

Informativo da CPA - 2023

Introdução

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é um órgão obrigatório nas instituições de educação superior (IES) e sua função é coordenar os processos de autoavaliação da IES. Essa é a primeira etapa da avaliação do Ministério da Educação (MEC) e, portanto, é fundamental para que a instituição obtenha reconhecimento de sua qualidade. Desse modo, a CPA identifica meios e recursos necessários para aprimorar o funcionamento de uma IES. Para isso, ela é composta por representantes de diversos setores, dentre colaboradores, alunos e sociedade civil.

Composta por uma equipe de pares de representantes de professores, alunos e funcionários, o Centro Universitário de Itajubá realiza semestralmente autoavaliações visando à melhoria da instituição. As orientações e instrumentos propostos na avaliação institucional do Centro Universitário de Itajubá – FEPI estão apoiados na LDB 9.394/96, nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) de cada curso oferecido pela IES e na Lei nº. 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Da mesma forma, a avaliação se apoia no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), nos indicadores de qualidade de avaliações externas como o Indicador de Diferença de Desenvolvimento (IDD), no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), no Conceito Preliminar de Curso (CPC) e nos instrumentos de avaliação *in loco* (recredenciamento, credenciamento, autorização e reconhecimento de curso).

A metodologia empregada pela CPA é **multifacetada e abrangente** tanto a pesquisa quantitativa quanto a qualitativa para obter uma compreensão exata das percepções e necessidades dos diferentes atores envolvidos na comunidade acadêmica. Os diferentes métodos, como questionários *on-line*, grupos focais, entrevistas e análise documental, garantem uma adaptação às necessidades específicas de avaliação dos diferentes segmentos da instituição.

A pesquisa quantitativa é realizada por meio de questionários *online* aplicados semestralmente aos docentes, discentes e colaboradores, visando à quantificação das percepções e opiniões expressas. Além disso, uma pesquisa específica é direcionada à sociedade civil, priorizando a obtenção de informações numéricas e estatísticas. É importante ressaltar que essa abordagem se estende também aos estudantes envolvidos em disciplinas de Educação a Distância (EaD).

As pesquisas qualitativas utilizam respostas de alunos, professores, funcionários e da sociedade civil para aprofundar a compreensão dos temas em discussão. Essa abordagem busca explorar experiências, percepções e perspectivas por meio de entrevistas, grupos focais e análise de documentos. A seleção das amostras é realizada de forma aleatória simples, garantindo uma representação diversificada e justa de todos os participantes. No caso dos questionários *online*, a faixa etária dos alunos varia entre 16 e 65 anos. O instrumento de avaliação utilizado pela CPA é elaborado com base nos documentos fornecidos pelo Ministério da Educação (MEC) e no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A CPA atua de maneira colaborativa para a elaboração das questões do questionário *on-line*, realizando reuniões com membros internos para garantir a pertinência e eficácia das perguntas. No caso das disciplinas oferecidas no formato EaD, as questões são alinhadas com os indicadores de avaliação específicos, garantindo uma análise abrangente das disciplinas ministradas nesses formatos.

Neste contexto, de 2021 a 2023, foram avaliados 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);
- Eixo 3 - Políticas Acadêmicas (Dimensão 2 - Políticas para ensino pesquisa, pós-graduação e extensão; Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade; e Dimensão 9 - Políticas de atendimento aos estudantes);
- Eixo 4 - Políticas de Gestão (Dimensão 5 - As políticas de pessoal, carreira do corpo docente e técnico administrativo; Dimensão 6 - Organização da Gestão da IES; e Dimensão 10- Sustentabilidade Financeira);

● Eixo 5 – Infraestrutura (Dimensão 7 - Infraestrutura física).

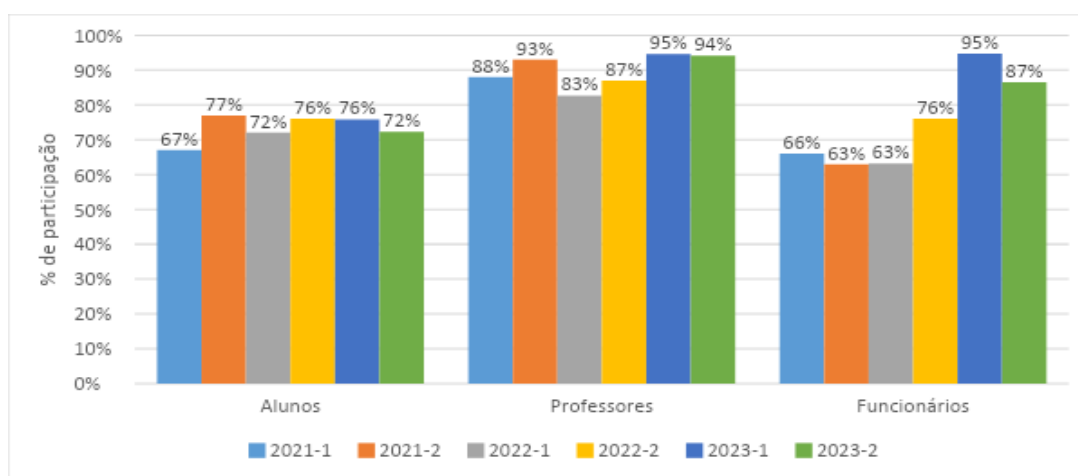
Além dos eixos avaliados, também foi analisado o resultado de avaliações externas, a de credenciamento para EaD e as notas das avaliações do ENADE realizadas em 2021.

EIXO 1: Planejamento e Avaliação Institucional

A Participação da Comunidade FEPI

A Comissão Própria de Avaliação do Centro Universitário de Itajubá - FEPI realizou a avaliação institucional no formato *on-line* verificando assuntos sobre as atividades acadêmicas. A Figura 1 apresenta as porcentagens de participação de professores, alunos e funcionários.

Figura 1: Porcentagem de respondentes ao questionário da CPA 2021 a 2023



Meta: 60%

Fonte: Elaborado pela CPA

Ao longo do triênio de 2021 a 2023, a participação no questionário *on-line* por parte de alunos, professores e funcionários ultrapassou consistentemente a marca de 60%. Esse engajamento robusto validou todo o processo de avaliação, conferindo confiabilidade às respostas obtidas.

No segundo semestre de 2021, os alunos demonstraram um envolvimento notável, atingindo uma impressionante taxa de participação de 77%. Esses valores continuaram altos, mantendo-se acima de 70% nos períodos seguintes, destacando o forte engajamento da comunidade estudantil. Paralelamente, os professores mantiveram uma participação extraordinária, consistentemente acima de 90%.

Entretanto, para os funcionários, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) enfrentou desafios para aumentar a taxa de participação. Estratégias inovadoras foram implementadas, incluindo campanhas de marketing interno na instituição e diálogos informais sobre a importância crucial da avaliação. Esses esforços resultaram em avanços significativos, evidenciados pelo aumento da participação para 76%, seguido por 95% e 87%, demonstrando o sucesso das iniciativas adotadas.

Esses números refletem não apenas o comprometimento da comunidade acadêmica com o processo de avaliação, mas também o impacto positivo das estratégias direcionadas para incentivar a participação ativa de todos os envolvidos na instituição de ensino superior (IES). O feedback coletado é essencial à contínua melhoria e aprimoramento da IES.

Resultados gerais das avaliações

Autoavaliação *on-line* institucional

A CPA também realiza avaliação de professores, alunos e funcionários. Os resultados são divulgados aos interessados para que possam ser verificados os pontos de melhoria contínua na IES. Na Figura 2, observam-se as notas atribuídas pelos alunos aos professores do Centro Universitário.

