 - PAPU - Programa de apoio psicopedagógico UNISA.

Promover a extensão em cursos a distância tem sido um desafio para todas as instituições. A UNISA reforça a tarefa de aprimoramento em seu PDI conforme **Objetivo VI** “*Aprimorar, inovar e expandir os programas de extensão e de responsabilidade social*” e uma de suas metas se coloca a frente deste desafio: “*Ampliar atividades de Extensão nos Polos de Apoio Presencial*”. Demonstrando

consonância com esta meta, o item referente às atividades de extensão apresenta 74,50% de respostas positivas.

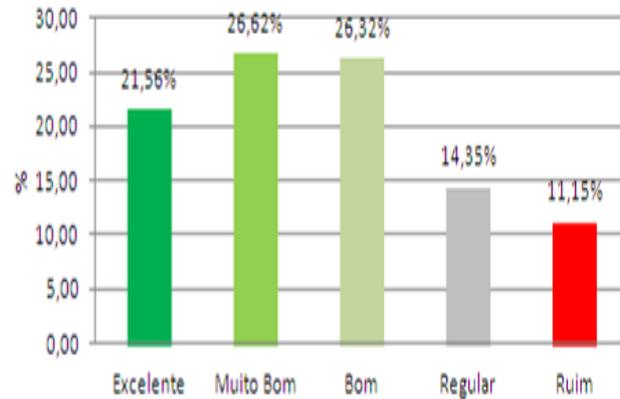


Figura 67 - As atividades de extensão (palestras, seminários, ações de voluntariado, etc.) durante o curso.

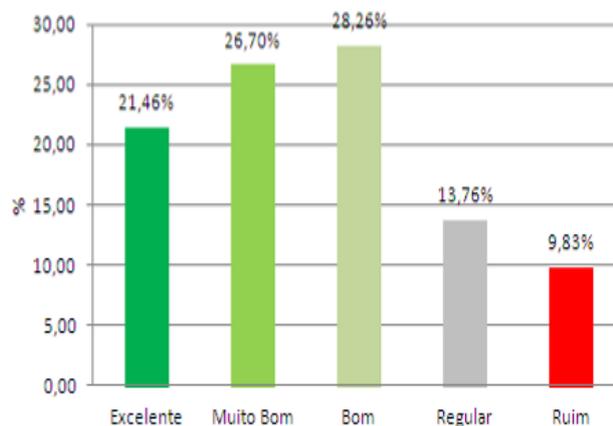


Figura 68 - Cursos Livres (Optativas)

Os itens relativos à pesquisa e extensão apresentam aprovação em todos os aspectos, demonstrando alinhamento ao **Objetivo V** “Aprimorar, inovar e expandir os programas de pesquisa”, **Meta:** Ampliar as práticas de pesquisar e iniciação conforme pode ser visto nas Figura 67, Figura 68 - Cursos Livres (Optativas), Figura 69 - As atividades de pesquisa durante o curso, Figura 70 - O congresso de iniciação científica da UNISA., Figura 71 - O programa de iniciação científica da UNISA

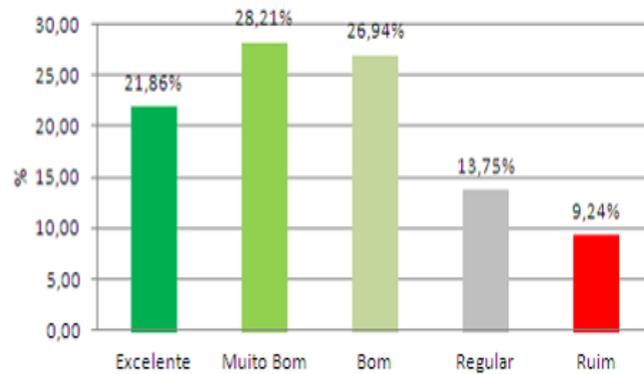


Figura 69 - As atividades de pesquisa durante o curso

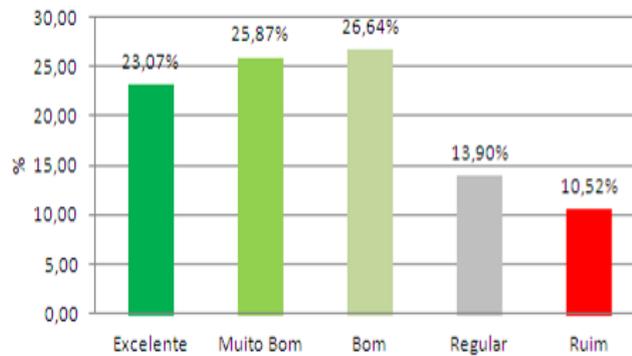


Figura 70 - O congresso de iniciação científica da UNISA.

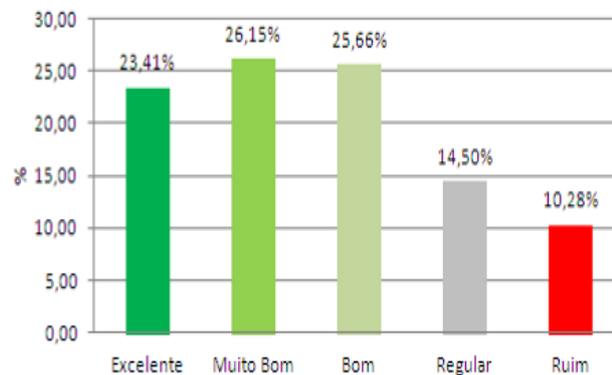


Figura 71 - O programa de iniciação científica da UNISA

Os aspectos com maior incidência de fragilidades nas avaliações se concentram em aspectos relacionados ao *Atendimento e Serviços*, como os itens de *Atendimento Telefônico* com 18,85% respondentes afirmando ser ruim (Figura 72 - *Atendimento telefônico*), seguido do *Serviço de Ouvidoria* (Figura 73) com 17,44%, e o *Fale Conosco* (Figura 74 - *Fale conosco* em que 17,45% estão descontentes).

