



---

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE  
TELÊMACO BORBA - UNIFATEB**

**PESQUISA DA CPA: RELATÓRIO PARCIAL REFERENTE AO ANO  
DE 2022**

**Telêmaco Borba/PR**

**Março de 2023**

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

MANTENEDORA
<b>FATEB Educação Integral Ltda</b>
Avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 1181 – Alto das Oliveiras – CEP: 84266-010 – Telêmaco Borba/PR
<b>CNPJ:</b> 00.904.138/0001-15
Contrato Social arquivado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e das Pessoas Jurídicas da cidade e comarca de Jandaia do Sul/PR, sob o nº 303, do Livro A-1, Fls. 379.
<b>Código da Mantenedora no sistema e-MEC:</b> 1008

MANTIDA
<b>Centro Universitário – UNIFATEB</b>
Avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 1181 – Alto das Oliveiras – CEP: 84266-010 – Telêmaco Borba/PR
(42) 3271 8000
Credenciada ao Sistema Federal de Ensino pela Portaria MEC nº 875, de 23 de junho de 2000, publicada no D.O.U., de 27 de junho de 2000; reconhecida pela Portaria MEC nº 1.672, de 28 de novembro de 2011, publicada no D.O.U. de 29 de novembro de 2011; credenciada para oferta de cursos na modalidade à distância (EAD), por meio da Portaria MEC nº 723, de 14 de julho de 2015, publicada no D.O.U. de 15 de julho de 2015; reconhecida pela Portaria MEC nº 1.260, de 29 de setembro de 2017, publicada no D.O.U. de 02 de outubro de 2017; reconhecida para oferta de cursos na modalidade à distância (EAD), pela Portaria MEC nº 983, de 6 de dezembro de 2021, publicada no D.O.U. de 7 de dezembro de 2021; credenciada como Centro Universitário pela portaria MEC nº 182 de 21 de março de 2022, publicada no D.O. em 23 de março de 2022.
<b>Código da IES no sistema e-MEC:</b> 1536

**ADMINISTRAÇÃO GERAL**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO**

**REITORA**

Paula Regina Pontara

**PRÓ-REITORA ACADÊMICA**

Nathaly Sartor

**PRÓ-REITOR ADMINISTRATIVO**

Daniel Maynardes

**PRÓ- REITOR JURÍDICO**

Thiago Roberto Lopes

**PROCURADOR INSTITUCIONAL**

Donizeth dos Santos

## **1.2 COMPOSIÇÃO ATUAL DA CPA:**

### **Representante da mantenedora:**

Flávia Nunes Flores.

### **Representante das Coordenações de Curso:**

Douglas Dal Molin\*.

### **Representante do corpo docente:**

Joseane Cíntia Piechnick.

### **Representante discente:**

Gabrielle Furquim K. M. da Silva.

### **Representante do corpo técnico-administrativo:**

Eucibeli Cristine Alves.

### **Representante da sociedade civil organizada:**

Luana Mazuco.

\* Coordenador da CPA

### **Período de mandato da CPA:**

De 04/04/2022 a 04/04/2024, conforme Portaria nº 06, de 04/04/2022.

**Ano de referência do Relatório: 2022**

**Versão: Parcial**



### **1.3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário de Telêmaco Borba (Unifateb) iniciou no mês de junho de 2022 as reuniões para o planejamento da autoavaliação referente ao mesmo ano, e assim dar continuidade no ciclo avaliativo do triênio 2021-2023.

Em reunião realizada no dia 21/06/2022, foram empossados os novos integrantes, juntamente os remanescentes do mandato anterior, para um mandato de 2 (dois) anos. Além da votação e decisão pelo novo presidente da CPA, professor Me. Douglas Dal Molin. Neste momento iniciaram os trabalhos para planejamento e execução do processo de avaliação interna e externa da Unifateb, que ocorrerá no triênio citado.

O processo de autoavaliação do ano de 2022 foi desenvolvido em várias fases, que são elas: reuniões para discussão da forma como seria realizado, formulação de questões do questionário, divulgação do processo auto avaliativo, conscientização dos segmentos, aplicação dos questionários, e análise e reflexão sobre os dados coletados.

Houveram duas avaliações internas, uma para o público interno e outra para o público externo (comunidade). A aplicação do questionário, para o público interno, foi realizada do dia 23/11/22 ao dia 05/12/22. A data foi escolhida na tentativa de garantir maior adesão dos alunos ao questionário. Considerando que estaria no período de verificação de atividades e notas finais, e que o aluno precisaria responder a pesquisa para ter acesso as suas informações, essa data seria importante nesta adesão. No entanto, a pesquisa não foi respondida apenas por alunos, existiram também perguntas direcionadas aos docentes e colaboradores.