Figura 2: Alunos avaliando professores

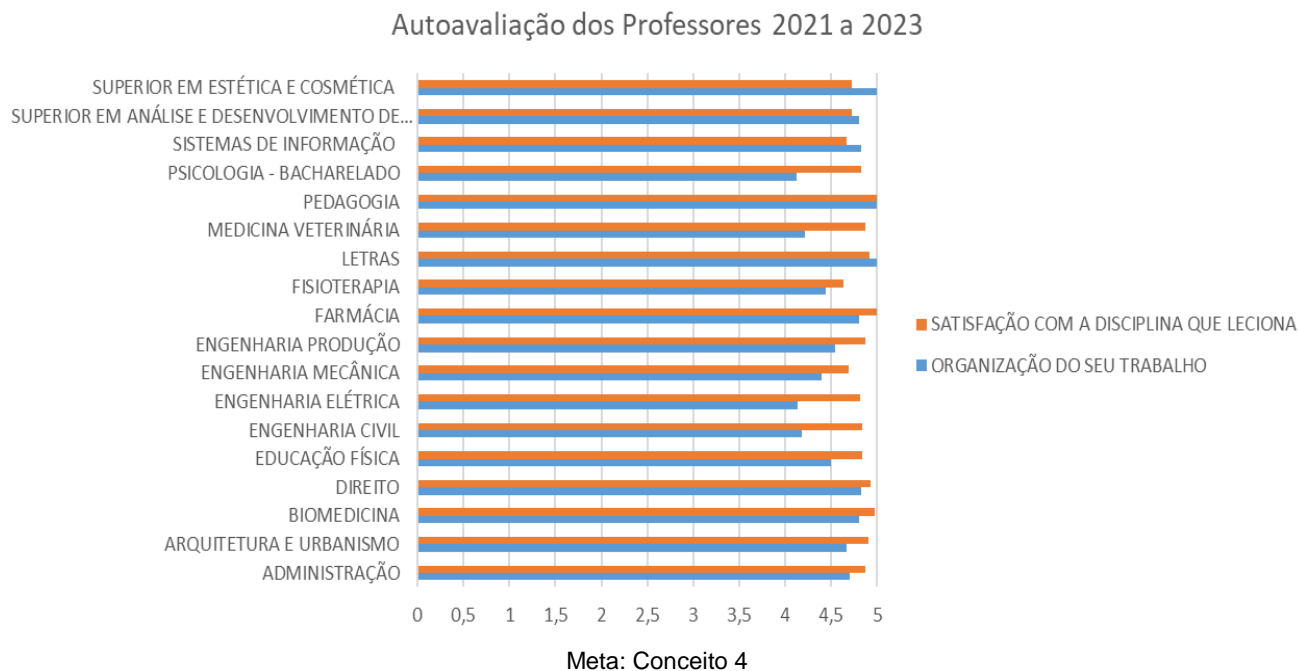


Meta: Conceito 4

Fonte: Elaborado pela CPA

Na Figura 3, observa-se o resultado da autoavaliação dos professores.

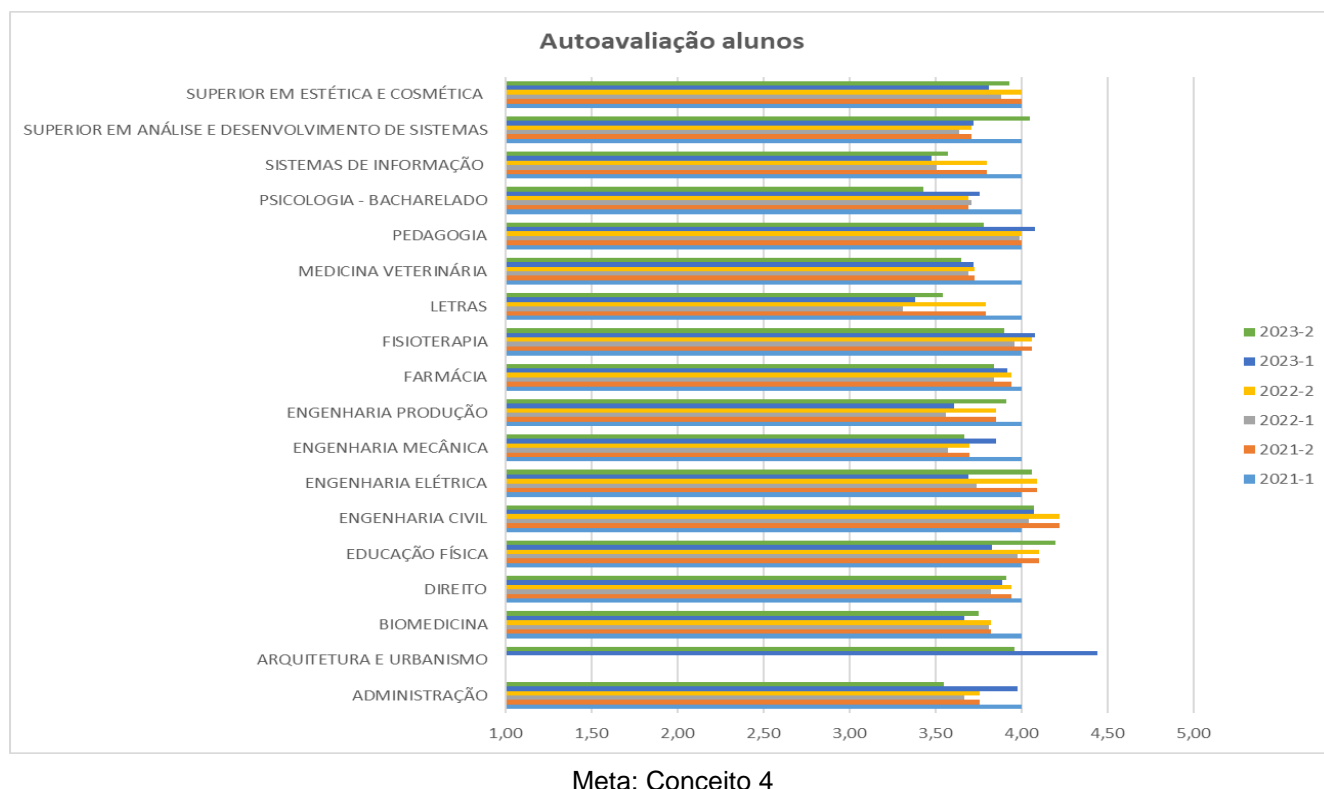
Figura 3: Autoavaliação dos professores de 2021 a 2023



Fonte: Elaborado pela CPA

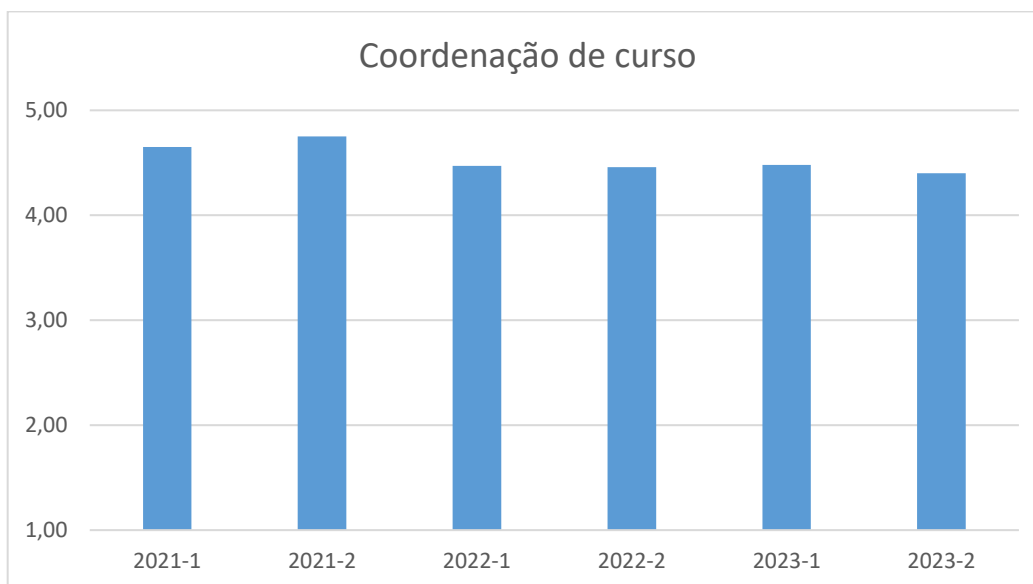
Na Figura 4, observa-se a autoavaliação dos alunos.

