

# **RELATÓRIO INSTITUCIONAL COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO ANO 2021**

Relatório elaborado a partir dos dados obtidos pelo sistema de avaliação institucional, com especial referência ao instrumento aplicado no período de 20/09 a 01/10 de 2021. A descrição detalhada dos dados que configuram as médias publicadas neste relatório podem ser consultados junto à equipe da CPA.

Congregação dos Oblatos de São José – (1169)  
CNPJ 53.416.921/0001-04

Mantenedora do Centro Universitário Padre João Bagozzi - UniBagozzi

**Superintendente da Rede OSJ de Educação:**

Pe. José Antonio Bertolin, OSJ

**Diretor Geral:**

Pe. José Alves de Melo Neto, OSJ

**Vice-diretor:**

Ir. Leandro Antônio Scapini, OSJ

**Gerência Administrativa e Financeira:**

Leila Maria Guimarães Carvalho

**Coordenação Acadêmica:**

Igor Lucas Ries

**Secretaria Acadêmica:**

Pâmela Fávero

**Comissão Própria de Avaliação:**

Humberto Silvano Herrera Contreras - Presidente da CPA

Elaine Schwab - Representante Docente – CPA

Sandra Mara Grafetti - Representante Técnico-Administrativo – CPA

Ronaldo Trentin Zierhut - Representante Sociedade Civil – CPA

Marta Sales Wernke - Representante Discente da CPA (EAD)

## SUMÁRIO

1. Sobre a Instituição .....	04
2. Sobre a CPA .....	06
3. Resultados Avaliação dos Acadêmicos – Cursos Presenciais .....	09
4. Resultados Avaliação dos Acadêmicos – Cursos EAD .....	12
5. Resultados Avaliação dos Professores .....	15
6. Resultados Avaliação dos Técnicos Pedagógicos e Administrativos .....	17
7. Considerações finais .....	26



## SOBRE A INSTITUIÇÃO

- IDENTIFICAÇÃO

Mantenedora:	Congregação dos Oblatos de São José – (1169)
CNPJ:	53.416.921/0001-04
Endereço:	R. João Bettega, Nº. 796 – Portão, Curitiba – Paraná / CEP. 81.070-000
Base Legal:	Estatuto registrado no 2º Ofício Registro Civil de Pessoas Jurídicas, Registro de Títulos e Documentos, sito a R. Marechal Deodoro nº 869, 5º andar, conjunto 504, na cidade de Curitiba/PR, em 28 de abril 1978, sob o número 2.393, do livro A-1, e microfilmado sob o número 1002136, escrevente Aramis Salata.
Mantida:	Centro Universitário Padre João Bagozzi
Superintendente:	Pe. José Antonio Bertolin, OSJ
Diretor Geral:	Pe. José Alves de Melo Neto, OSJ
Telefone / Site	(41) 3521-2727 / <a href="https://unibagozzi.edu.br/">https://unibagozzi.edu.br/</a>
Endereço:	R. Caetano Marchesini, nº 952, Portão, Curitiba – Paraná / CEP. 81.070-110
Base Legal:	Credenciada pela Portaria Ministerial nº 1396, de 04/07/2001 (DOU, 09/07/2001). Credenciada pela Portaria Ministerial nº 827, de 22/03/2002 (DOU, 27/03/2002). Portaria de Recredenciamento, nº 65 de 18/01/2017 (DOU, 19/01/2017)

- **HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO**

A Congregação dos Oblatos de São José, presente no Brasil desde 1919, tem sua sede na cidade de Curitiba (PR), na Rua João Bettega n.º 796, Bairro Portão, e seus estatutos sociais publicados no Diário Oficial do Estado do Paraná n.º 122, de 01/08/1962.

Em 1954, um dos seus membros, o sacerdote italiano João Bagozzi, quando era pároco da Paróquia Senhor Bom Jesus do Portão, em Curitiba (PR), fundou a Escola Imaculada Conceição, que iniciou as suas atividades em 1955, autorizada pelo Registro n.º 386 da Inspetora Seccional de Curitiba. Posteriormente, pelo Decreto n.º 4398 de 27/12/1977, o estabelecimento foi reorganizado, passando a denominar-se Colégio Padre João Bagozzi.

Respaldada por sua história frente ao Colégio Padre João Bagozzi, em 1998 a Congregação dos Oblatos de São José constituiu um colegiado para elaboração da proposta de criação da Faculdade Padre João Bagozzi. A Faculdade foi fundada, em 4 de julho de 2001, a partir do seu credenciamento, quando define a sua missão institucional de educar para o desenvolvimento integral do ser humano, de forma sustentável e comprometida com a vida e a sociedade.

Sua visão é ser uma Instituição comprometida com a vida, com a promoção humana e com a construção da civilização do amor por meio de uma ótica cristã. Os valores da Instituição são norteados por princípios éticos, morais e religiosos, contemplando: a) abertura a Deus como fonte da verdadeira humanização da pessoa e da comunidade; b) cultivo da humildade, simplicidade e interioridade; c) respeito pela vida; d) valorização da dignidade humana; e) atenção à família; e f) sensibilidade social.

As suas metas, alinhadas à sua vocação global, concentram seus esforços em: 1. Ofertar uma educação transformadora, em consonância com os padrões de qualidade recomendados pelo Ministério da Educação; 2. Consolidar um papel integrador frente à comunidade em que está inserida, calcado nos princípios éticos, cristãos, investigativos e de comprometimento com o desenvolvimento educacional brasileiro; e 3. Valorizar o saber científico e técnico, bem como a revalorização dos saberes não científicos.

Atualmente, o Centro Universitário Padre João Bagozzi oferta: 24 cursos de graduação, nas modalidades presencial (21 cursos) e EaD (3 cursos); 37 cursos de pós-graduação *lato sensu*, nas modalidades presencial (21 cursos) e EaD (16 cursos); e 24 cursos de extensão, nas modalidades presencial (21 cursos) e EAD (3 cursos).



## 2. SOBRE A CPA

Com finalidade de garantir a excelência nas atividades acadêmicas desenvolvidas, lembrando que qualquer processo de avaliação deve ser utilizado como um instrumento de controle que permita a adoção de medidas para identificar a sua fortaleza, ou problemas, quando necessário, e/ou reforçadoras de atitudes positivas, o Centro Universitário Padre João Bagozzi mantém processo de avaliação contínua, cujos procedimentos são realizados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA).

A CPA é consolidada como instrumento estratégico de alinhamento e realinhamento das ações de gestão administrativa e acadêmica da IES, sendo as suas ações regidas conforme regulamento próprio. O objetivo da avaliação institucional, portanto, é identificar as potencialidades e fragilidades da IES, e fornecer base para correção das falhas em busca da melhoria contínua de seus processos.

A CPA do Centro Universitário Padre João Bagozzi tem como responsabilidade sintetizar as informações coletadas, analisando-as para a identificação das fragilidades e potencialidades, estabelecendo assim estratégias para trabalhos futuros, bem como, promover a autoavaliação, em todos os níveis e com todos os atores institucionais, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino e serviços prestados pela instituição. Constituída em 2004, a CPA baseia-se em cada uma das dez dimensões e seus cinco eixos, contidas na Lei SINAES nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Atualmente, a o Centro Universitário consta com sistema informatizado de avaliação, que possibilita um diagnóstico quali-quantitativo de seus processos, permitindo tomar decisões estratégicas com maior estratégia e precisão.

A CPA em 2021 organizou o seu trabalho de avaliação junto à comunidade acadêmica (professores, estudantes e técnicos pedagógico-administrativos) em quatro fases específicas conforme demonstra a figura:



A **primeira fase** “planejamento” é feita pela comissão através das reuniões com assuntos específicos para serem debatidos e resolvidos.

A **segunda fase** “conscientização e aplicação da autoavaliação” onde o mecanismo<sup>1</sup> de avaliação é divulgado e aplicado tem a participação da comissão, coordenadores de curso, docentes, representantes de turma e assessoria pedagógica.

A **terceira fase** “análise dos resultados” é desenvolvida pela comissão e pelo setor de melhoria de processos onde os planos de ação são desenvolvidos baseados nas fragilidades e potencialidades identificadas.

Por fim, a **quarta fase** “divulgação dos resultados” tem por objetivo expor toda a análise feita ao corpo docente, discente e administrativo.

Na autoavaliação os discentes avaliam os setores da IES, direção, coordenação, disciplinas presenciais e semipresenciais. Os docentes avaliam os setores da IES, direção, coordenações e turmas que ministram aulas, fazendo com que esta avaliação tenha caráter 360º. Por fim, os colaboradores avaliam a ambiência, direção, setor e liderança e os valores da IES.

A comissão realizou 4 reuniões no ano de 2021, uma para cada fase do processo, além das reuniões esporádicas mensais quando necessárias para ajustes de cada etapa do plano de ação traçado já na primeira reunião no início de cada semestre. Nesta primeira reunião formal, estipula-se o calendário, o plano de ação para o ano vigente que abrange até a aplicação e tabulação dos dados coletados e divulgação dos resultados.

A primeira reunião de cada ano vigente aconteceu nos meses de março e teve como pauta a alteração dos representantes da CPA, a divulgação dos resultados da autoavaliação do ano anterior e o estudo da proposta do mecanismo que será aplicado no ano vigente, onde envolve o mecanismo propriamente dito, seus recursos e pessoas envolvidas.