O questionário de 2022 apresentou questões sobre os eixos e dimensões a seguir:

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

## Eixo 5 – Infraestrutura Física

### Dimensão 7: Infraestrutura Física

Além da avaliação interna explicitada acima, com questionário para os sujeitos mencionados, referente às dimensões do SINAES, também foi feita avaliação interna respondida pelo público externo. Essa pesquisa se difere no público que responde, mas, por ser uma avaliação realizada internamente pela CPA, não se caracteriza como avaliação externa.

Diante do apresentado acima, este relatório será dividido em duas partes. A primeira parte trará a avaliação interna respondida por professores, colaboradores e alunos. A segunda parte apresentará as avaliações internas respondidas pela comunidade externa. Assim, este relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos pelas investigações. Este relatório terá, abaixo, as seguintes sessões: metodologia, parte um de apresentação dos resultados e sugestões de ações, parte dois de apresentação dos resultados e conclusão geral.

## **1. METODOLOGIA**

Ao apresentar o relatório parcial da pesquisa da CPA, é necessário discorrer e delinear sobre o caminho percorrido para que as pesquisas acontecessem e para suas análises. Essas etapas estão apresentadas nesta sessão.

A pesquisa da CPA se caracteriza como uma investigação para avaliar a estrutura, a organização, a metodologia, as políticas da instituição e a percepção da comunidade sobre a Unifateb e seus serviços. Por este motivo é necessário que existam perguntas que sejam direcionadas a todos os públicos da Unifateb. Assim, serão alvo da pesquisa: Professores; Colaboradores (técnico-administrativo), alunos (presencial e EaD) e comunidade externa.

Para a avaliação interna aplicada ao público interno, constante na primeira parte da apresentação dos resultados, as dimensões avaliadas foram escolhidas seguindo os seguintes critérios: 1) Apresentar relevância frente ao momento atual da instituição, considerando atualizações documentais e estruturais (tanto pedagógica, quanto fisicamente); 2) Avaliar pilares importantes do processo de ensino-aprendizagem e da organização de uma instituição de ensino superior, e; 3) Investigar a ciência dos sujeitos sobre os programas existentes na IES.

Na segunda parte serão apresentados os dados de duas pesquisas para comunidade externa. Uma delas avaliou a satisfação dos usuários com os serviços do SerFateb (serviço-escola que contempla Núcleo de Práticas Jurídicas e Clínica-escola de Psicologia). A outra avaliou a percepção e satisfação, de alunos do ensino médio da cidade e região, com a estrutura da Unifateb e interesse de ingresso em cursos da graduação.

Esta pesquisa, ainda, se caracteriza como quantitativa e qualitativa (GIL, 2002). Ela torna-se quantitativa ao fornecer dados números, quantificáveis e passíveis de análise, que possibilitam a estimativa da percepção que o pesquisado tem referente aos itens avaliados. E é qualitativa ao possibilitar respostas descritivas, que comporão os resultados a fim de dar sentido e qualidade aos dados quantitativos. Deste modo a pesquisa torna-se mais completa e fiel.

Os questionários das avaliações foram organizados a fim de estimular o aluno a responder todas as questões, sem desistir no meio do processo, utilizando um número reduzido de perguntas (objetivas e descritivas). Mas que contemplem o necessário para um resultado válido. Além de fornecer dados objetivos, quantificáveis e com qualidade. Abaixo estão as perguntas separadas por dimensão, com indicação do público que responderia aquela determinada pergunta, e estarão na primeira parte dos resultados:

#### **Dimensão 1 – A missão e o plano de desenvolvimento institucional (PDI)**

**Pergunta para professores, colaboradores e alunos:** A partir da reestruturação enquanto Centro Universitário, a nova missão é “Desenvolver em nossos alunos as competências e habilidades essenciais para o seu protagonismo em um mundo em transformação”. De 0 a 10, o PDI e a missão da instituição estão coerentes com as necessidades da realidade em que você está inserido?

#### **Dimensão 2 – Políticas de ensino, pesquisa e extensão**

**Pergunta para professores:** De 0 a 10, o quanto você tem conhecimento sobre as políticas de ensino, pesquisa e extensão da UNIFATEB?

**Pergunta para professores:** O quanto você é incentivado pelo seu coordenador ou pela própria instituição a fazer pesquisa e/ou extensão?

**Pergunta para alunos:** De 0 a 10, você tem conhecimento e é incentivado a participar dos programas de pesquisa e extensão da UNIFATEB?