Figura 4: Autoavaliação dos Alunos de 2021 a 2023



Fonte: Elaborado pela CPA

Figura 5: Avaliação dos coordenadores de 2021 a 2023



Meta: Conceito 4

Fonte: Elaborado pela CPA

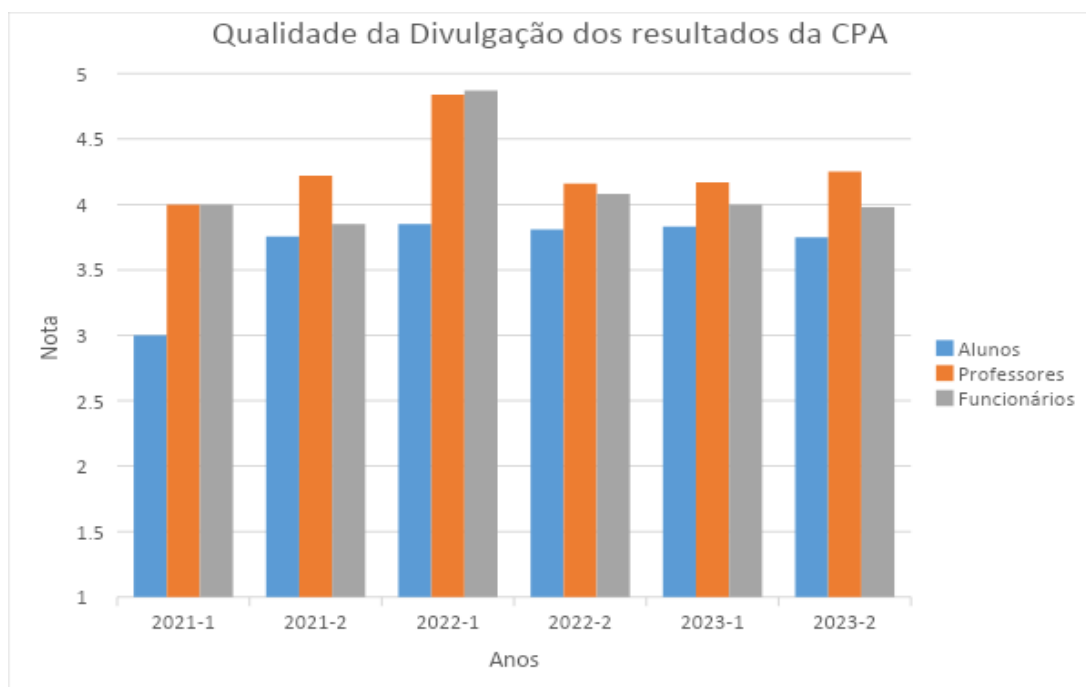
O comprometimento do Centro Universitário de Itajubá em atingir consistentemente a nota máxima (5) em todas as áreas avaliadas é notável. Uma análise detalhada das Figuras 2 e 3 revela uma interessante correlação entre a autoavaliação dos professores e a avaliação realizada pelos alunos sobre esses mesmos professores. Esses dados revelam equivalência nos valores apresentados. Esse alinhamento entre a percepção dos alunos em relação ao trabalho dos professores e a autopercepção dos docentes sobre suas próprias atividades é particularmente significativo. Ele sugere uma harmonia entre as expectativas dos estudantes e a autoavaliação dos educadores, indicando um entendimento mútuo e uma consonância de ideias. A congruência nos resultados das avaliações evidencia uma consistência na percepção do desempenho docente. A ausência de discrepâncias substanciais entre as avaliações realizadas pelos alunos e a autopercepção dos professores reforça a confiabilidade e a legitimidade do processo de avaliação, estabelecendo uma base sólida para a análise e aprimoramento contínuo das práticas educacionais no âmbito universitário.

Desafios significativos se apresentam para professores, coordenadores, Direção de Graduação e Pró-Reitoria Acadêmica, especialmente no que diz respeito à autoavaliação dos alunos. A Figura 4 destaca os resultados desses indicadores. Esse cenário apontou para a necessidade de implementar medidas e ações que visassem aprimorar essa autoavaliação dos estudantes nos próximos anos; questão que foi abordada de forma estratégica e proativa, envolvendo não apenas os professores, mas também os coordenadores e a administração acadêmica. Uma estratégia essencial ao fortalecimento do suporte oferecido aos alunos é o Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE) dedicado a auxiliar alunos que enfrentam desafios psicológicos e pedagógicos. O NAE oferece atendimento semanal a alunos que buscam orientação e suporte nessas áreas. Além disso, estratégias para aprimorar a comunicação entre alunos e professores foram desenvolvidas, garantindo que as preocupações dos estudantes fossem ouvidas e atendidas adequadamente. O compromisso com a melhoria contínua e a adaptação de práticas pedagógicas para melhor atender às necessidades dos alunos foram fundamentais. Através dessa abordagem integrada e multifacetada, alcançou-se uma evolução significativa na autoavaliação dos estudantes, contribuindo para um ambiente acadêmico mais enriquecedor e favorável ao desenvolvimento pessoal e acadêmico dos alunos. Nos anos seguintes esse indicador obteve conceito 4 e acima de 4, sendo um feedback positivo às ações que foram realizadas.

A FEPI avaliando a CPA

A avaliação das atividades realizadas pela CPA gera informações sobre como a comunidade da FEPI percebe os resultados das avaliações e como estes impactam a Instituição de Ensino Superior (IES). Além disso, no Eixo 1, Dimensão 8, é solicitada essa verificação. Na Figura 6, é apresentado o gráfico com o resultado da avaliação de 2021, 2022 e 2023.

Figura 6: Qualidade da divulgação dos resultados da CPA



Meta: Conceito 4

Fonte: Elaborado pela CPA

A comunicação dos resultados das avaliações realizadas pela CPA é essencial, já que esses resultados estimulam a participação dos envolvidos no processo. Nesse sentido, a CPA está constantemente buscando aprimorar suas metodologias de divulgação. No entanto, enfrenta desafios devido à diversidade de gerações na IES, cada uma com formas distintas de se informar. Para professores e funcionários, os resultados das avaliações representam um feedback do trabalho que desempenham. Por outro lado, para alunos de diferentes faixas etárias, a avaliação pode ser percebida como algo estressante e protocolar. Analisando os resultados entre 2021 e 2023, constata-se que a divulgação dos resultados para professores e funcionários está em um nível de conceito 4, enquanto para os alunos, esse conceito fica em torno da nota 3 a 4.

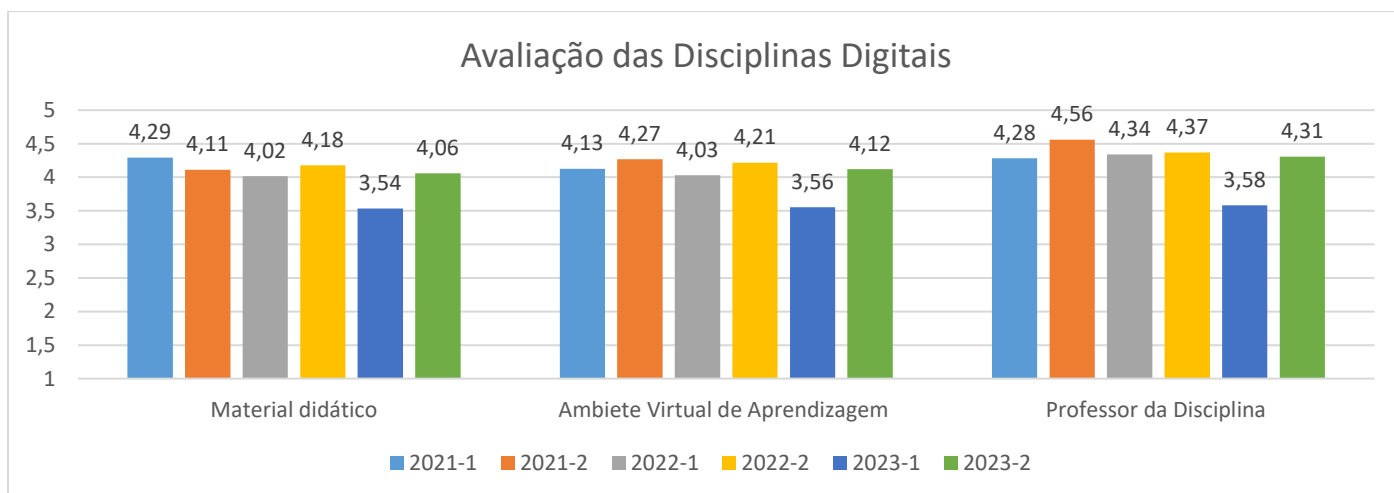
Superar o desafio de comunicar dados de maneiras diversas é uma das principais pautas nas reuniões da Comissão Própria de Avaliação. Para isso, utilizamos desde mídias sociais até quadros de avisos, visando alcançar e engajar todos os públicos de forma eficaz.