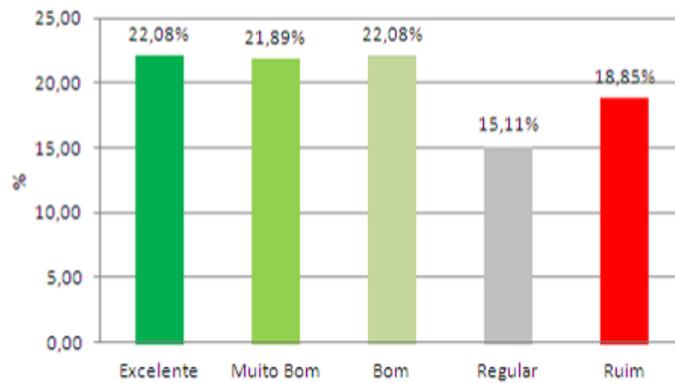


Figura 72 - Atendimento telefônico

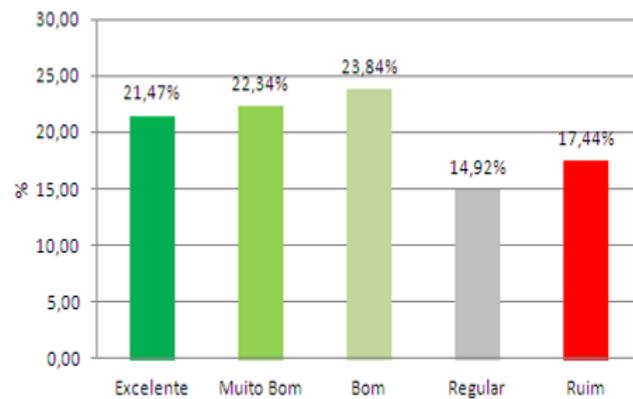


Figura 73 - Serviço de Ouvidoria

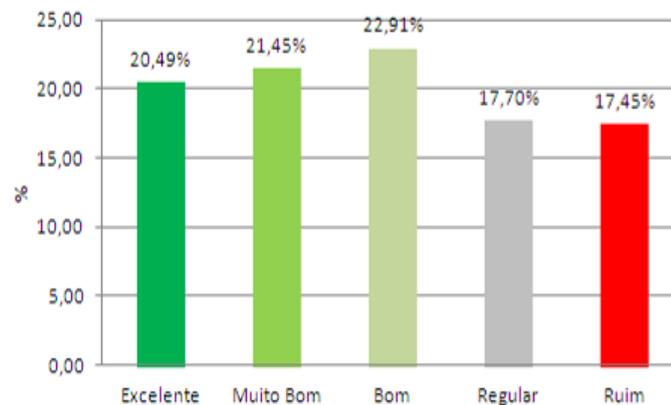


Figura 74 - Fale conosco

Como ponto de atenção pela maior incidência de respostas neutras (Regular) reaparece o item *Fale Conosco* (Figura 74 - Fale conosco) com 17,70% de avaliações no ponto neutro, seguido das *Aulas ao vivo via satélite* (imagem, som e

texto) com 15,29% (Figura 51 - Aulas ao vivo via satélite (imagem, som e texto).) e a *Central de Estágios* 16,76% (Figura 75 - **Central de Estágios**

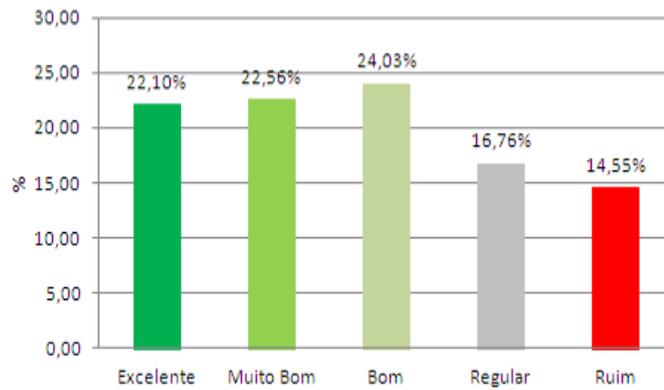


Figura 75 - Central de Estágios

Os demais itens relacionados ao *Atendimento e Serviços* apresentam desempenho positivo, como abaixo segue:

- Departamento Financeiro.