Sempre são convidados alunos de vários cursos medindo sempre a pro-atividade e disposição de envolvimento no processo. Como representante docente tivemos uma professora ligado diretamente aos processos de gestão acadêmica e pedagógica, importante para o desenvolvimento de todo o processo avaliativo. Como representante

<sup>1</sup> Quanto ao mecanismo de avaliação, a proposta já em 2018 foi que o mecanismo tenha ainda mais informações necessárias para a identificação das oportunidades de melhoria embasadas na satisfação da classe acadêmica e administrativa. Propõem-se, portanto nesse mecanismo 5 escalas utilizando ferramentas QFD (*Quality Function Deployment*), escala SERVQUAL e metodologia de Kano. Também salientou a análise multivariada através do estudo de agrupamentos e do estudo das falhas através da metodologia FMEA (*Failure Modes and Effects Analysis*). Em 2021, por motivos do cenário institucional (contexto dos cursos) e por motivos de ampliação dos vários setores foram implementadas outras ferramentas no processo de avaliação institucional, visando corresponder com maior efetividade aos propósitos da CPA.

administrativo temos uma representante que além de cuidar de todo processo psicopedagógico, cuida da ouvidoria, setor importantíssimo para alertar e resguardar se nossas ações estão tendo eficácia. Já o representante é membro da comunidade e atuante na área de educação.

Nesta reunião, os resultados foram expostos aos representantes da CPA e definidos os meios de divulgação para a comunidade acadêmica, docente e técnico-administrativos. A divulgação foi feita conforme explanação e participação ativa da comissão, dos representantes de curso e coordenação. A divulgação também foi feita no site do Centro Universitário e no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Endereço virtual da Avaliação Institucional:

<https://unibagozzi.edu.br/institucional/avaliacao-institucional/>





## AVALIAÇÃO ACADÊMICOS – CURSOS PRESENCIAIS

Total de participantes: 123

Quanto a sua satisfação geral com a Faculdade:

Curso	Média	Respostas
Administração	2,20	5
Ciências Contábeis	5,00	1
Ciências da Computação	3,20	10
Tecnologia em Gestão Ambiental	4,00	3
Tecnologia em Gestão Comercial	4,67	21
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	4,59	17
Tecnologia em Logística	4,83	6
Tecnologia em Processos Gerenciais	5,00	1
Engenharia Ambiental e Sanitária	4,00	6
Engenharia da Computação	4,22	9
Engenharia de Produção	4,25	4
Pedagogia	4,70	27
Serviço Social	4,69	13

**Quanto a sua satisfação geral com o Curso:**

Curso	Média	Respostas
Administração	2,20	5
Ciências Contábeis	5,00	1
Ciências da Computação	3,20	10
Tecnologia em Gestão Ambiental	4,00	3
Tecnologia em Gestão Comercial	4,67	21
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	4,59	17
Tecnologia em Logística	4,83	6
Tecnologia em Processos Gerenciais	5,00	1
Engenharia Ambiental e Sanitária	4,00	6
Engenharia da Computação	4,22	9
Engenharia de Produção	4,25	4
Pedagogia	4,70	27
Serviço Social	4,69	13

**Avaliação do corpo docente dos Cursos:**

Curso	Média
Administração	3,00
Ciências Contábeis	----
Ciências da Computação	4,57
Tecnologia em Gestão Ambiental	4,37
Tecnologia em Gestão Comercial	4,28
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	4,88
Tecnologia em Logística	4,58
Tecnologia em Processos Gerenciais	----
Engenharia Ambiental e Sanitária	4,35
Engenharia de Produção	4,31
Engenharia da Computação	4,38
Pedagogia	4,76
Serviço Social	4,75

**Porcentagem de indicação do curso:**

Curso	Sim	Não
Administração	2	1
Ciências Contábeis	1	0
Ciências da Computação	6	4
Tecnologia em Gestão Ambiental	2	1
Tecnologia em Gestão Comercial	20	1
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	16	1
Tecnologia em Logística	6	0
Tecnologia em Processos Gerenciais	1	0
Engenharia Ambiental e Sanitária	4	2
Engenharia de Produção	4	0
Engenharia da Computação	9	0
Pedagogia	25	2
Serviço Social		

<b>Questões gerais institucionais:</b>	<b>Média geral</b>
Quanto à concretização da missão, visão e valores da Faculdade Bagozzi na sua prática pedagógica:	4,49
Quanto às atividades desenvolvidas pela Pastoral Universitária:	4,13
Quanto à divulgação das atividades da Pastoral Universitária:	4,05
Quanto a importância da Pastoral Universitária na educação humana promovida pela Faculdade:	4,18
Como avalia, de maneira geral, os trabalhos realizados pela área de Marketing?	4,35
Sua satisfação geral com o nosso Portal/Site enquanto ferramenta de Comunicação e Notícias	4,37
Como percebe e avalia a nossa presença nas Redes Sociais?	4,20
Como percebe e avalia a nossa Comunicação interna (quadros e avisos no Ambiente Virtual)?	4,33
Como percebe e avalia a nossa Comunicação visual (estilo/design do Ambiente Virtual de Aprendizagem)?	4,44
Como percebe e avalia a nossa Divulgação externa (propaganda)?	4,09
Sua satisfação quanto à realização de eventos	4,12
O quanto se sente estimulado pela instituição para indicar a Faculdade Bagozzi para familiares e amigos?	4,35
Quanto a sua satisfação com a Direção Geral:	4,55
Quanto a sua satisfação com a Coordenação:	4,63
Quanto a sua satisfação com o Apoio Pedagógico ao Discente:	4,56
Quanto a sua satisfação com a localização da IES:	4,61
Quanto a sua satisfação com o Atendimento telefônico:	4,29
Quanto a sua satisfação com o Estacionamento:	4,16
Como avalia a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais:	4,67
Quanto a sua satisfação com a Recepção:	4,77
Quanto a sua satisfação com o Sistema de Atendimento Bagozzi (SAB):	4,66
Quanto a sua satisfação com a Secretaria:	4,68
Quanto a sua satisfação com o Programa de Monitoria:	4,71
Quanto a sua satisfação com o Programa de Nivelamento de Português (EAD):	4,60
Quanto a sua satisfação com o Programa de Nivelamento de Matemática (EAD):	4,59
Quanto a sua satisfação com as disciplinas que realiza na modalidade EAD:	4,40
Quanto a sua satisfação com as disciplinas que cursa:	
Quanto a sua satisfação com o Portal do Aluno:	4,60
Quanto a sua satisfação com a Sala virtual (de suas disciplinas):	4,65
Quanto a sua satisfação com as Salas de Aula:	4,73
Quanto a sua satisfação com os Laboratórios:	4,75
Quanto a sua satisfação com a Biblioteca:	4,81
Quanto a sua satisfação com a Reprografia:	4,78
Quanto a sua satisfação com a Cantina:	4,47
Quanto a sua satisfação com os Banheiros:	4,74
Quanto ao suporte e apoio da Faculdade no período da pandemia (Covid-19):	4,40



## AVALIAÇÃO ACADÊMICOS – CURSOS EAD

**Total de participantes: 50**

**Quanto a sua satisfação geral com a Faculdade:**

Cursos			Média geral
Pedagogia	Tecnologia em Logística	Tecnologia em Processos Gerenciais	
4,21	4,47	4,19	4,30

**Quanto a sua satisfação geral com o curso:**

Cursos			Média geral
Pedagogia	Tecnologia em Logística	Tecnologia em Processos Gerenciais	
4,32	4,53	4,42	4,42

**Quanto às atividades educativas extraordinárias (videoconferências, eventos virtuais etc.):**

Cursos			Média geral
Pedagogia	Tecnologia em Logística	Tecnologia em Processos Gerenciais	
3,93	4,33	4,19	4,18

**Você indicaria o curso para seus amigos?**

Cursos						Total	
Pedagogia		Tecnologia em Logística		Tecnologia em Processos Gerenciais			
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
9	0	15	0	22	4	46	4

**Segue a Faculdade Bagozzi nas Redes Sociais (Face book e/ou Instagram)?**

Cursos						Total	
Pedagogia		Tecnologia em Logística		Tecnologia em Processos Gerenciais			
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
4	5	8	7	10	16	22	28