Avaliação das Disciplinas EaD

A Direção de EaD aplica uma avaliação de satisfação ao final do semestre no próprio ambiente virtual e os resultados são encaminhados à CPA para análise e divulgação. Essa avaliação ocorre em data diferente da data da avaliação das disciplinas presenciais, uma vez que o formato das aulas e a relação aluno-professor apresenta suas especificidades, que devem ser contempladas pelo questionário.

A Figura 7 apresenta a média geral das perguntas realizadas aos alunos nos anos de 2022 a 2023 sobre as disciplinas, material didático e interação com os professores do ambiente EaD.

Figura 7 - Média geral das avaliações das disciplinas de EaD



Meta: Conceito 4

Fonte: Elaborado pela CPA

Observa-se que de modo geral os alunos avaliam as disciplinas na modalidade EaD com valor em torno de 4, considerado dentro do nível de excelência pela gestão da IES. Porém, observa-se uma queda da nota no primeiro semestre de 2023. O Diretor de Educação a Distância realizou algumas ações que resultaram na retomada do conceito 4 em 2023 (segundo semestre).

Avaliação dos Núcleos e Departamentos da IES

A CPA realizou as avaliações do Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE), Núcleo de Estágio Integrado (NEI), Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT), Núcleo de Pesquisa Institucional (NUPI) e Núcleo de Prática Jurídica (NPJ). Além destes, também avaliou a Clínica de Psicologia e os Laboratórios Didáticos de Biológicas e a Informática. Os resultados estão descritos no Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional e Eixo 5 - Infraestrutura.

Nessas avaliações, a CPA utilizou os indicadores com que os núcleos já trabalhavam para compor os resultados. Para a Clínica de Psicologia foram utilizados os resultados da pesquisa de satisfação externa, além de entrevista.

Os resultados foram divulgados à Diretora de Graduação, que trabalhou diretamente com os gestores e coordenadores, promovendo ações para melhoria.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

O Centro Universitário de Itajubá (FEPI) destaca-se como uma instituição comprometida com a transformação educacional, sociocultural e econômica. Com uma ampla gama de cursos de graduação e pós-graduação em áreas variadas, a FEPI não apenas oferece uma educação de excelência, mas também se compromete com a comunidade local e suas necessidades específicas.

Os esforços da FEPI são visíveis na abertura de cursos alinhados às demandas regionais, como o de Tecnologia de Análise de Desenvolvimento de Sistemas, que rapidamente integrou os alunos ao mercado de trabalho

local. Além disso, programas de financiamento e bolsas de estudo reforçam o compromisso da instituição em reduzir a evasão escolar e oferecer oportunidades a todos os interessados em buscar conhecimento.

A responsabilidade social é um pilar fundamental da FEPI, evidenciada por projetos como o Núcleo de Práticas Jurídicas e o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal, que oferecem serviços gratuitos à comunidade de menor poder aquisitivo. A certificação da ABMES atesta o comprometimento da instituição com o bem-estar social e o desenvolvimento sustentável, refletido em ações documentadas e divulgadas para transparência e prestação de contas à sociedade.

Os cursos de Biomedicina, Arquitetura e Urbanismo são exemplos recentes do compromisso contínuo da FEPI em atender às necessidades específicas da região, proporcionando uma formação de qualidade alinhada com as demandas do mercado. Além disso, as atividades de extensão, integradas à grade curricular, fortalecem o engajamento da instituição em iniciativas comunitárias, muitas delas focadas em comunidades carentes, ampliando seu impacto social.

Neste triênio a CPA estabeleceu o procedimento de avaliação de setores da IES similar aos instrumentos de avaliação do MEC, que são: autorização de curso, reconhecimento e renovação do reconhecimento, credenciamento e reconhecimento. A CPA também conferiu as metas do PDI e o projeto de avaliação definido pela própria CPA. Dentro do PDI, a CPA verificou ainda as melhorias realizadas na estrutura da IES durante o ano de 2021, 2022 e 2023 que serão melhores apresentadas no Eixo 5.

As avaliações foram realizadas diretamente com os responsáveis dos setores por meio de **documentos, entrevistas e grupos focais**. Todos os itens foram avaliados segundo os critérios estabelecidos pelos instrumentos. Após as avaliações, a CPA realiza a devolutiva à Reitoria que verifica quais serão as ações a serem realizadas.

EIXO 3: Políticas Acadêmicas

Ensino

Os Projetos Políticos de Curso (PPC) foram atualizados em 2022. Frente às novas demandas do mercado, a IES verificou a necessidade de se adequar às necessidades da comunidade. Algumas disciplinas dos cursos passaram a ser híbridas (parte digital, parte presencial). O corpo docente da IES recebeu capacitação para o trabalho nas plataformas digitais logo no início de 2022; o curso foi oferecido pelo Núcleo de Educação a Distância (NEAD).

Núcleo de Pesquisa Institucional (NUPI)¹

Em 2022, a IES teve 63 pesquisas registradas no Núcleo de Pesquisa Institucional (NUPI). Dentre essas, 8 alunos receberam bolsas de auxílio pela agência de fomento da Fapemig. As pesquisas voluntárias somaram 55 em 2022. Essas pesquisas são desenvolvidas pelos alunos e professores sem que recebam por esses trabalhos.

A avaliação desse núcleo foi realizada também com base nos instrumentos de avaliação externa utilizados pelo MEC e metas estabelecidas no PDI. Verificou-se que existe alinhamento entre as práticas de pesquisa e acadêmicas para a interpretação do conhecimento. Existem linhas de pesquisa definidas com trabalhos sendo desenvolvidos e divulgados. A IES possui revista científica e realiza congresso de Iniciação Científica todos os anos. As pesquisas são divulgadas também nas escolas de ensino superior e médio com a finalidade de incentivar o espírito científico e de inovação em toda a comunidade de Itajubá.

¹ <https://fepi.br/alunos/nucleos/>

Extensão²

Os trabalhos de extensão desenvolvidos por alunos e professores da IES são fomentados pela própria IES e voltados sempre para ações sociais. No ano de 2022 foram realizados 20 projetos de extensão envolvendo escolas de ensino público e comunidades carentes.

Pós-graduação²

Com relação à Pós-graduação, foram ofertados diversos cursos, todos correlacionados com os cursos de graduação. Do total, sete (7) deles nunca foram ofertados anteriormente e possuem um corpo docente formado por doutores e mestres.

Comunicação e Marketing³

Responsável pela divulgação das ações institucionais, processos seletivos, informações sobre os cursos e gestão da página na internet da IES. É responsável também pela criação da arte a ser divulgada nos meios digitais, realizando a comunicação interna e externa das atividades da FEPI.

De acordo com o Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), as políticas para a comunicação interna e externa da IES são pautadas nos valores institucionais, com vistas à entrega de informações de forma clara e respeitando suas características e individualidades (PDI, 2022).

Ouvidoria⁴

Responsável pelo tratamento das críticas, denúncias, sugestões, reclamações e elogios encaminhados aos diversos setores da instituição. Atende toda a comunidade da IES, abrangendo até mesmo ex-alunos.

As ações da ouvidoria acontecem após o solicitante já ter entrado em contato com os responsáveis sem obter uma resposta satisfatória à sua demanda.

A ouvidoria apresenta uma política de atendimento e demanda de suas atividades bem fundamentada e estruturada. O processo de encaminhamento e resolução das demandas recebidas estão explicadas de forma didática no site da IES, na aba da Ouvidoria.

Relatório anual de prestação de contas

Forma de comunicação das ações institucionais. A reitoria apresenta, todo final de ano, os resultados obtidos com as ações da IES.

Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)

Realiza o atendimento e a orientação dos estudantes durante a vida acadêmica. O atendimento é prestado a alunos com dificuldade de aprendizado, que são encaminhados pelos coordenadores de curso, pelos professores ou por iniciativa própria. Além de assistência psicológica e pedagógica, são ofertadas aulas de nivelamento em português, química, inglês e matemática. Foi verificado que há melhoria por volta de 80% no desempenho dos alunos.

Núcleo de Estágio Integrado (NEI)

Realiza a orientação dos alunos durante o estágio obrigatório. Possibilita o acesso às mais diversas vagas com empresas conveniadas à instituição. Trabalha diretamente com o programa de empregabilidade da FEPI, orientando

² <https://fepi.br/estude-aqui/pos-graduacao/>

³ <https://fepi.br/category/noticias/>

⁴ <https://fepi.br/a-fepi/ouvidoria/>

os alunos de como se portar em entrevistas de estágio e emprego. Realiza contato com os egressos da FEPI, verificando a situação de nossos ex-alunos.