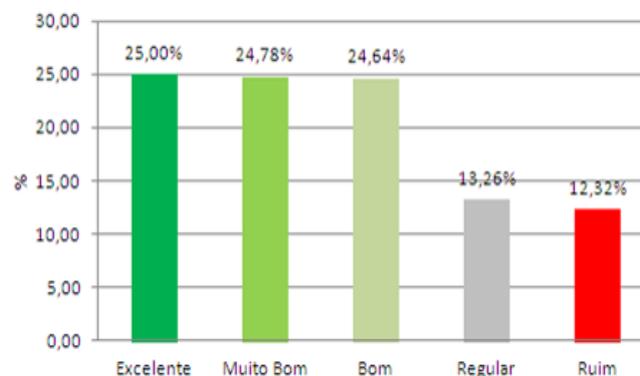


Figura 76 - Departamento financeiro

- Negociação de Débitos

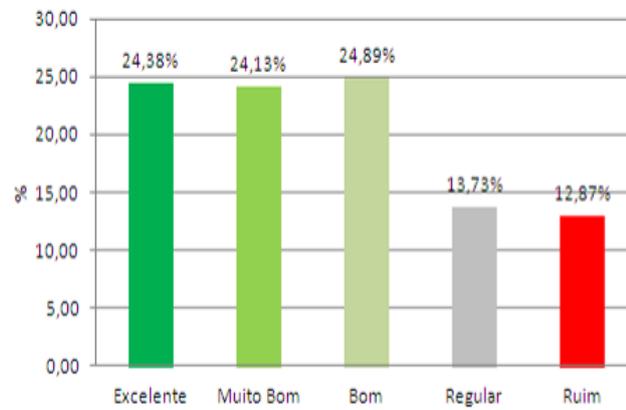


Figura 77 - Negociação de Débitos

- Secretaria Geral

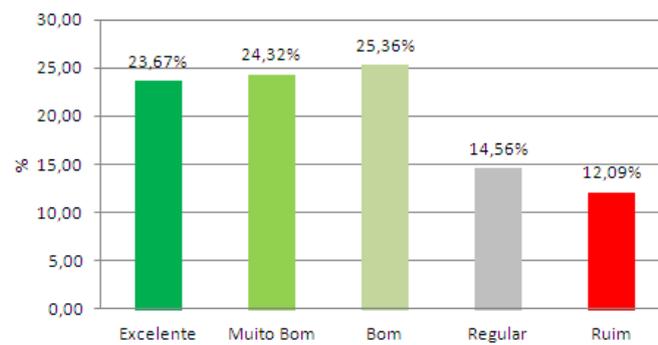


Figura 78 - Secretaria Geral.

- Setor de Bolsas (PROUNI, FIES, etc.)

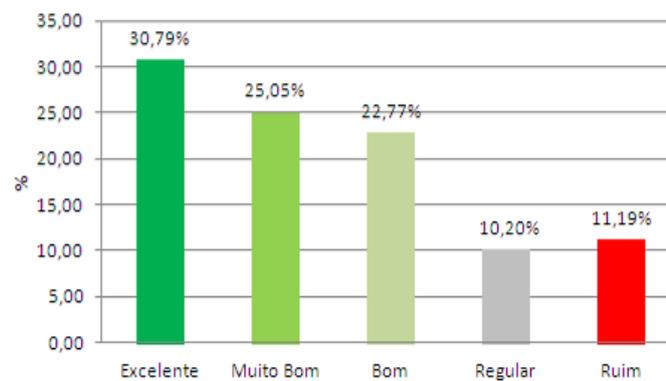


Figura 79 - Setor de Bolsas (Prouni, FIES etc.).

- Setor de Colação de Grau

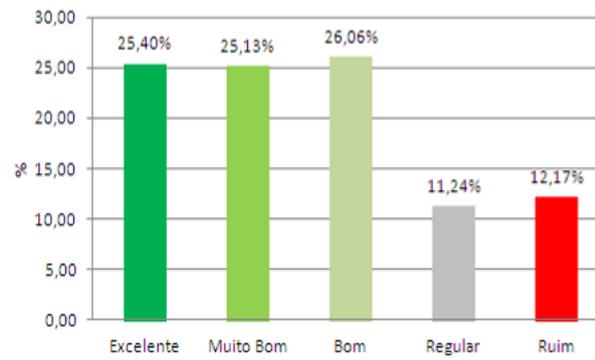


Figura 80 - Setor de colação de Grau

O instrumento avalia também a *Infraestrutura e Atendimento do Polo de Apoio Presencial*. Observou-se que os polos apresentam infraestrutura satisfatória para o discente como se pode observar abaixo.

- Áreas de convivência.

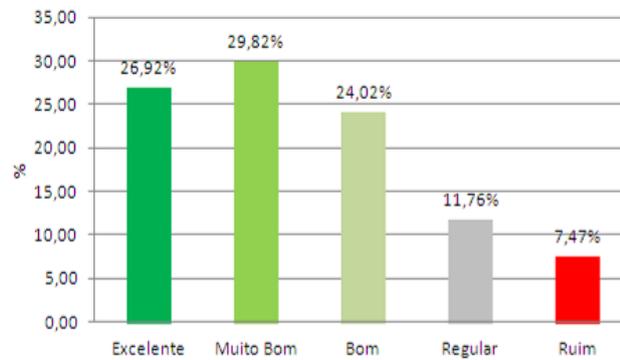


Figura 81 - Áreas de convivência

- Sanitários

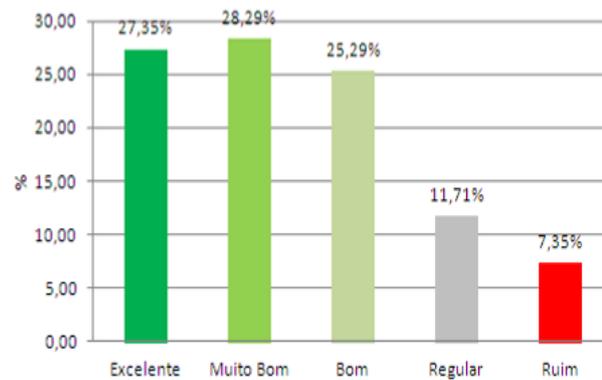


Figura 82 – Banheiros

- Equipamentos dos laboratórios de informática

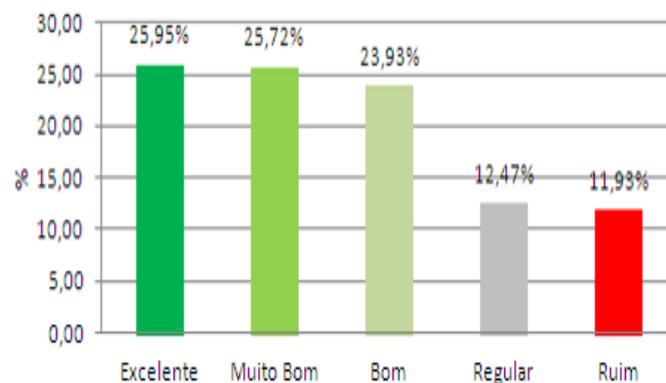


Figura 83 - Equipamentos dos laboratórios de informática

- Equipamentos e materiais dos laboratórios de aulas práticas utilizados pelo curso