**Pergunta para alunos:** Levando em conta os projetos e oportunidades em pesquisa e extensão na UNIFATEB, de 0 a 10, qual seu nível de satisfação com esses programas?

#### **Dimensão 7 – Infraestrutura física**

**Pergunta para alunos presencial:** De maneira geral, entre 0 e 10, você considera a estrutura física da UNIFATEB adequada para o bom desenvolvimento das atividades prática do seu curso? Considerando os espaços gerais e específicos para as práticas (laboratórios de saúde, de engenharia ou informática, espaço SerFateb, quadras, academia, brinquedoteca, etc).

**Pergunta para alunos EAD:** De maneira geral, entre 0 e 10, você considera a estrutura física da UNIFATEB e das Unidades EAD adequadas para o bom desenvolvimento das atividades práticas ou de realização de provas do seu curso?

**Pergunta para professores, colaboradores e alunos:** De 0 a 10, o quanto a estrutura da biblioteca física ou da biblioteca virtual atende as suas necessidades?

**Pergunta para professores, colaboradores e alunos presencial:** De 0 a 10, o quanto você considera que as mudanças na estrutura física da UNIFATEB colaboram para o bom desenvolvimento do seu trabalho?

As respostas coletadas com a avaliação acima, referente aos discentes, foi realizada por curso. Nos outros segmentos não houve a separação por grupos. Cada pergunta tinha como opção de resposta uma escala de 1 a 10, em que o sujeito definiria sua resposta de acordo com a pergunta.

Além das perguntas acima, sobre as dimensões investigadas, também foi verificada a importância da pesquisa para o sujeito. É importante para a CPA compreender a percepção das pessoas sobre a necessidade da pesquisa. Para isso, antes de prosseguir ao campo de resposta descritiva, o indivíduo respondia uma questão fechada. Para essa percepção foi feita a seguinte pergunta: “Esta pesquisa foi importante para você? Se você quiser sugerir melhorias sobre os itens avaliados, escreva no espaço abaixo.”. A resposta era dividida em “sim” ou “não”, em que eram representadas pelos números 1 e 2, respectivamente.

A operacionalização da pesquisa das dimensões foi feita, via internet, por intermédio da plataforma Unimestre, que é a plataforma para ambiente virtual de aprendizagem (AVA) utilizada hoje pela Unifateb. A Unimestre se caracteriza por ser um software para produzir e gerenciar atividades educacionais baseadas na Internet

e/ou em redes locais. É um projeto de desenvolvimento contínuo projetado para apoiar o ensino centrado nas atividades do aluno e que conjuga um sistema de administração de ações educativas com um pacote de software desenhado para ajudar os educadores a obter alto padrão de qualidade nos processos on-line desenvolvidos. Para esse processo o participante da pesquisa devia seguir os seguintes passos, respectivamente: Acessar a plataforma Unimestre com seu login; Acessar a avaliação, que era apresentada em sua página inicial ao acessar o portal; Responder as questões objetivas e descritivas; Conferir as respostas; Por último, finalizar a avaliação, enviando assim suas respostas.

A operacionalização da pesquisa com a comunidade externa (alunos de ensino médio e usuários do SerFateb) se deu por meio da plataforma Microsoft 365. Foram feitos dois questionários pelo *Microsoft Forms*. Cada *Forms* teve um QR Code que, ao escanear com o celular, dava acesso ao questionário. Os usuários do SerFateb tinham acesso ao QR Code de modo impresso, disponibilizado no balcão do serviço-escola. Os alunos do ensino médio, que vieram conhecer a instituição, tiveram acesso por meio impresso, apresentado pela coordenação da área comercial da Unifateb.

## 1.1 ANÁLISE DOS DADOS

Para chegar a um resultado que não seja arbitrário e ou ficar preso apenas ao subjetivismo da CPA, é extremamente importante recorrer a um modelo de análise a ser seguido e respeitado.

Para análise dos dados coletados, será recorrido à análise de dados por categoria. Que, segundo Minayo (1994), é uma técnica que busca dar respostas à perguntas preestabelecidas, confirmar ou refutar afirmações e retirar informações úteis de dados coletados de forma ampla, como ocorre em um questionário.

Segundo Quimelli (2009) a formulação das perguntas deve favorecer a análise dos dados e obter o máximo de informações válidas possíveis. Com a coleta já realizada, a autora especifica que é necessário refletir a respeito das perguntas e dos dados. Podendo reorganizar as perguntas e encontrar relações entre as informações que foram fornecidas. Minayo (1994), propõe um dos possíveis modelos de análise de dados que se pode utilizar em uma análise de conteúdo. Esse modelo de análise é aquele que se faz através de categorias.