Eixo 4 - Políticas de Gestão

Com a renovação dos planos políticos de cursos em que foi inserido a modalidade de disciplina com parte do conteúdo sendo oferecido na plataforma *online*, o Centro Universitário de Itajubá - FEPI forneceu a seus professores capacitação para trabalhar com o ambiente de avaliação (AVA) que seria utilizado. Essas capacitações ocorreram em formato a distância devido à mediação do Diretor do Núcleo de Ensino a Distância.

Segundo o Diretor de Educação a Distância, em 2022 foram capacitados 36 docentes/tutores em 2022 e em 2023, 27 docentes/tutores foram capacitados. As capacitações ocorreram em agosto de 2022, tendo sido a primeira edição do curso. Em 2023 a segunda edição do curso foi realizada, totalmente digital, somente na modalidade *on-line*.

Para professores que apresentam baixo desempenho na avaliação (abaixo de 3) do docente/tutor realizada pelos alunos, o coordenador de curso é informado para que desenvolva um plano de ação, em parceria com a Diretoria do Ensino a Distância. A avaliação de desempenho dos docentes/tutores que acompanham as disciplinas em formato digital é realizada em data diferente da avaliação das disciplinas presenciais. Como o formato de aulas e a relação aluno-professor são diferentes das realizadas no presencial, o questionário aplicado também é diferente e voltado para essa realidade. O Diretor de Educação a Distância aplica uma avaliação de satisfação ao final do semestre no próprio ambiente AVA (via *Forms*) e os resultados são encaminhados à CPA para análise e divulgação.

Além dessa capacitação, os professores do Centro Universitário são incentivados, mediante desconto financeiro, a realizarem a pós-graduação em Ensino de Docência Superior oferecido na IES. Nessa pós-graduação, professores que não possuem licenciatura podem aprimorar seus conhecimentos na área da pedagogia.

Os funcionários técnico-administrativos também são incentivados a realizar capacitação mediante progressão de carreira e auxílio financeiro. Para a realização de graduação, a IES oferece desconto de 40% e descontos em cursos de extensão.

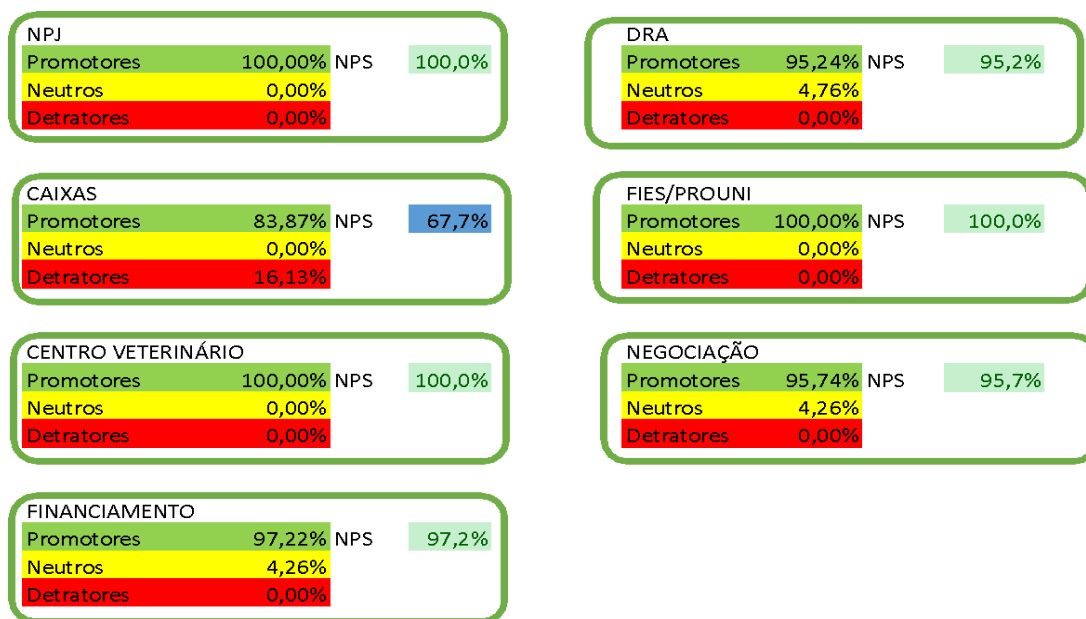
Em 2021, uma reformulação na Gestão Institucional de uma Instituição de Ensino Superior (IES) impulsionou mudanças significativas. A introdução de indicadores de qualidade, alinhados aos critérios do Ministério da Educação (MEC) e à certificação ISO, foi uma das primeiras medidas adotadas. A gestão desses indicadores passou a ser realizada através do sistema Grafana, permitindo a inserção de dados pelos funcionários, agilizando tomadas de decisão.

Com relação aos documentos fornecidos pela IES o Departamento de Registro Acadêmico (DRA) foi avaliado quanto à organização, informatização, agilidade no atendimento e variedade de documentos oferecidos. O processo incluiu entrevistas com a coordenadora do setor e coleta de avaliações de clientes. A confecção de documentos pelo DRA passou a ser feita por solicitação digital, respeitando prazos e normativas internas. O atendimento presencial aos alunos e professores ocorre no DRA e também por meios digitais como WhatsApp, e-mail e telefone. A informatização dos processos é realizada por meio de sistemas como TOTVS, DOCXPRESS e GLPI, enquanto a agilidade no atendimento é monitorada por emissão de senhas, permitindo o controle do tempo de cada atendimento. Diversos documentos são disponibilizados digitalmente pelo DRA, incluindo declarações, ementas, relatórios e diplomas. A certificação digital foi implementada em agosto de 2022. Segundo a coordenadora do setor, o funcionamento do DRA atende às necessidades de professores e alunos, com documentos emitidos dentro dos prazos estabelecidos e atendimento imediato ou de curto prazo para solicitações dos professores, no que depende do departamento.

Os departamentos da IES que oferecem atendimento à comunidade são avaliados pelo sistema NPS. Alguns possuem acesso à avaliação por meio de *QRcode*. Essas avaliações possuem notas que variam de -100 a 100. A

avaliação verifica a satisfação do cliente com relação ao atendimento e aos serviços prestados. A Figura 8 apresenta o score dessas avaliações.

Figura 8 - Score NPS de alguns setores da IES



Fonte- Elaborado pela CPA

A nota NPS é avaliada utilizando a escala apresentada na Figura 15.

Figura 9 - Escala de notas NPS



Meta: Zona de Excelência

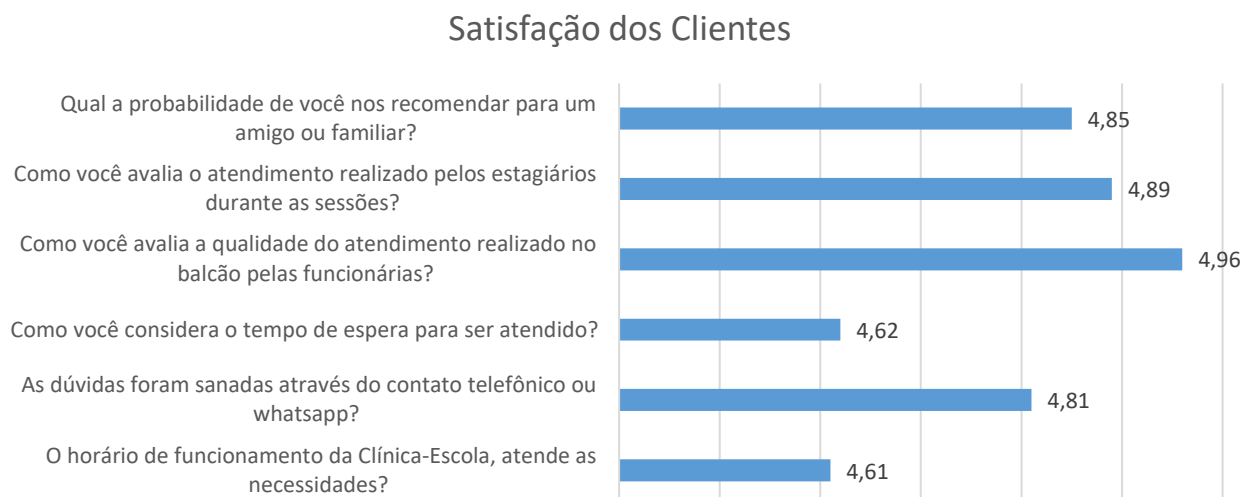
Fonte: Elaborado pela CPA

Nota-se que os departamentos avaliados ostentam classificações que variam da zona de qualidade à excelência. Essas avaliações são rigorosamente monitoradas pela alta administração da IES e são objeto de análise e discussão em reuniões mensais, nas quais participam as lideranças das áreas acadêmicas e as reitorias.