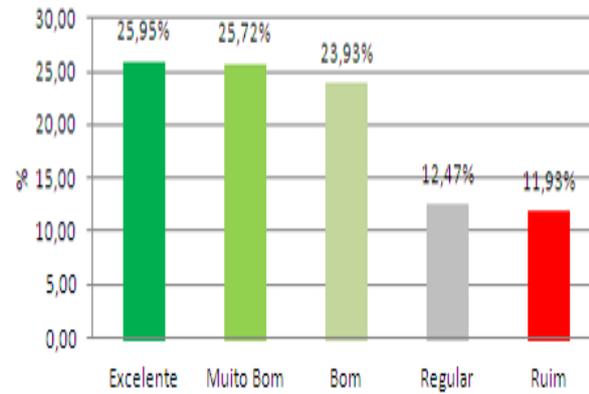


Figura 84 - Equipamentos e materiais dos laboratórios de aulas práticas utilizados pelo curso.

- Laboratórios de Informática.

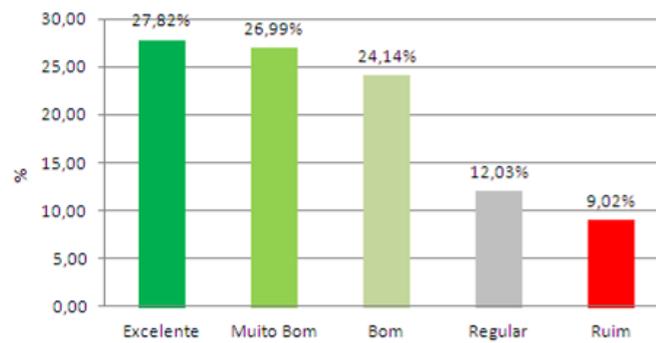


Figura 85 - Laboratórios de informática

- Laboratórios específicos do curso

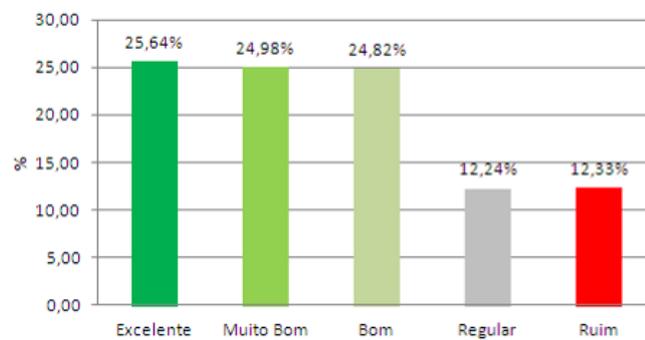


Figura 86 - Laboratório específico do curso

- Salas de aula.

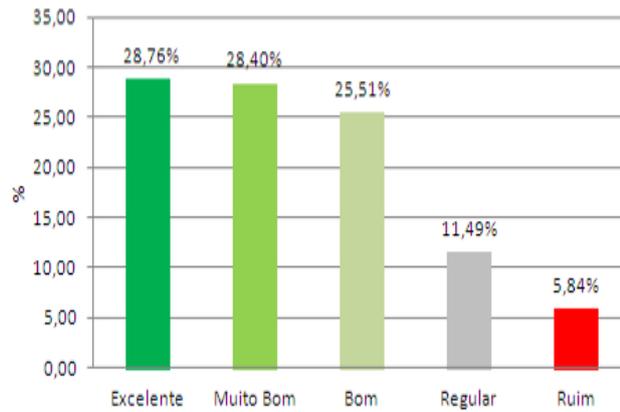


Figura 87 - Salas de Aulas

- Coordenação do polo

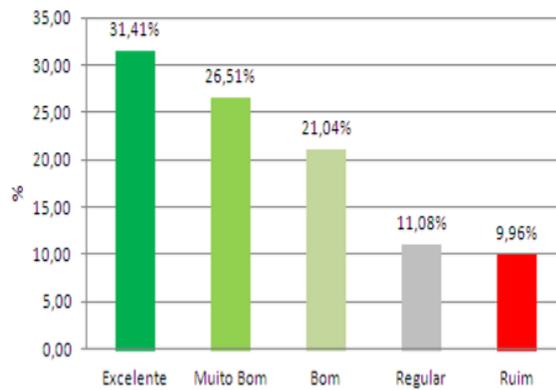


Figura 88 - Coordenação do Polo

- Secretaria do polo.

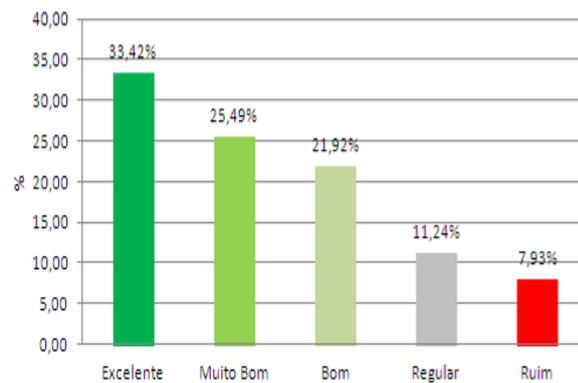


Figura 89 - Secretaria do Polo

6.3 Análise dos Resultados dos Técnico-Administrativos

Esta parte da comunidade universitária conta 670 membros e 41% destes responderam o questionário da CPA. Todos os aspectos avaliados apresentam desempenho positivo superior a 66%, sendo este um indicador de que as ações da Universidade têm ido em direção aos objetivos, metas e ações estabelecidas no **PDI**, conforme **Objetivo 9** “*Consolidar política de desenvolvimento profissional*”.