**Questões gerais institucionais:**

Questão	Média geral
Quanto à concretização da missão, visão e valores da Faculdade Bagozzi na sua prática pedagógica:	4,58
Quanto às atividades desenvolvidas pela Pastoral Universitária:	4,18
Quanto à divulgação das atividades da Pastoral Universitária:	4,15
Quanto a importância da Pastoral Universitária na educação humana promovida pela Faculdade:	4,38
Como avalia, de maneira geral, os trabalhos realizados pela área de Marketing?	4,33
Sua satisfação geral com o nosso Portal/Site enquanto ferramenta de Comunicação e Notícias?	4,37
Como percebe e avalia a nossa presença nas Redes Sociais?	4,11
Como percebe e avalia a nossa Comunicação interna (quadros e avisos no Ambiente Virtual)?	4,35
Como percebe e avalia a nossa Comunicação visual (estilo/design do Ambiente Virtual de Aprendizagem)?	4,35
Como percebe e avalia a nossa Divulgação externa (propaganda)?	4,03
Sua satisfação quanto à realização de eventos (virtuais)?	4,14
O quanto se sente estimulado pela instituição para indicar a Faculdade Bagozzi para familiares e amigos?	4,41
Quanto a sua satisfação com a Direção Geral:	4,81
Quanto a sua satisfação com a Coordenação:	4,83
Quanto a sua satisfação com o Apoio Pedagógico ao Discente:	4,83
Quanto a sua satisfação com o Atendimento telefônico:	4,73
Quanto a sua satisfação com o Sistema de Atendimento Bagozzi (SAB):	4,63
Quanto a sua satisfação com a Secretaria:	4,68
Quanto a sua satisfação com o Programa de Nivelamento de Português (EAD):	4,72
Quanto a sua satisfação com o Programa de Nivelamento de Matemática (EAD):	4,57
Quanto a sua satisfação com as disciplinas que cursa:	4,50
Quanto a sua satisfação com o Portal do Aluno:	4,48
Quanto a sua satisfação com a Sala virtual (de suas disciplinas):	4,59

Quanto a sua satisfação com a Biblioteca:	4,61
Quanto ao suporte e apoio da Faculdade no período da pandemia (Covid-19):	4,58



## AVALIAÇÃO PROFESSORES

Total de participantes: 33

Questões relativas à Direção Geral	Média geral
Quanto à facilidade de contato e acesso:	9,32
Quanto a efetividade na resolução de problemas:	8,94
Quanto ao relacionamento com a comunidade docente:	9,14
Quanto ao gerenciamento dos setores da IES:	9,21
Quanto à prestatividade nas solicitações:	9,35
Quanto à efetividade na resolução dos problemas:	9,39

### Questões relativas às Coordenações das Escolas de Formação Humana e Profissional

Quanto à facilidade de contato:	9,48
Quanto às demandas gerais do curso:	9,27
Quanto ao contato e divulgação das informações importantes:	9,26
Quanto ao relacionamento com a comunidade discente:	9,38
Quanto à prestatividade nas solicitações:	9,45
Quanto à efetividade na resolução dos problemas:	9,25

## Questões relativas às Coordenações de Cursos

Quanto à facilidade de contato:	9,49
Quanto às demandas gerais do curso:	9,36
Quanto ao contato e divulgação das informações importantes:	9,39
Quanto ao relacionamento com a comunidade discente:	9,50
Quanto à prestatividade nas solicitações:	9,53
Quanto à efetividade na resolução dos problemas:	9,43

## AUTOAVALIAÇÃO

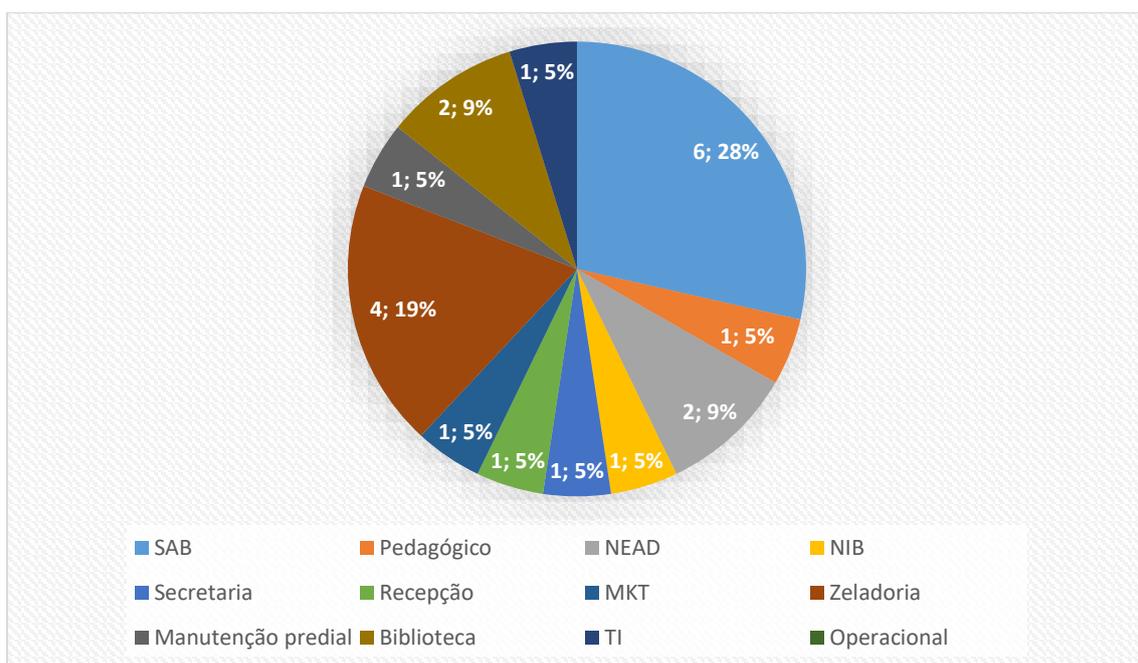
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	9,31
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	9,49
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	9,09
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	9,34
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	9,50
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	9,26
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	9,66



## AVALIAÇÃO TÉCNICOS ADMINISTRATIVO-PEDAGÓGICOS

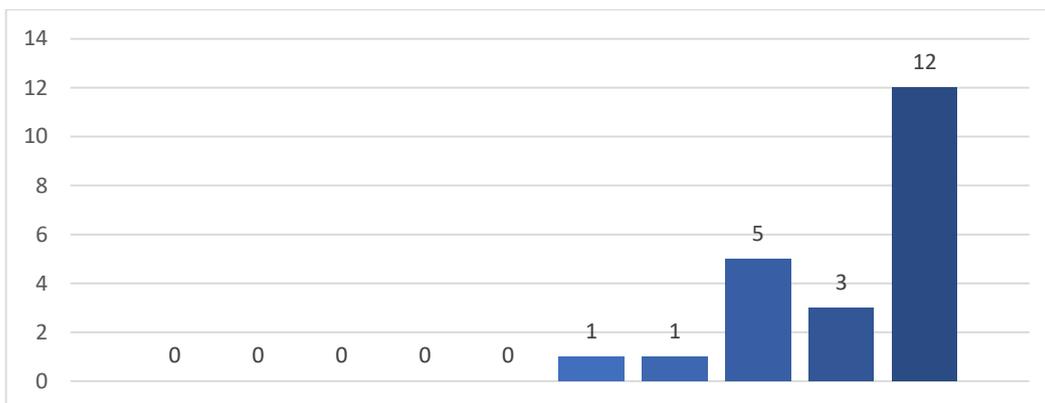
Total de participantes: 22

Área e/ou setor no qual trabalha:

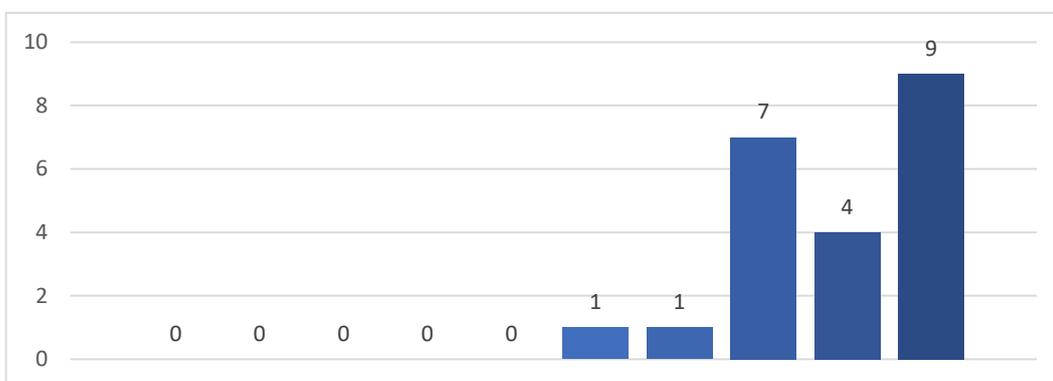


## Sua satisfação geral

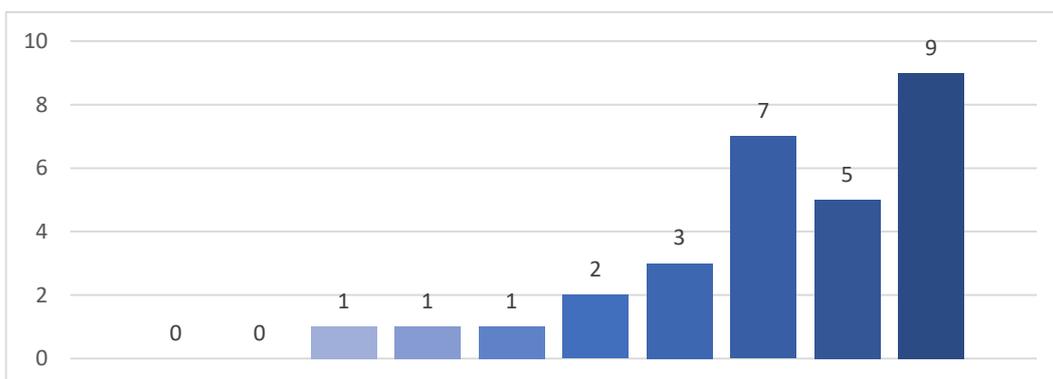
1. Sua satisfação geral em trabalhar no Centro Universitário Bagozzi.