No caso de se identificar qualquer departamento situado na faixa de aperfeiçoamento, medidas imediatas são adotadas. São solicitadas avaliações mais aprofundadas com o intuito de investigar a natureza das melhorias necessárias e elaborar um plano de ação que visa otimizar o desempenho e elevar a qualidade desse setor.

A Clínica de Psicologia do Centro Universitário trabalha com atendimento da comunidade de Itajubá. A avaliação dos atendimentos é realizada em uma escala de 1 a 5, em que 1 significa pouco satisfeito e 5 muito satisfeito. Nesse sentido, a Figura 9 apresenta os indicadores da Clínica.

Figura 9 - Avaliação da Satisfação dos Clientes da Clínica Escola de Psicologia.



Fonte: Elaborado pela CPA

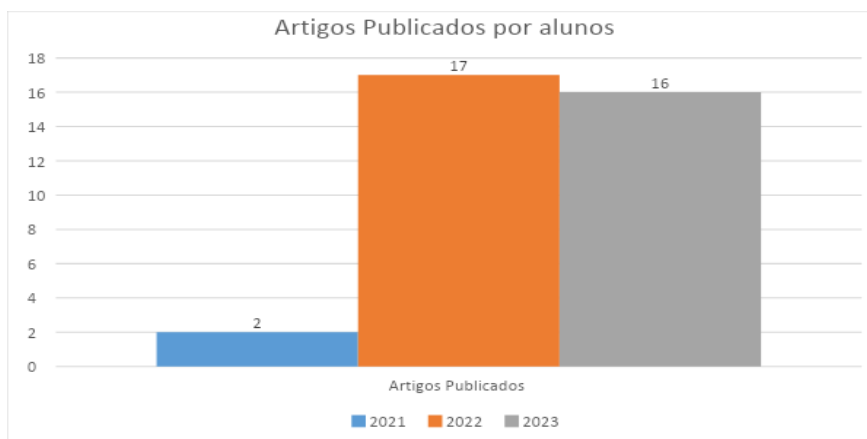
Observa-se que os indicadores se encontram acima de 4, ou seja, em faixa de grande satisfação.

Para a avaliação da Sustentabilidade Financeira e a relação entre o planejamento financeiro (orçamento) e a gestão institucional, foi realizada uma entrevista com a Pró-reitora Administrativa sobre a fonte de recursos financeiros.

De acordo com a Pró-Reitoria Administrativa, a fonte de recursos financeiros da IES advém essencialmente das mensalidades. Para que os cursos da IES sejam criados e até mesmo prever a demanda, são realizadas pesquisas sobre a demanda regional para a oferta de cursos de graduação. Dessa forma, é possível estabelecer um planejamento de abertura de cursos de graduação e manutenção. Os apoios financeiros oferecidos aos alunos são: Prouni, FIES, convênio com empresas e financiamento próprio.

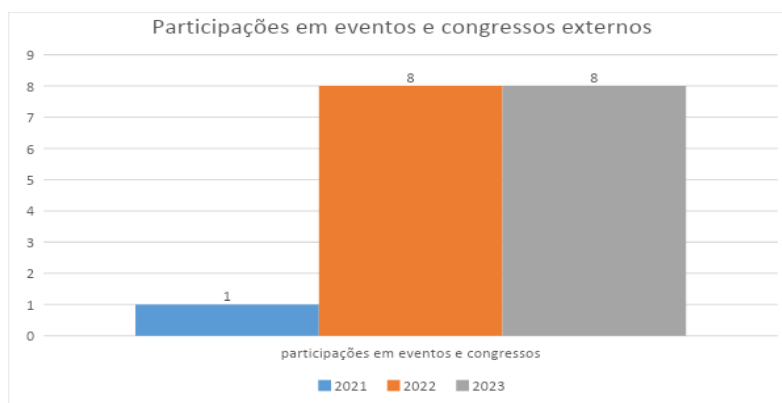
Para fomentar as pesquisas realizadas na IES não há um orçamento específico designado. Os recursos provêm principalmente das contribuições dos alunos e professores, além de bolsas de auxílio oferecidas pela FEPI (Fundação de Ensino e Pesquisa de Itajubá) e pela Fapemig (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais). Durante uma entrevista com o responsável pelo Núcleo de Pesquisa Institucional (NUPI), a CPA obteve as informações dos gráficos das Figuras 10 e 11 para o período de 2021 a 2023.

Figura 10 - Acompanhamento do número de artigos publicados por alunos da IES



Fonte: Núcleo de Pesquisa Institucional

Figura 11 - Acompanhamento do quantitativo de participações em congressos e eventos externos à IES.



Fonte: Núcleo de Pesquisa Institucional

Eixo 5- Infraestrutura

Dentro do Plano de Desenvolvimento Institucional, a CPA verificou ainda as melhorias realizadas entre 2021 e 2023 na estrutura da IES. Nas Figuras 12 a 23, observam-se os registros fotográficos de antes e depois de alguns setores que receberam essas melhorias.

Ano de 2021

Figura 12 - Troca do piso no laboratório de estética



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 13 - Troca do piso do laboratório de motricidade humana



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 14 - Troca do piso do laboratório de Biotecnologia



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 15 - Troca de piso do laboratório de análises clínicas



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 16 - Reforma do refeitório dos funcionários



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 17 - Construção da área de arborismo no centro veterinário



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Ano de 2022

Figura 18 - Núcleo de Prática Jurídica



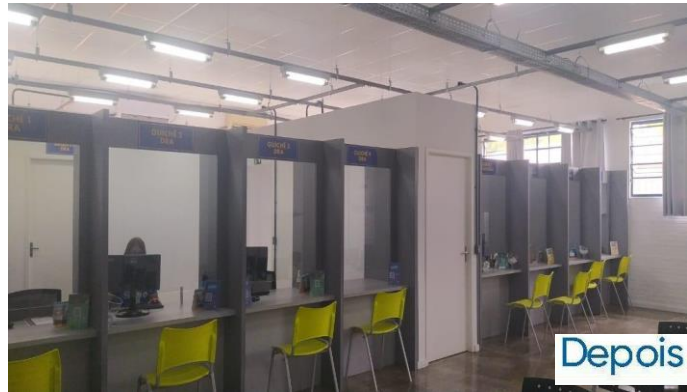
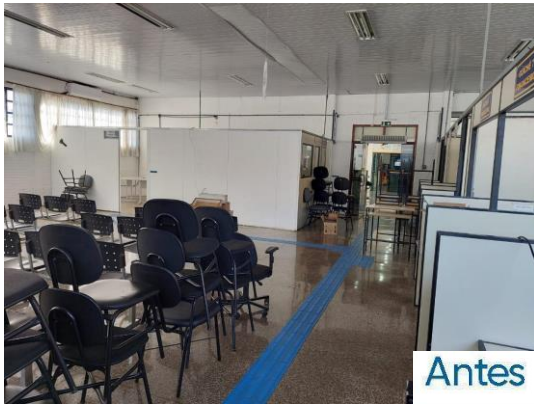
Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 19 - Departamento Financeiro



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 20 - Departamento de Registro Acadêmico



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Figura 21 - Clínica Escola de Fisioterapia



Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

Ano de 2023

Figura 22 - Pós-graduação

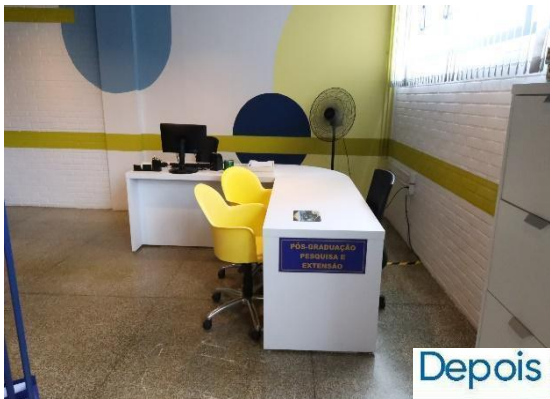
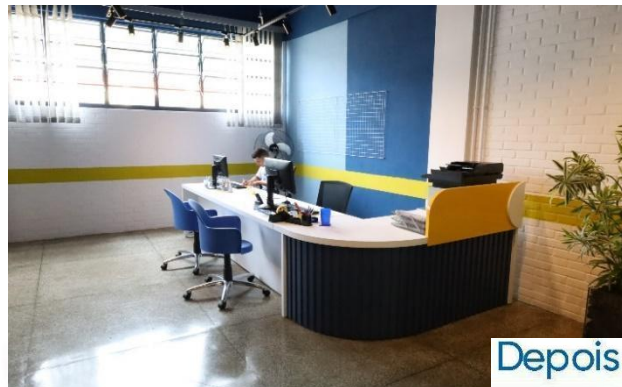
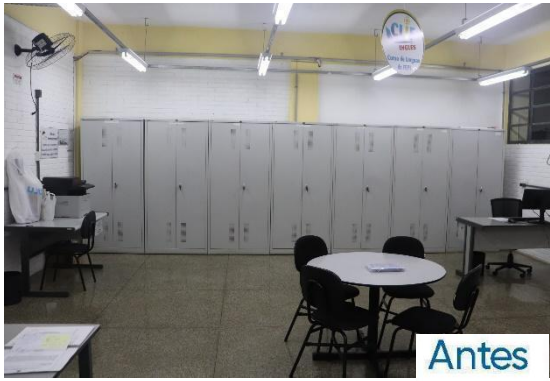
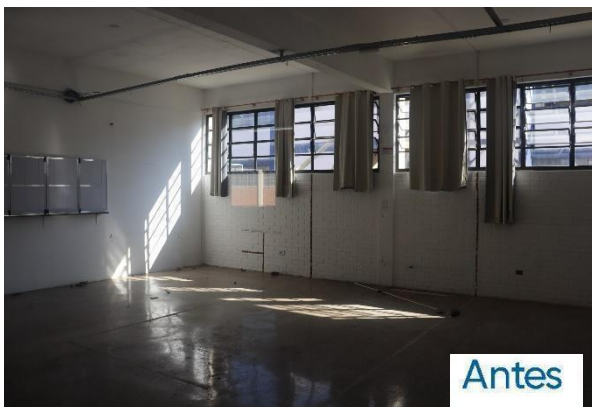
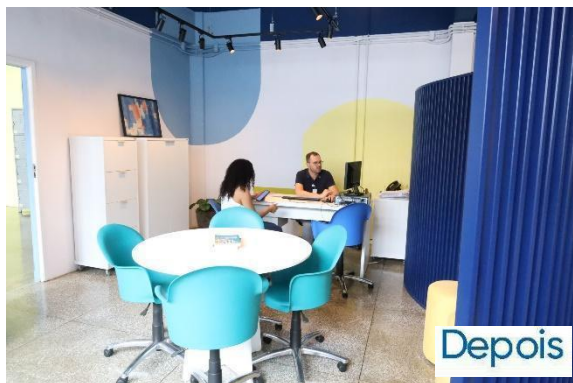


Figura 23 - Ensino Digital





Fonte: Departamento de Comunicação Fepi

No ano de 2023 outras reformas e melhorias foram realizadas como:

- Reforma e implantação da loja *FEPI Store*.
- Construção da sala de Material Esportiva.
- Reforma e ampliação do Laboratório de Anatomia Animal.
- Reforma do Laboratório de Biotecnologia.
- Adequação da cobertura do Centro de Convivência
- Manutenção da pintura externa dos Blocos 600 e 100.
- Melhorias na iluminação externa dos Blocos 100 e 400.

Avaliação das salas de aula, Biblioteca e estabilidade da internet

Ainda sobre a infraestrutura da instituição, foi realizada uma avaliação com o grupo focal composto por alunos representantes de sala. O primeiro assunto abordado foi em relação às salas de aula, a fim de verificar se elas atendem às necessidades dos cursos e se oferecem conforto. Para os alunos, o principal problema é o desconforto térmico nas salas de aula do bloco 100. Em relação aos outros blocos e instalações houve elogios. Sobre a rede de internet sem fio, não houve reclamações. Um dos alunos elogiou a conexão e estabilidade durante o uso de jogos *on-line* em aula.

O desempenho geral da nossa rede nos últimos seis meses é avaliado por um gráfico dinâmico monitorado pela equipe de TI da IES. Nele, quando identificado picos um alerta, a equipe é acionada para possíveis problemas. Além disso, cada link específico é representado em gráficos individuais, demonstrando variações ao longo do tempo. É relevante notar que os picos ocorrem em datas distintas para cada link, acionando automaticamente a troca de links pelo sistema. Esse processo ocorre de maneira imperceptível para os usuários, garantindo uma experiência contínua.

Adicionalmente, uma avaliação global do desempenho é apresentada em um gráfico dedicado, oferecendo uma visão abrangente da eficácia do sistema ao longo do período.

Sobre a biblioteca física e virtual, também houve elogios, salientando que as obras selecionadas estão sempre à disposição e de boa qualidade.

Avaliação dos laboratórios didáticos

Para avaliar os laboratórios didáticos que atendem aos cursos de Ciências Biológicas, realizou-se um grupo focal com representantes dos alunos dos cursos de Biomedicina, Farmácia e Medicina Veterinária. Segundo os alunos, os laboratórios se destacam pela limpeza e organização. Os materiais utilizados são sempre suficientes e atendem às necessidades das aulas, demonstrando o planejamento das disciplinas e a integração com o responsável técnico pelos laboratórios. A manutenção dos equipamentos e da infraestrutura dos laboratórios é evidente, assim como a eficiência e responsabilidade no atendimento por parte do responsável técnico.

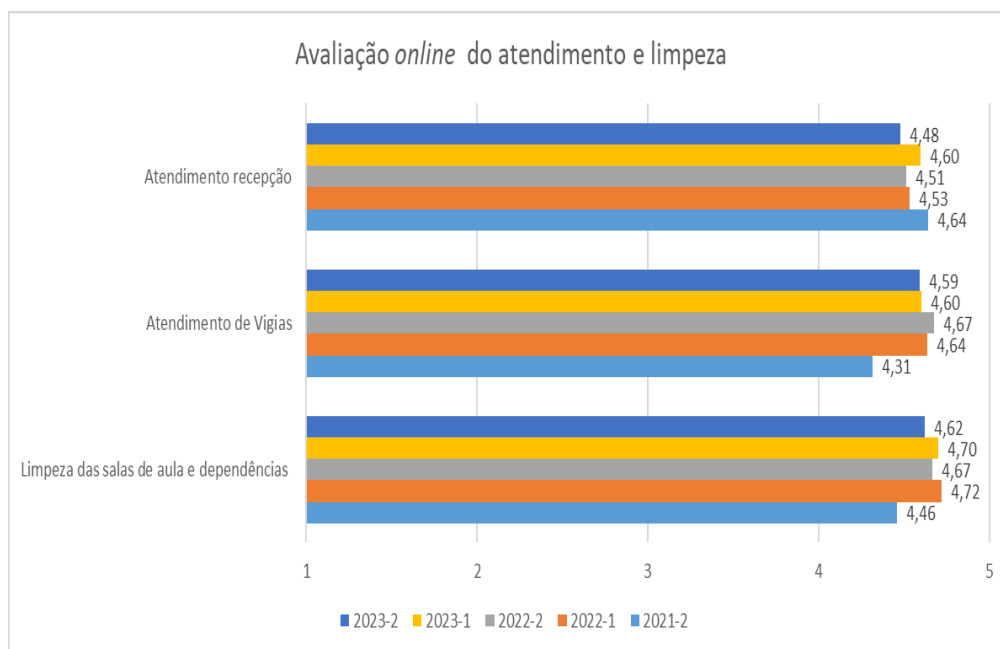
Questionário *on-line* sobre atendimento e limpeza do Centro Universitário.

Todos os semestres, alunos, professores e funcionários, ao responderem o **questionário *on-line*** da CPA, avaliam três itens:

1. Limpeza das salas de aula e dependências do Centro Universitário
2. Atendimento de vigias
3. Atendimento das recepcionistas

A Figura 24 apresenta o resultado dessa avaliação realizada por alunos, professores e funcionários.