O índice relacionado a avaliação geral da Unisa demonstra desempenho positivo, com grau de satisfação geral de 88% dos respondentes (Figura 90).

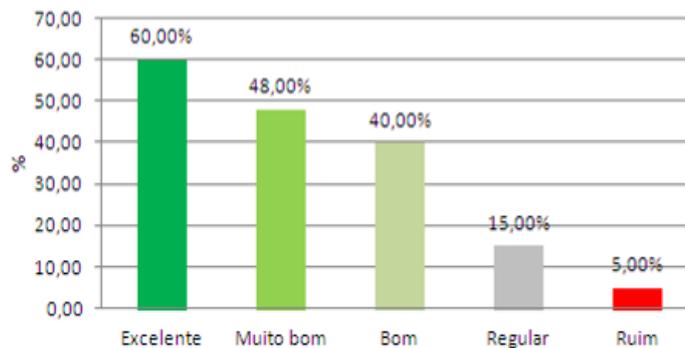


Figura 90 – Avaliação Geral

O *Ambiente de Trabalho* da UNISA destaca-se entre os colaboradores como o aspecto melhor avaliado com 91,95% de aprovação (Figura 92), seguido da avaliação das *Bolsas de Estudo Concedidas* 90,07% (Figura 97) e *Competência da Liderança Superior* 88,96% (Figura 101).

Os itens com maior fragilidade na avaliação estão relacionados ao programa de *Treinamento e Capacitação Profissional* com 13,16% respondentes afirmando ser ruim (Figura 99), seguido do *Reconhecimento Profissional* (Figura 102) em que 10,07% estão descontentes.

Como ponto de atenção pela maior incidência de respostas neutras (Regular) está o item *Ambiente Físico de Trabalho* (Figura 100) com 27,86% de avaliações no ponto neutro, seguido da *Inter-relação com Outros Departamentos* com 19,84%

(Figura 106) e novamente o item *Programas de Treinamento e Capacitação Profissional* (Figura 97 - Bolsas de estudo de graduação para você e seus dependentes).

Abaixo seguem os gráficos organizados por temas:

- **Cultura Organizacional**

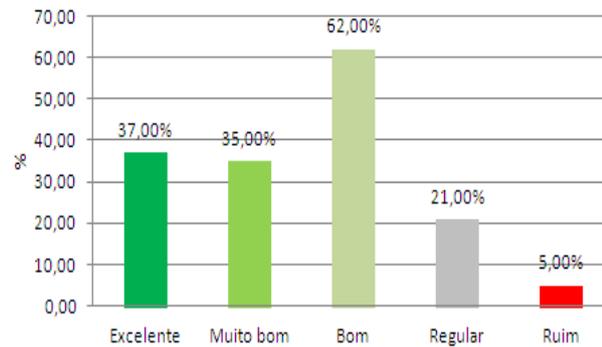


Figura 91 - A ética utilizada com seus colaboradores, clientes e parceiros.

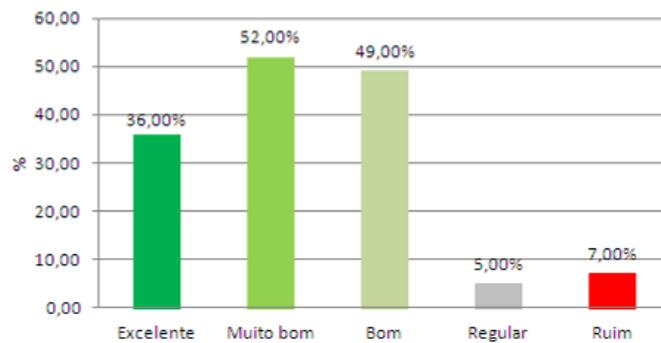


Figura 92 – Ambiente de trabalho

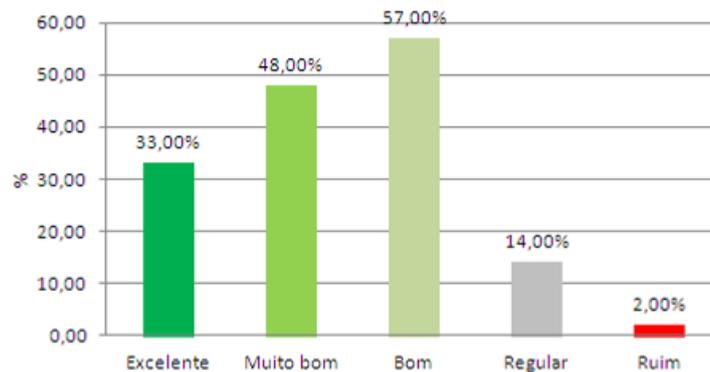


Figura 93 - Missão, visão e valores da instituição.