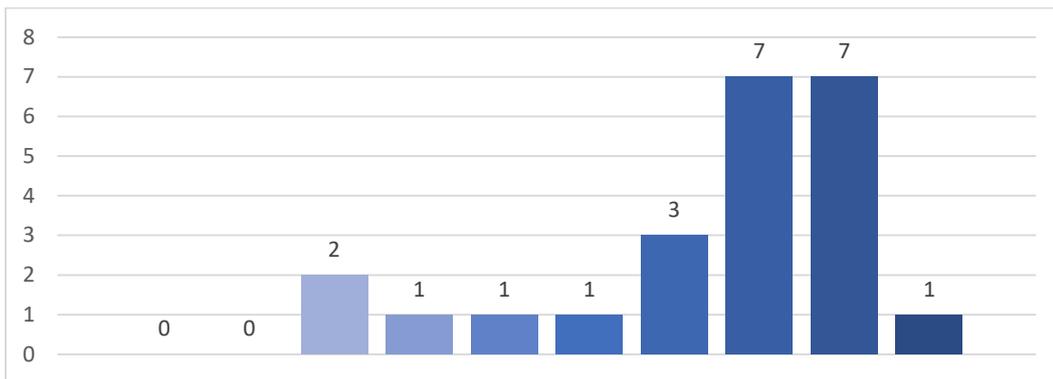
2. Sua satisfação geral com o ambiente de trabalho no Centro Universitário Bagozzi.



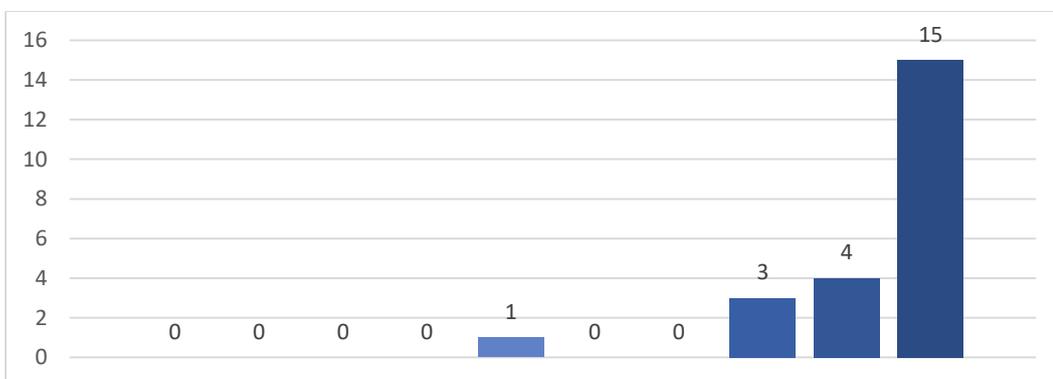
3. Sua satisfação geral com a eficiência da comunicação interna entre as áreas do Centro Universitário Bagozzi.



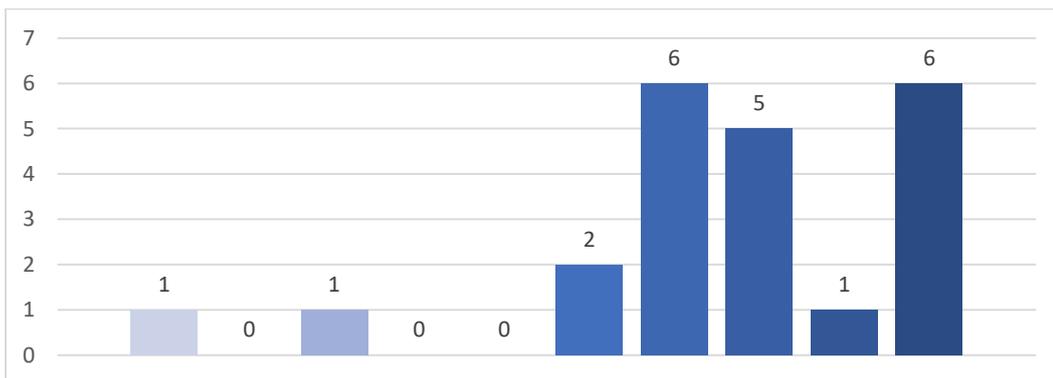
4. Sua satisfação geral com o alinhamento e controle dos processos do Centro Universitário Bagozzi.



5. Qual a probabilidade de você recomendar um curso do Centro Universitário Bagozzi para um parente ou amigo?

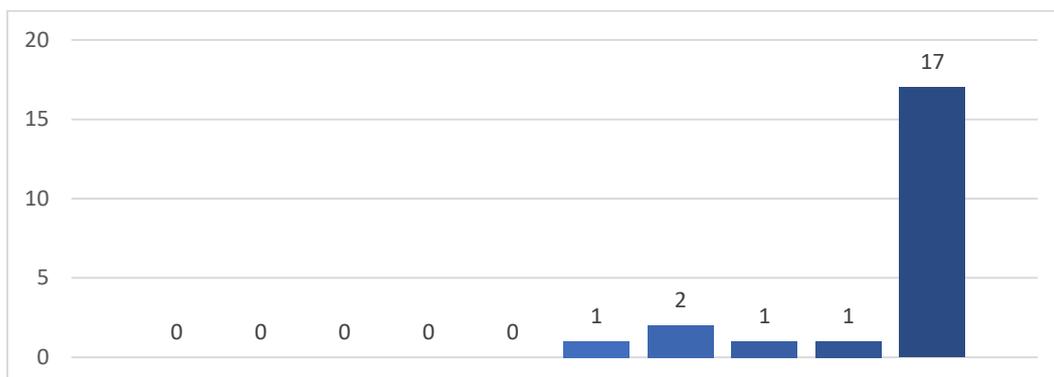


6. Sua satisfação geral com a área de Marketing do Centro Universitário Bagozzi e sua comunicação externa (propaganda)

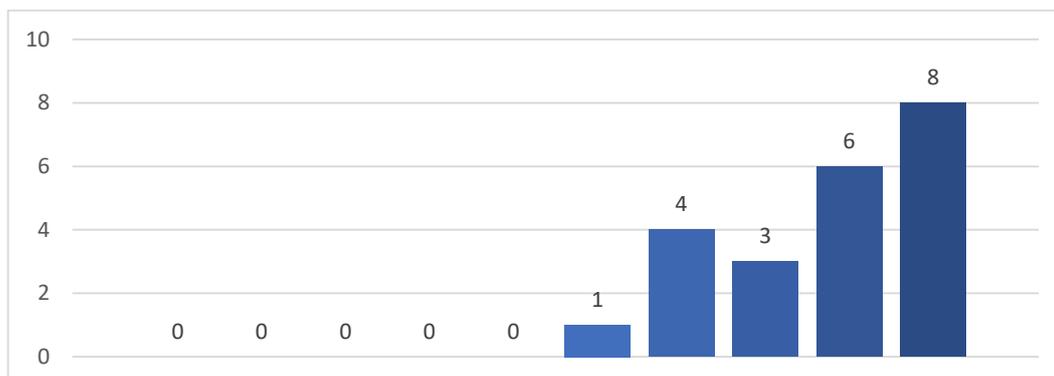


## Sua satisfação geral com a Direção do UniBagozzi

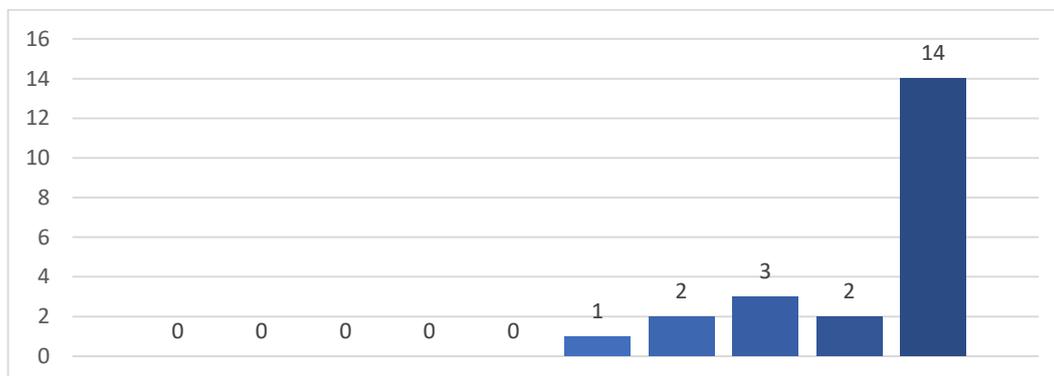
### 7. Quanto à facilidade de contato e acesso