Figura 24 - Avaliação do atendimento e limpeza do Centro Universitário



Fonte: Elaborado pela CPA

Claramente, observa-se que tanto para professores, alunos e funcionários, a limpeza das instalações mantém-se consistentemente com uma avaliação acima de 4, indicando que nossas dependências mantêm um padrão de

excelência em higiene. Da mesma forma, o atendimento prestado pelos vigias e pela equipe de recepção também obtém avaliações superiores a 4, o que ressalta a qualidade desses serviços na visão dos avaliadores.

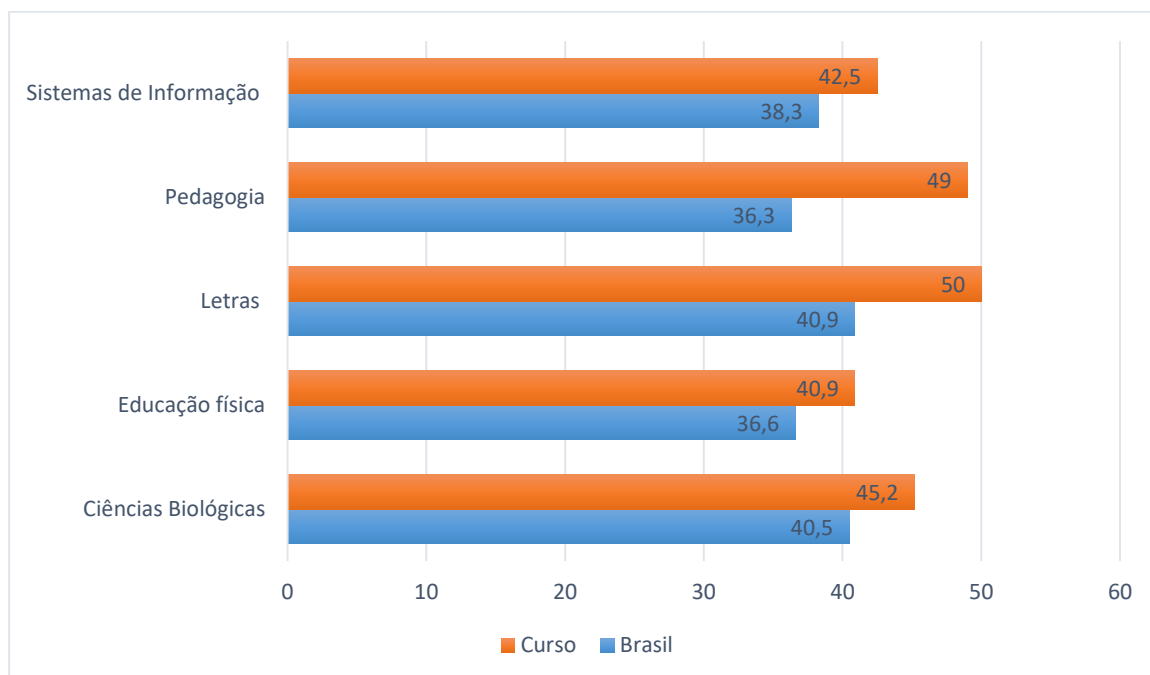
Esses indicadores refletem a contínua preocupação do Centro Universitário de Itajubá em causar uma "primeira impressão" positiva. Nossos vigias e recepcionistas são orientados a oferecer um serviço com simpatia e bom humor, uma vez que eles são frequentemente os primeiros rostos que as pessoas veem ao chegarem à instituição de ensino. Além disso, a manutenção de um indicador de limpeza consistentemente superior a 4 confirma o esforço constante da equipe de limpeza em toda a instituição. Eles têm turnos dedicados à limpeza das salas, tanto antes quanto após as aulas. Por fim, é importante ressaltar que esse compromisso com a excelência não é algo recente, mas sim uma prática contínua.

Avaliações Externas

Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes (ENADE), Conceito Preliminar de Curso (CPC) e Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD) são as avaliações externas à IES. No ano de 2021, os alunos dos cursos de Educação Física, Letras, Pedagogia, Sistemas de Informação e Ciências Biológicas realizaram o ENADE. Nessa avaliação, os alunos respondem questões sobre o curso e a instituição, conhecimentos gerais e conhecimentos específicos. O conceito final tem nota entre 1 e 5, sendo utilizado para o cálculo do Conceito Preliminar de Curso (CPC) e do Indicador Geral de Cursos (IGC). Essas notas são utilizadas pelo Ministério da Educação na avaliação dos cursos e das IES.

O MEC disponibiliza um relatório de avaliação da IES em que são realizadas comparações dos cursos que realizaram a avaliação com a média do Brasil e região. O gráfico da Figura 25 apresenta a comparação da média dos cursos em relação à região e ao Brasil.

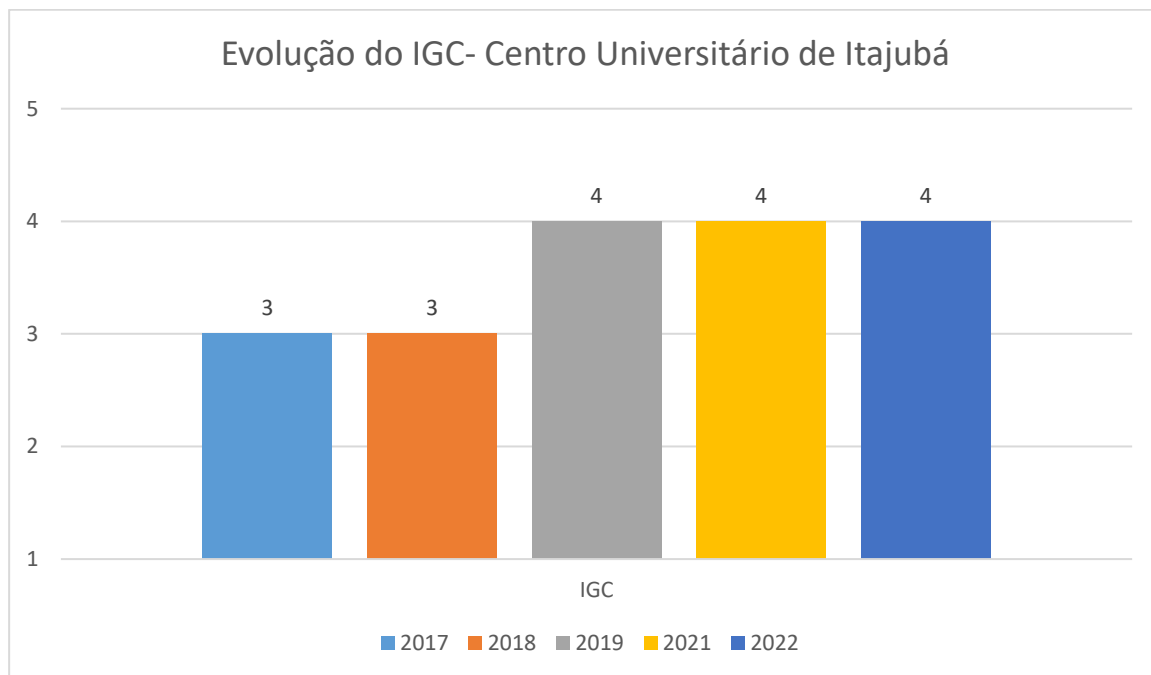
Figura 25 - Comparação das médias dos cursos em relação à média do Brasil.



Fonte: BRASIL, 2022

Na Figura 26 está a relação dos conceitos de IGC.

Figura 26 - Conceito IGC Institucional de 2021 a 2022



Fonte: BRASIL, 2022

Credenciamento EaD

A avaliação de credenciamento EAD do Centro Universitário de Itajubá - FEPI aconteceu de forma remota entre os dias 25 a 27 de maio de 2022. O ponto focal da avaliação foi a senhora Cíntia Ramalho Caetano da Silva e seus auxiliares, Patrick Henrique da Silva Britto e Miguel Franklin de Castro. Os avaliadores se reuniram com o Diretor de Educação a Distância, professor Rodolfo Malagó e com os professores tutores das disciplinas.

A IES obteve nota final 4,45, o que caracteriza conceito 4. Até o momento da divulgação deste Jornal ainda não havia sido divulgada a portaria no Diário Oficial da União.