- **Canais de Comunicação**

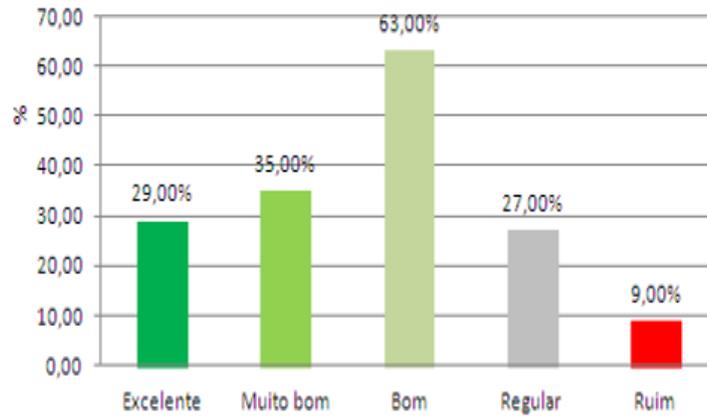


Figura 94- Comunicação impressa

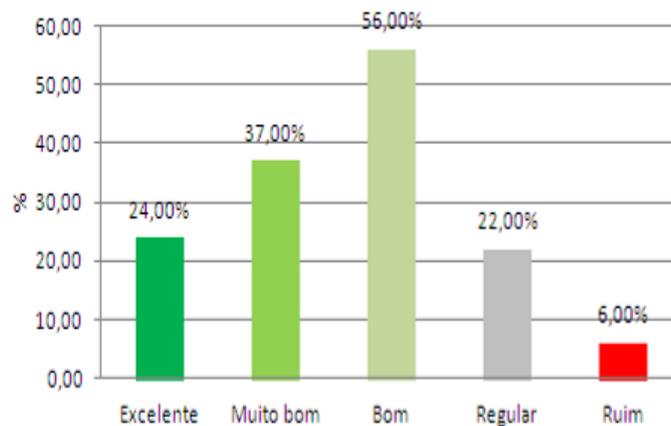


Figura 95 - Comunicação verbal (reuniões com os superiores, palestras etc.)