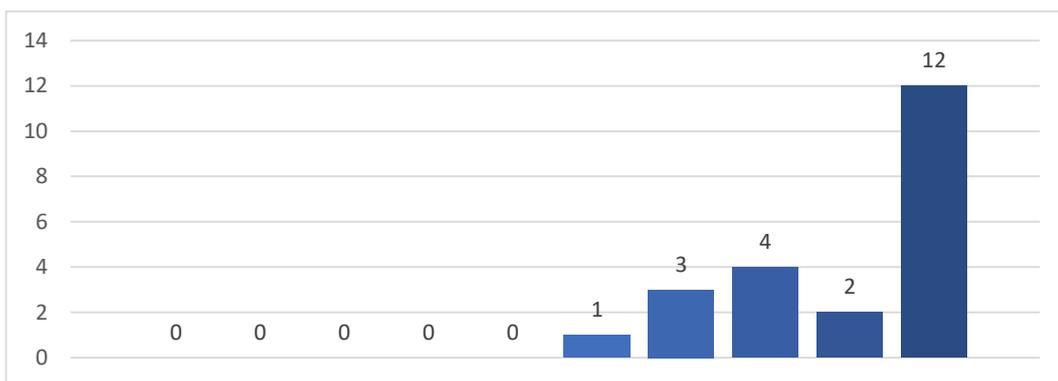
### 8. Quanto à efetividade na resolução de problemas



### 9. Quanto ao relacionamento com o corpo técnico-administrativo

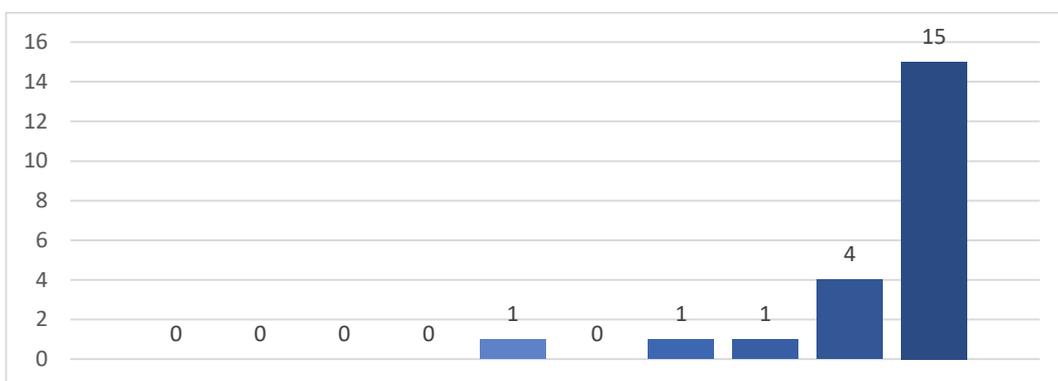


### 10. Quanto ao gerenciamento dos setores da Instituição

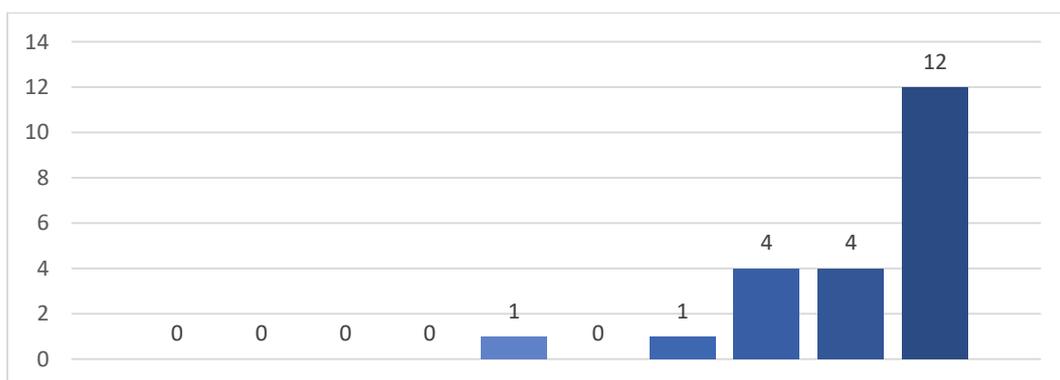


### Sua satisfação geral com o seu gestor direto:

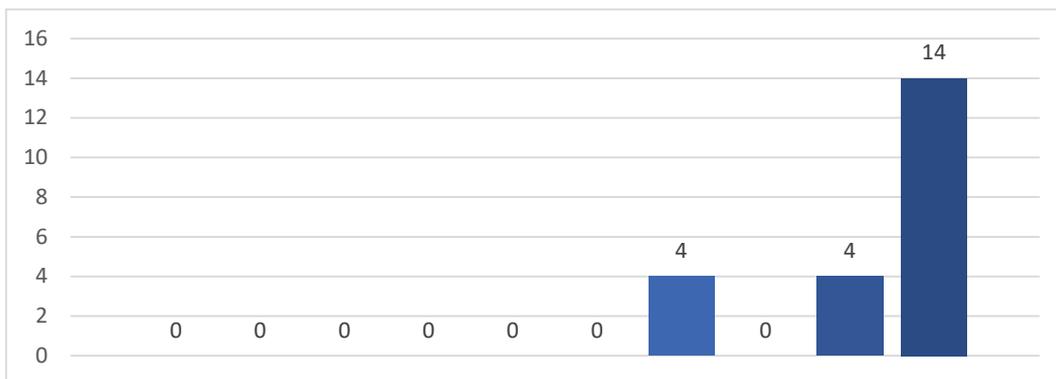
#### 11. Quanto à prestatividade nas solicitações



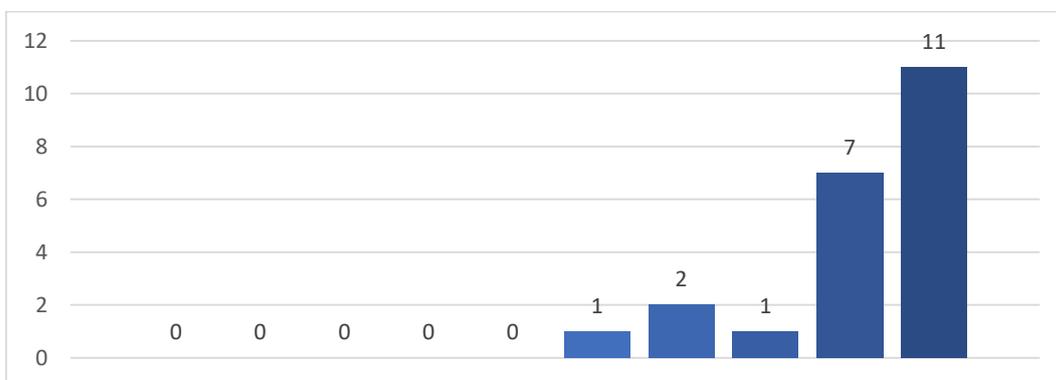
#### 12. Quanto à efetividade na resolução dos problemas



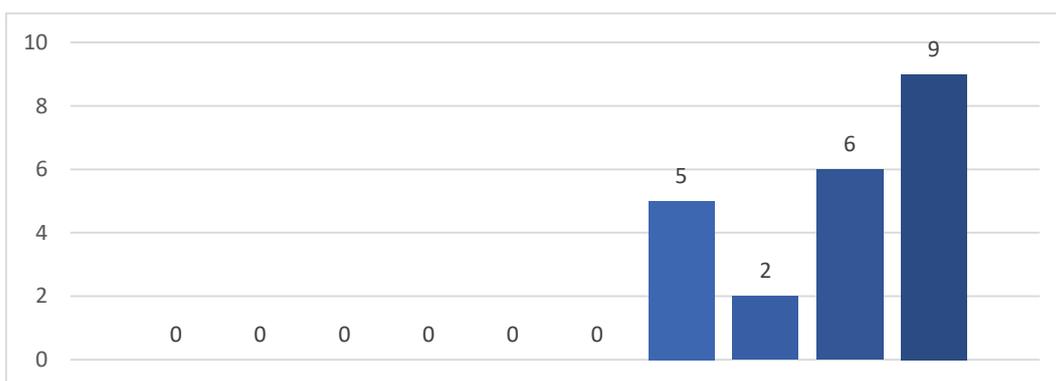
13. Quanto à facilidade de contato e/ou comunicação



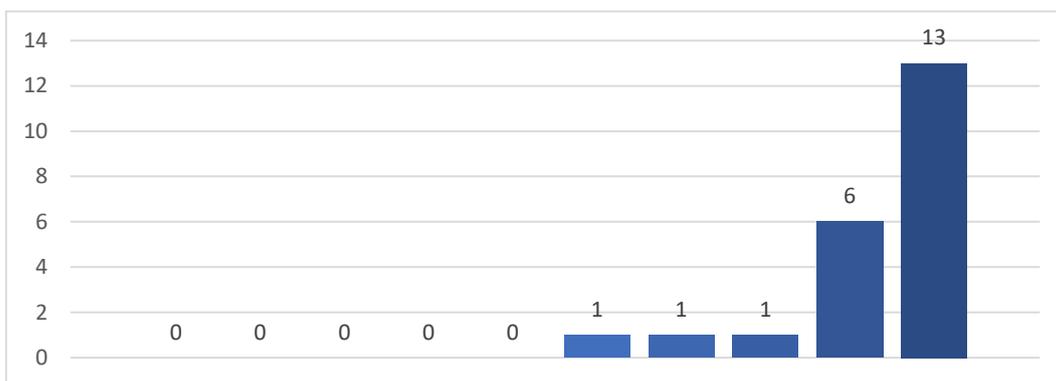
14. Quanto às demandas gerais da sua área de trabalho



15. Quanto à comunicação de informações importantes relativas à sua área de trabalho ou dos acontecimentos gerais da Instituição

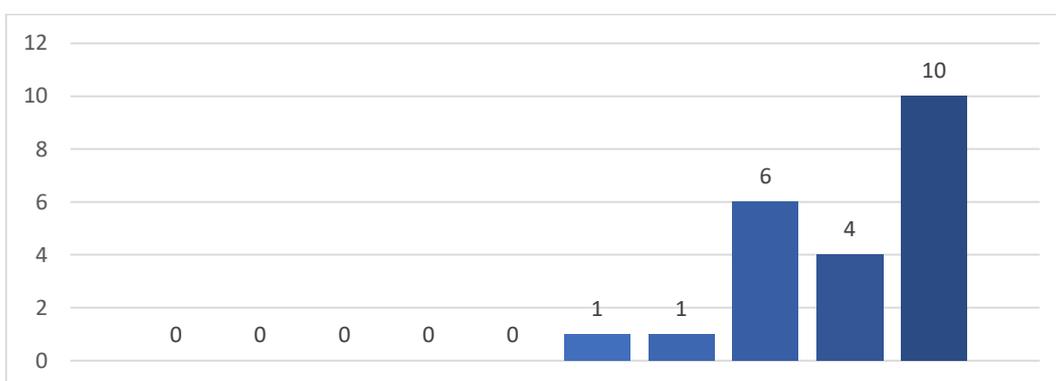


16. Quanto ao relacionamento com a equipe de trabalho da área de trabalho

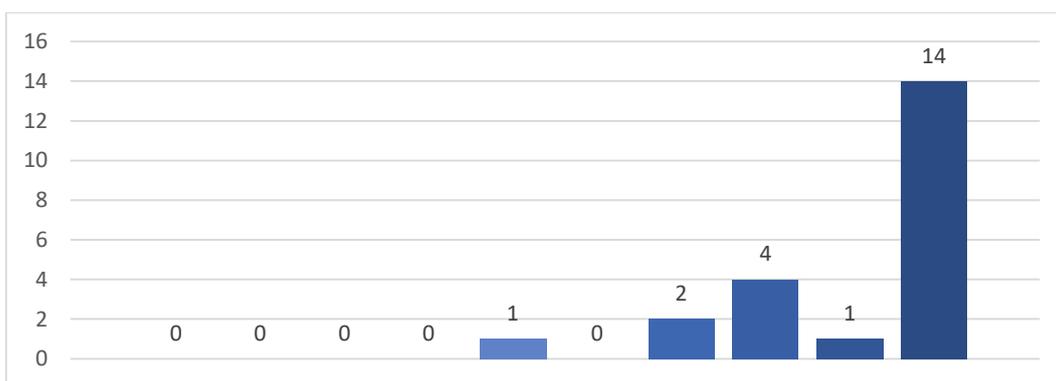


Referente a sua autoavaliação

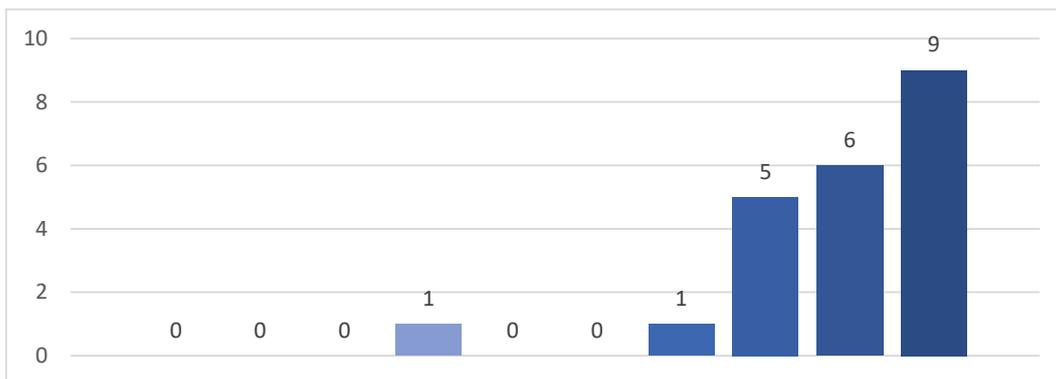
17. Quanto ao cumprimento de horários, regras e prazos



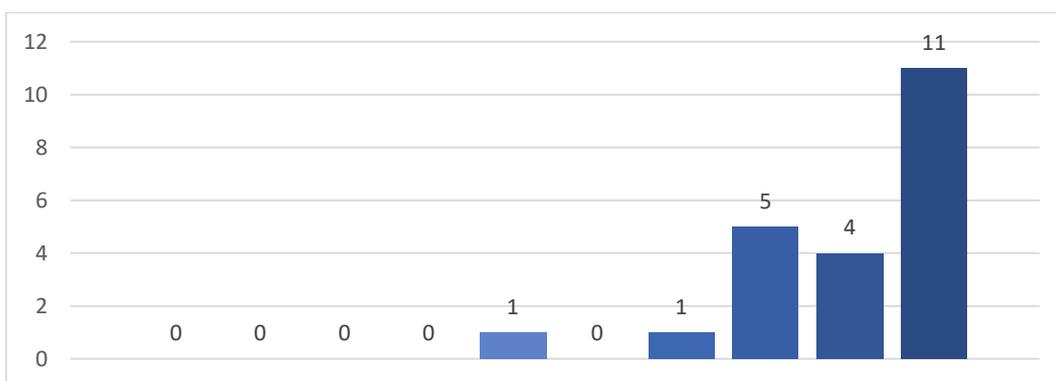
18. Quanto ao relacionamento com seus colegas de trabalho



19. Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio da atividade que realiza

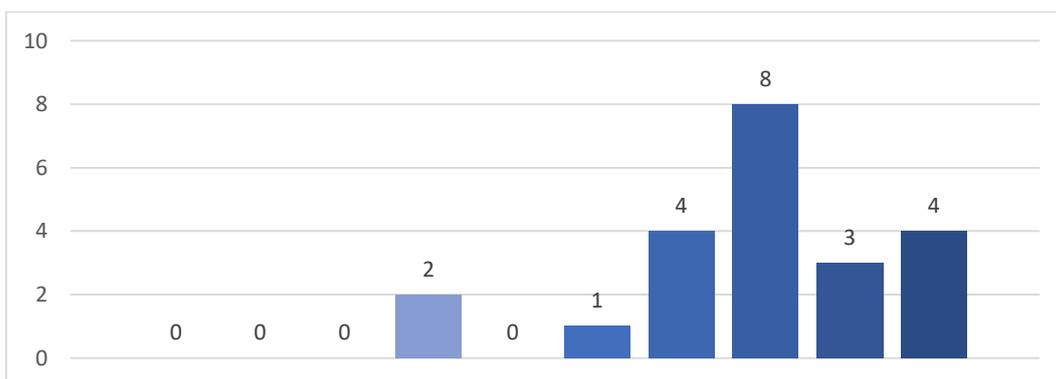


20. Quanto à qualidade das atividades que realiza no seu trabalho (resultados)

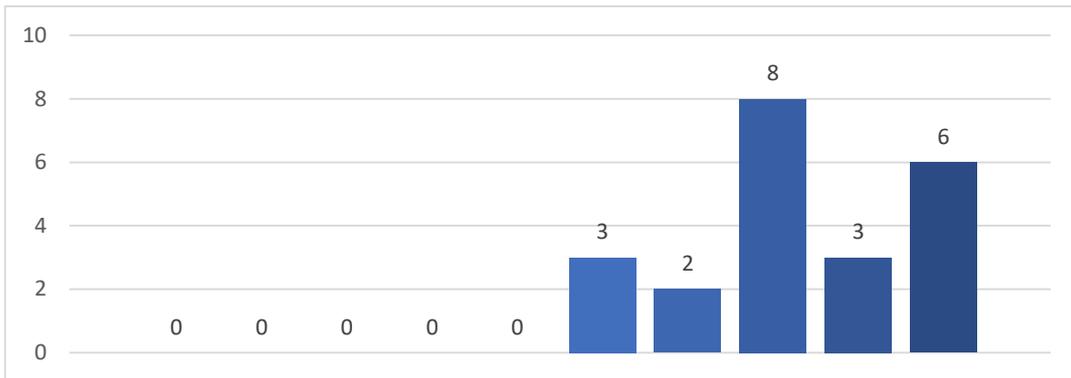


**Para que possamos melhorar nossos processos avalie registre a sua satisfação:**

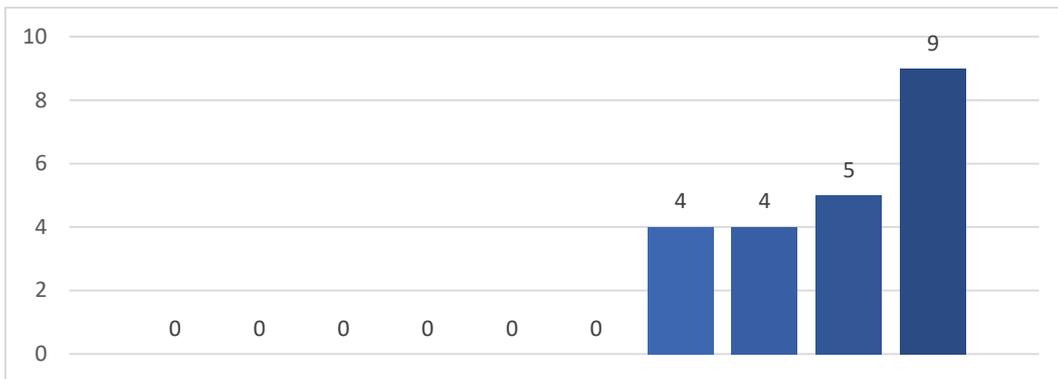
21. Sua satisfação geral com o sistema (portal, softwares, site, aplicativo...) e/ou equipamentos que utiliza para seu trabalho