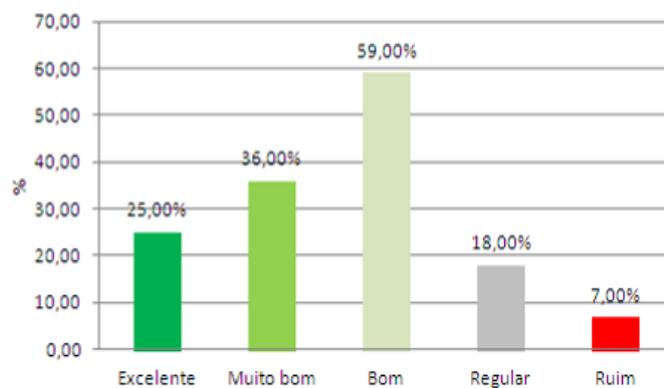


Figura 96 - Portal da Unisa

- **Programas, capacitações e bolsas oferecidas.**

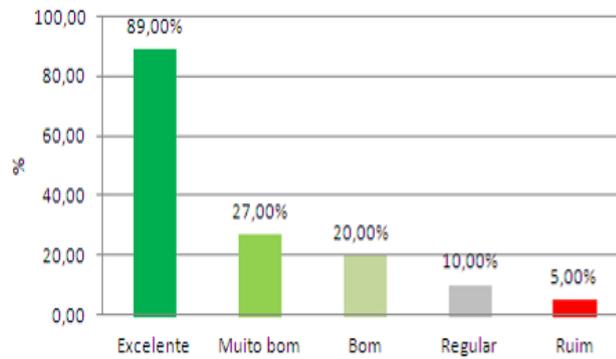


Figura 97 - Bolsas de estudo de graduação para você e seus dependentes

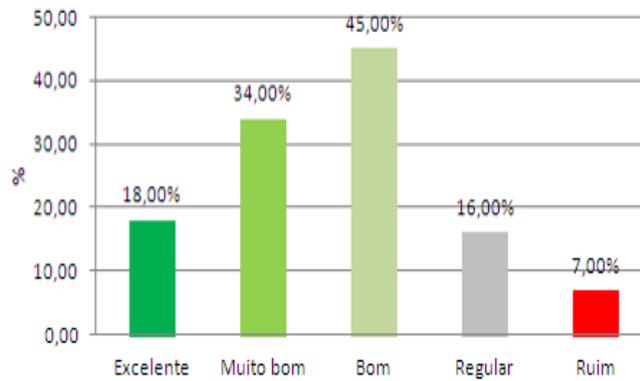


Figura 98 - Programa de Integração e Reintegração

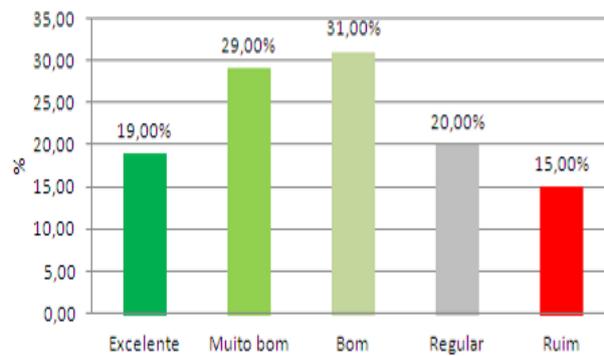


Figura 99 - Programas de treinamento e capacitação profissional

- **Clima organizacional**

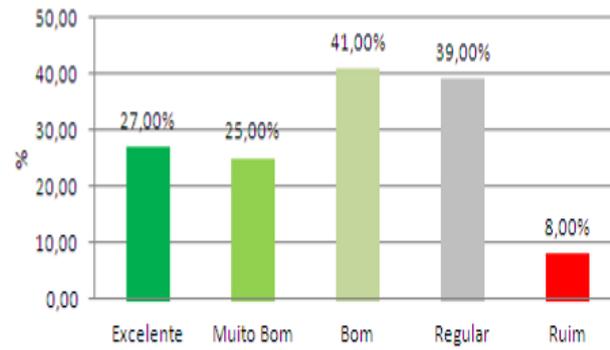


Figura 100 – Ambiente físico de trabalho

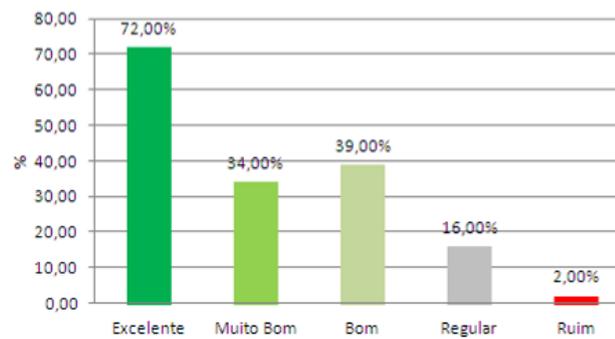


Figura 101 – Competência da liderança superior

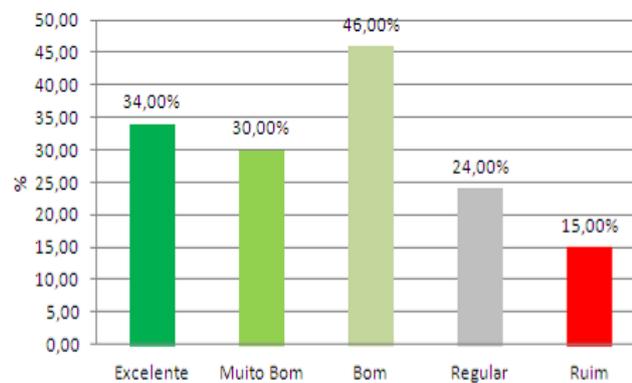


Figura 102 - Reconhecimento profissional

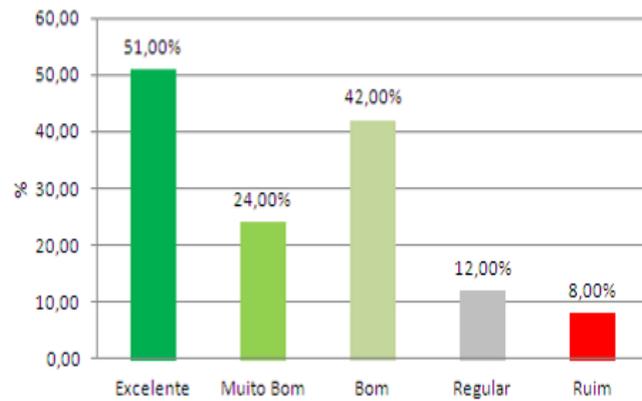


Figura 103 - Trabalho em equipe

- **Comportamento Organizacional**

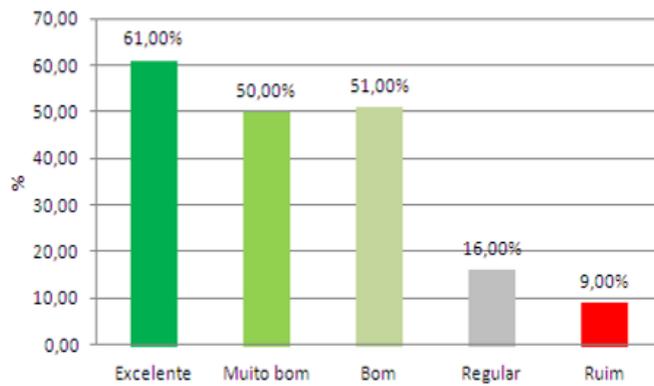


Figura 104 - Confiança na equipe de trabalho

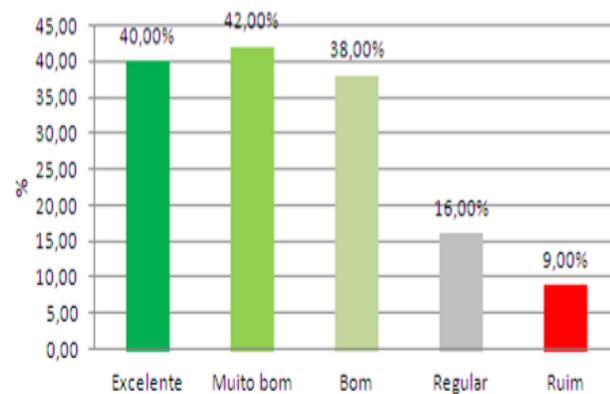


Figura 105 - Informações necessárias para realização do trabalho

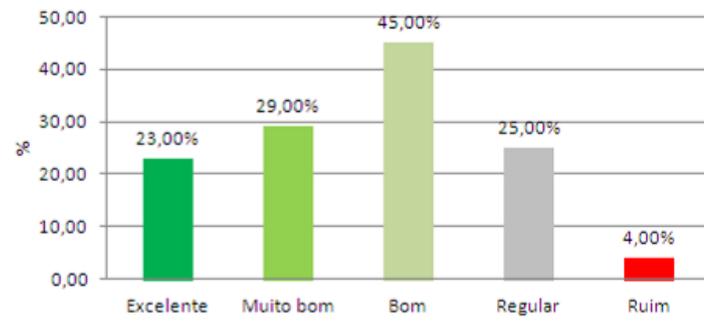


Figura 106 – Inter-relação com outros departamentos quando necessário

7 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A CPA por sua presidente, Sra. Alexandra Teoli Pina apresentou os resultados da Avaliação Institucional de 2018 à Reitoria da UNISA. A Reitoria propôs uma série de medidas para melhoria contínua do processo de autoavaliação e de suas atividades.