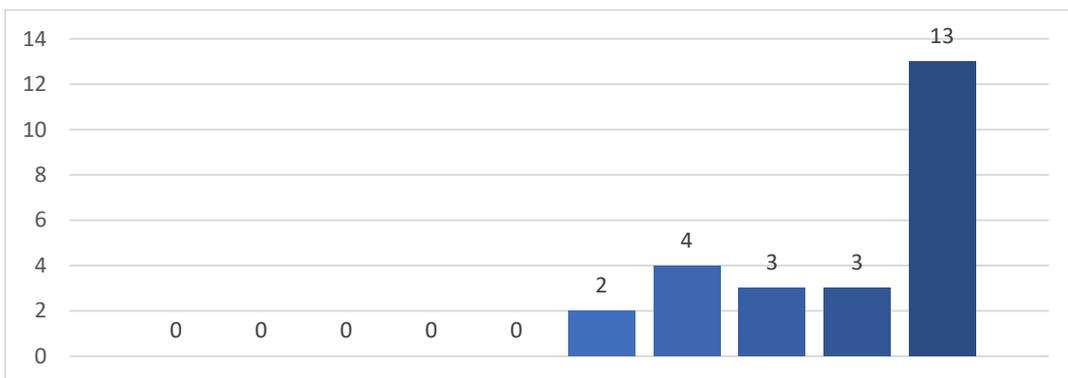
22. Satisfação com o atendimento telefônico e/ou recepção da Instituição



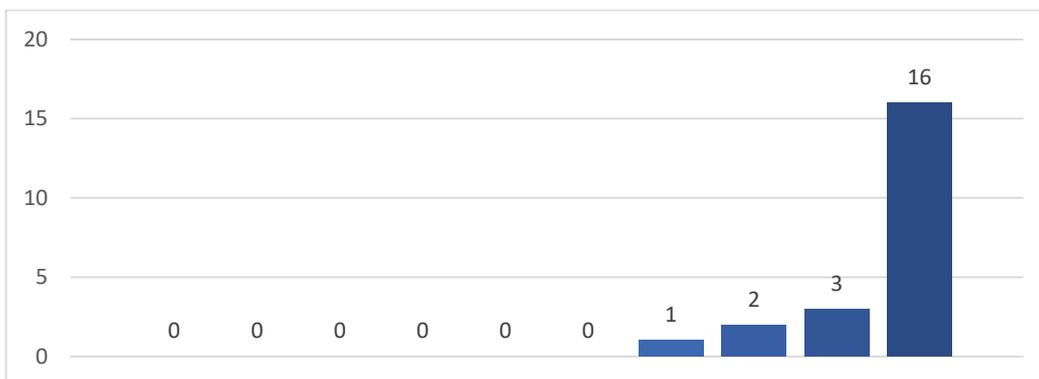
23. Sua satisfação com o relacionamento e interação entre as áreas de trabalho na Instituição



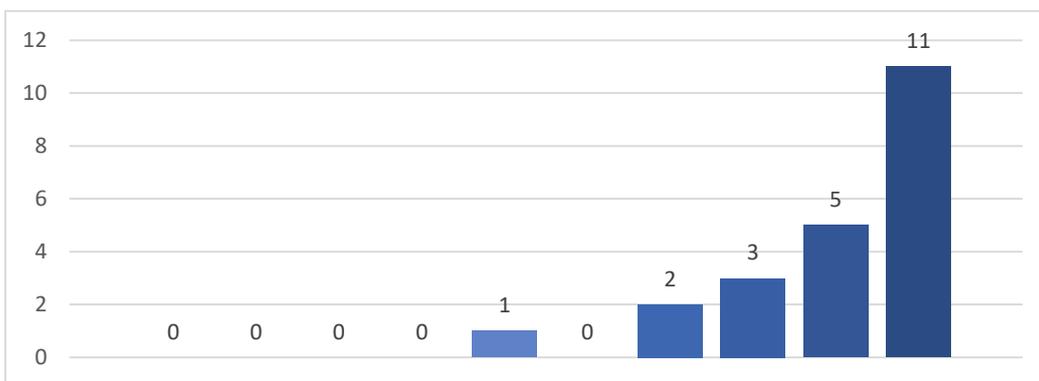
24. Satisfação com o estacionamento



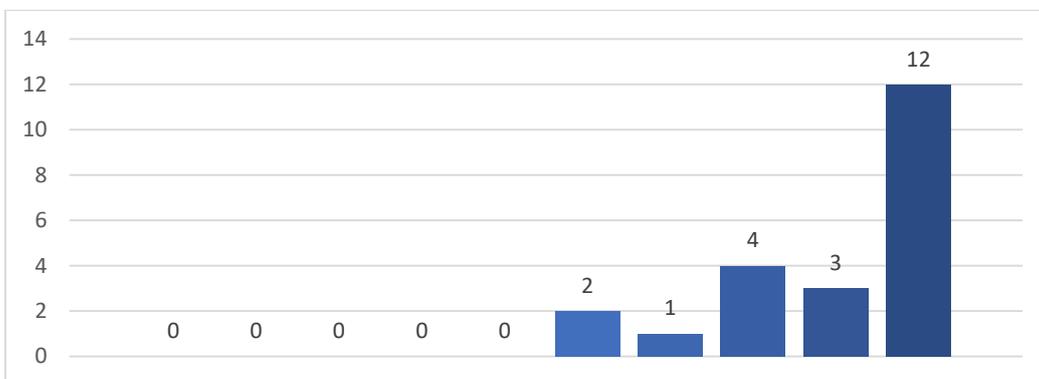
25. Satisfação com a limpeza e conservação dos banheiros



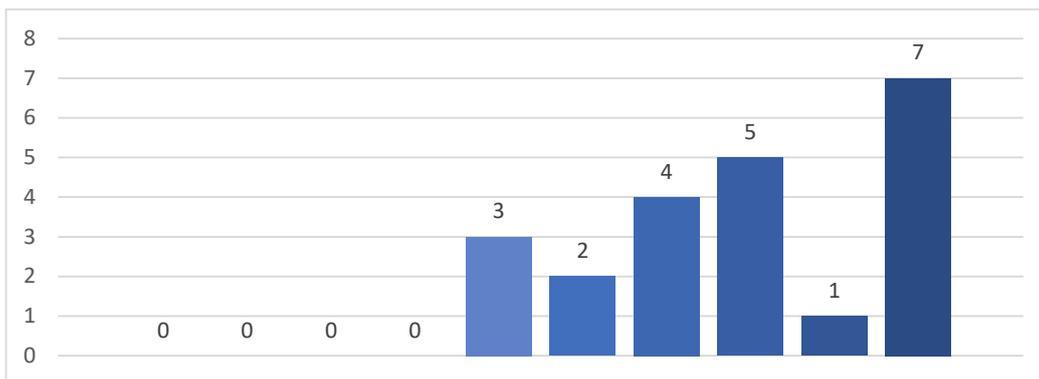
26. Satisfação com a cantina



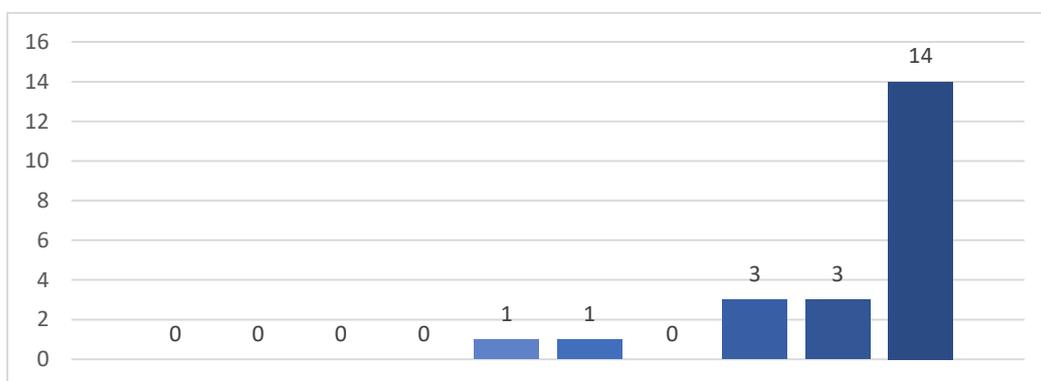
27. Satisfação com o espaço comum para as refeições dos colaboradores



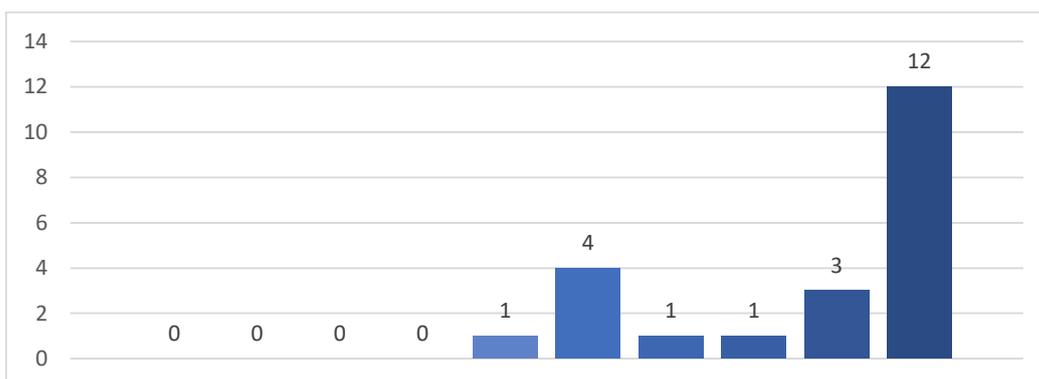
28. Satisfação com as atividades pastorais



29. Satisfação com as atividades comemorativas que são promovidas para os colaboradores



30. Satisfação geral com a área de Gestão de Pessoas da Instituição (RH)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Com base nos dados obtidos dos processos de autoavaliação institucional, no ano de 2021, é possível sintetizar no quadro abaixo as demandas que foram identificadas e as tomadas de decisão que poderão ser realizadas, pautadas nas recomendações propostas pela CPA.

Área/Setor/Elemento	Aspecto identificado	Recomendação
Cantina	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de variedade e frescor nos alimentos.</li><li>- Reforma do espaço da cantina ampliou as possibilidades de convivência</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reunião com a coordenação da Cantina da instituição para solicitar uma política de visibilidade e comunicação da variedade e frescor dos alimentos oferecidos, visando atender às inquietações dos acadêmicos.</li></ul>
Espaço de refeição/convivência dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ambiente pouco acolhedor e limitado em sua organização</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reunião com a equipe de gestão administrativa do espaço bem como com representantes da Área de Gestão de</li></ul>

	para favorecer a convivência entre os colaboradores	Pessoas da instituição para avaliar as possibilidades de reorganizar o espaço com a intenção de favorecer o uso comum, permitindo aos colaboradores sentirem-se acolhidos e incentivando-os à convivência com seus colegas.
Gestão de pessoas	- Estilo de comunicação das decisões e/ou processos institucionais	- Avaliar a modalidade, técnicas e instrumentos que são utilizados na comunicação das decisões e/ou processos institucionais, de modo a gerar sentido de pertença e aderência.
Estacionamento	- Falta de sinalização de posicionamento dos veículos - Preço elevado	- Revitalizar as sinalizações específicas do Estacionamento (pintar os espaços de estacionamento dos veículos e bicicletas) - Comunicar as normas de funcionamento do Estacionamentos, na perspectiva de responsabilidade. - Avaliar política de preço do estacionamento e validar possibilidade e/ou de redução e/ou de comunicar à comunidade acadêmica fatores de contexto/mercado que justificam o valor do mesmo.
Atendimento telefônico	- Atendimento demorado, mas resolutivo. - Comunicação via aplicativo WhatsApp favoreceu a comunicação	- Oferecer treinamento para os colaboradores do setor de atendimento, com foco na qualidade e eficiência. - Verificar as possibilidades de apropriação de tecnologias que visem aprimorar o atendimento como uma experiência de satisfação para o público.
Atendimento da Secretaria	- Comunicar os processos acadêmicos de forma clara e eficiente em questão de prazos.	- Oferecer treinamento para os colaboradores do setor de secretaria com foco na comunicação dos processos acadêmicos. - Favorecer no site institucional e/ou murais institucionais as informações dos processos acadêmicos, com descrição, prazo e fatores restritivos caso não sejam garantidos por parte do solicitante.
Marketing e Comunicação	- Avaliar o alcance das publicações	- Padronizar os processos de comunicação institucional, utilizando os diferentes canais para visar alcançar todos os atores da comunidade acadêmica.
Área pedagógica	- Atividades extraclasse - Materiais complementares - Avaliar os recursos para a prática docente	- Comunicar com frequência atividades extraclasse que podem ser realizadas pelos acadêmicos, tanto na própria instituição quanto em outros ambientes/contextos.  - Divulgar os processos de integralização de atividades complementares para que os estudantes possam planejar e

		acompanhar o status de sua vida acadêmica (alinhamento com a Secretaria, via portal do aluno)  - Garantir formação permanente dos professores a fim de proporcionar-lhes momentos de reflexão e de prática frente à complexidade da sala de aula como “experiência” combinatória de elementos físicos e virtuais.
Coordenação do curso	- Indicador abaixo da média geral de satisfação da IES e dos Cursos de Administração e Ciências da Computação.  - Indicador abaixo da média geral do colegiado do Curso de Administração.	- Apresentar as evidências para a Coordenação iniciar processo de verificação junto ao colegiado dos possíveis motivos que podem ter comprometido esse indicador avaliativo no curso.  - Estabelecer plano de ação a partir dessas evidências, combinando estratégias entre as áreas, incluindo representantes discentes e docentes.
Pastoral	- Falta de presença (ações e comunicação)	- Fortalecer a comunicação da área de Pastoral divulgando para a comunidade acadêmica tanto o calendário de atividades quanto informações permanentes para aderir e/ou participar das mesmas.
Localização	- Segurança externa à instituição: ruas pouco movimentadas e iluminação deficitária	- Contatar o órgão municipal responsável para verificar as possibilidades de ampliar a iluminação dos arredores da instituição bem como a presença dos profissionais de segurança pública com maior frequência nos horários de maior fluxo de entrada e saída dos estudantes.

Além dessas recomendações de caráter mais específicos sinalizamos processos gerais que poderão fortalecer a cultura acadêmica da instituição e promover a manutenção positiva da percepção avaliativa dos diferentes atores que compõem o universo do Centro Universitário Padre João Bagozzi:

- Atenção ao desenvolvimento institucional quanto à missão e o plano de desenvolvimento institucional: a identidade de Centro Universitário exige da IES novas fronteiras acadêmicas na pesquisa e extensão que são oportunidades significativas para garantir o fortalecimento da marca e missão acadêmica. O Seminário de Pesquisa Acadêmica e Científica na Prática Docente configura-se uma oportunidade peculiar no horizonte desse objetivo, assim como o Programa Acadêmico de Iniciação Científica (PAIC).
- Continuar a promoção de ações de responsabilidade social que comuniquem pautas atuais, locais e globais, bem como aproximem a instituição de outros ambientes de cultura e saber, ampliem sua capacidade de incidência social na comunidade e no relacionamento interinstitucional, nacional e internacional.

- Continuar ações que fortaleçam as políticas de gestão quanto ao pessoal, carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho; o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência nos processos decisórios e sustentabilidade financeira. Nesta dimensão uma nova proposta de especialização *intra corporis* coloca-se de forma estrutural no alcance dessa intenção.
- Avaliar, frequentemente, a infraestrutura institucional, com perspectiva no ensino, pesquisa e extensão. Essa avaliação necessariamente se configura como ecossistema comunicativo da vida institucional, no desafio atual de Centro Universitário.

O processo de avaliação é um veículo de ampliação do autoconhecimento institucional e contribui para disseminar a cultura da avaliação na comunidade universitária. A importância atribuída ao processo de auto avaliação e a ampliação das áreas envolvidas implica maior legitimidade e novos passos em direção à consolidação de uma Instituição de excelência acadêmica, democrática e solidária. Os resultados obtidos pelo processo de avaliação institucional e em particular pela aplicação dos instrumentos de coleta de dados, são objetos de análise contínua em reuniões especificamente organizadas, visando à tomada de decisões sobre os resultados. A Instituição através do seu Conselho Acadêmico, viabiliza dentro de suas possibilidades as melhorias nas fragilidades encontradas solucionando os problemas detectados, visando com isso atingir os objetivos propostos para a melhoria do ensino-aprendizagem.

As conclusões finais do processo de avaliação de natureza institucional devem ser utilizadas tanto para alimentação permanente no processo de tomada de decisão, quanto para avaliar e realimentar o próprio processo de avaliação institucional.

Na prática, a avaliação torna-se uma forma de ciclo, de tal maneira que os resultados alcançados com a avaliação da aprendizagem, a avaliação de curso e a avaliação institucional de caráter interno e externo permitirão formulação de diagnósticos confiáveis e um aperfeiçoamento constante no PDI e dos Projetos Pedagógicos dos cursos oferecidos.

A meta de levar à comunidade acadêmica os resultados obtidos pela autoavaliação está sendo cumprida, sendo o relatório final apresentado aos gestores, para a aplicação no planejamento acadêmico-administrativo. O aprimoramento dos trabalhos da CPA depende da participação de todos e espera-se que este relatório subsidie reflexões e debates onde a participação promova uma abordagem analítica e estratégica dos problemas a serem enfrentados.