7.1 Implementação de novos filtros para análise da CPA

Com a finalidade de alinhar o processo de captação de dados para que na fase de tratamento seja extraído o máximo de informação para a melhoria e identificação de potencialidades, a Reitoria propõe à CPA, que incremente os relatórios com novos filtros para análise:

- Instrumento específico para identificação do Perfil do aluno ingressante.
- Instrumento específico para identificação do perfil do aluno concluinte com suas especificidades.
- Consolidação do instrumento do egresso e sua inserção no mercado de trabalho.
- Consolidação do instrumento para identificação do perfil do aluno de pós-graduação.
- Fortalecimento do fluxo de diagnósticos internos e externos em conjunto com o Projeto Construindo Resultados.

7.2 Integração dos dados complementares

A Reitoria sugeriu à CPA que aperfeiçoe a integração de informações complementares, como: Fale Conosco, Ouvidoria, Chat Bot, Avaliações de Disciplinas EAD, Projeto Construindo Resultados, solicitações de demandas dos polos e outras avaliações específicas realizadas na UNISA, enriquecendo a análise institucional e fortalecendo o diagnóstico de autoavaliação.

7.3 Visita aos polos

A Reitoria da UNISA realiza visitas aos polos de apoio presencial com uma equipe multidisciplinar representando setores administrativos e acadêmicos, visando a manutenção do alinhamento institucional e o aprimoramento da qualidade. A Reitoria da UNISA propôs a designação de um membro da CPA para compor a comissão nas visitas ou a capacitação dos participantes da equipe para esclarecimentos sobre a autoavaliação, sensibilização e divulgação de resultados. A medida proporcionará maior visibilidade do trabalho da CPA e agregará informações ao processo avaliativo da instituição e a tomada de decisões nos polos de apoio presencial.

7.4 Aperfeiçoamento no atendimento e serviços para discentes na modalidade presencial e a distância

A Reitoria intensificará a capacitação de técnicos-administrativos, consolidando os canais de atendimento aos discentes, reduzindo o tempo de resposta e incrementando a qualidade dos serviços de Secretaria, Atendimento Telefônico e Fale Conosco da UNISA.

7.5 Apoio ao discente na modalidade presencial

A Reitoria da UNISA irá fortalecer as atividades do PAES – Programa de Apoio ao Estudante e o PAPU – Apoio Psicológico, divulgando os trabalhos destes programas e oferecendo outros canais de acesso que sejam de fácil identificação do aluno.

A UNISA ampliará as vagas de monitoria para estudantes dos cursos presenciais, permitindo uma maior inserção dos estudantes no ambiente acadêmico.

A UNISA também está ampliando as oportunidades de internacionalização ou mobilidade acadêmica no âmbito nacional e internacional, por meio da consolidação de parcerias com instituições educacionais no país e no exterior.

7.6 Qualidade de imagem e som das aulas no EaD

A UNISA está estudando novas plataformas de mídia para implementação no próximo ano, considerando o aperfeiçoamento da qualidade de imagem e som das aulas no EaD. A UNISA já implementou nova ferramenta para interação síncrona do aluno com o docente nas denominadas web conferências, o que significou uma melhora significativa na qualidade do áudio deste recursos pedagógico.

7.7 Ambiente Físico de Trabalho

A UNISA está em contínuo aperfeiçoamento e modernização das estruturas físicas dos ambientes de trabalho para seus colaboradores. Em 2019, a UNISA incrementará os recursos e espaços para melhor acomodação das equipes técnico-administrativas.

7.8 Programas de Treinamento e Capacitação profissional

A UNISA tem aprimorado as capacitações e treinamentos do pessoal técnico-administrativo e docentes. A Reitoria da UNISA reforçará a divulgação das capacitações e treinamentos planejados para o ano de 2019. A certificação será requerida aos participantes que deverão concluir seus cursos de capacitação e treinamento.

7.9 Reconhecimento Profissional

A UNISA aperfeiçoará o programa de oportunidades para os técnicos-administrativos e também a divulgação das promoções e reconhecimentos profissionais que realiza ao longo do ano.

7.10 Inter-relação entre departamentos

A UNISA promoverá capacitações conjuntas entre departamento, aperfeiçoando a interação entre os gestores e colaboradores das áreas técnico-administrativas e acadêmicas.

A Reitoria da UNISA implementará as ações propostas para 2019, aperfeiçoando suas atividades continuamente, reforçando as melhorias já alcançadas e seu compromisso com uma educação de qualidade.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Trabalho da CPA para 2018 foi devidamente cumprido. A CPA realizou reuniões ordinárias para validação dos instrumentos de avaliação, sensibilização para participação, definição do período e formas de aplicação, acompanhamento da aplicação, preparativos dos relatórios e início das análises.

O relatório da CPA foi adequado para atendimento à Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65 de 09 de outubro de 2014 que versa sobre o novo roteiro para Relatório de Avaliação Institucional.

Este relatório está adequado aos cinco eixos – Planejamento e Avaliação Institucional; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão e Infraestrutura Física - que agregam as dez dimensões do SINAES, dispostas na Lei nº 10.861 de abril de 2004.

O presente relatório atende ao **1º relatório (parcial)** a ser entregue até 31/03/2019.

Os membros da CPA colaboraram para a execução dos planos de trabalho para 2018, para que, desta forma, objetiva e efetiva, a CPA cumpra seus objetivos e contribua para o processo de autoavaliação institucional.

A conscientização da comunidade acadêmica sobre a importância do processo de avaliação e a busca de mecanismos que melhorem a adesão desse segmento na avaliação é prioridade para esta comissão.

A implantação de uma cultura de autoavaliação num processo reflexivo, sistemático e contínuo sobre a realidade da UNISA e a análise da ação educativa buscando a clareza, profundidade e abrangência do processo ensino-aprendizagem é o objetivo da CPA da UNISA.

São Paulo, 27 de março de 2019.

Alexandra Teoli Pina
Presidente da CPA.