As informações coletadas através das entrevistas precisam ser filtradas, para então serem recontextualizadas e reestruturadas dentro de categorias precisas e criadas conforme as respostas obtidas.

Para isso, e usando como base o modelo apresentado por Quimelli (2009), serão seguidos os seguintes passos: 1) Ler várias vezes e atentamente todas as respostas/informações coletadas; 2) Identificar o que é relevante para a pesquisa e para atingir o objetivo geral proposto para esta; 3) Selecionar e separar o que foi identificado como essencial; 4) Elaborar categorias relacionadas as informações separadas dentre as informações coletadas; 5) Refinamento das categorias, que pode ser feito pelo número de vezes que uma mesma resposta aparece ou pela aproximação das mesmas; 6) Juntar ou separar informações nessas categorias especificadas e refinadas, seguindo uma sequência lógica que favoreça a análise, e; 7) Montar categorias finais com as informações já totalmente especificadas, separadas e organizadas, para, assim, conseguir fazer a análise e obter um resultado fiel e sistemático das informações coletadas nas entrevistas.

Esses passos podem ser realizados por tabelas, colunas, quadros ou outra forma de organização. A escolha dependerá de qual se adequará melhor as informações que estão sob domínio do pesquisador. As categorias utilizadas para a análise pretendida serão pautadas nas dimensões investigadas, em que cada dimensão será uma grande categoria. Dentro de cada grande categoria poderão ser feitas pequenas categorias, baseadas na análise feita, em que nessas constarão as informações a serem discutidas.

Somando os dados obtidos e analisados dos questionários, com os dados da própria Unifateb e, ainda, os dados coletados de modo empírico, ou seja, na experiência dos pesquisadores com a instituição, é possível chegar a um resultado válido e fidedigno.

## **2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO – PARTE UM**

Conforme descrito na metodologia, os dados serão apresentados em categorias de análise. Vale ressaltar, antes de seguir com a apresentação e discussão das informações, os números gerais obtidos na pesquisa: Do total de professores,

94,59% respondeu o questionário da CPA, número equivalente a 70 pessoas; Do total de colaboradores, 31% respondeu o questionário da CPA, número equivalente a 18 pessoas; Do total de alunos dos cursos presenciais, 92,11% respondeu o questionário da CPA, número equivalente a 1012 pessoas; Do total de alunos EaD da cidade de Curiuva, 94,74% respondeu o questionário, equivalente a 17 pessoas; Do total de alunos EaD de Jaguariaiva, 61,54% respondeu, número equivalente a 7 pessoas; Do total de alunos EaD de Ortigueira, 76,47% respondeu, número equivalente a 39 pessoas; Do total de alunos EaD de Telêmaco Borba, 80,73% respondeu o questionário, número equivalente a 155 pessoas; E do total de alunos EaD de Tibagi, 89,58% respondeu o questionário, número equivalente a 86 pessoas.

Cada pequena categoria foi cuidadosamente organizada, partindo da repetição e/ou proximidade das respostas. Cada subsessão, abaixo, apresentará uma grande categoria, e suas pequenas análises.

### **3.1. DIMENSÃO 1: A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**

Essa categoria apresenta a seguinte pergunta: A partir da reestruturação enquanto Centro Universitário, a nova missão é “Desenvolver em nossos alunos as competências e habilidades essenciais para o seu protagonismo em um mundo em transformação”. De 0 a 10, o PDI e a missão da instituição estão coerentes com as necessidades da realidade em que você está inserido?

Esta pergunta foi direcionada para professores, colaboradores e alunos da Unifateb. Desse modo o resultado obtido diz respeito a todos os segmentos que compõem a instituição.

Para essa pergunta não houveram respostas descritivas, mas referente a resposta dada na escala de 1 a 10, considerando todos os seguimentos, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	36	28	30	47	116	86	121	217	206	507

Pode-se observar que a maior pontuação está nos 7 pontos ou mais, o que é um indicativo de que a instituição está coerente com o que se propõe. E, mais importante que isso, que esse aspecto é percebido pelos usuários. Pode-se dizer que, a partir do resultado apresentado, a IES consegue agir e fomentar o desenvolvimento de comportamentos necessários ao profissional que deseja formar. A Unifateb, deste modo, traduz essa participação por meio de ações, como reestruturação pedagógica, incentivo à projetos de extensão e iniciação científica e melhorias estruturais e virtuais. Algumas dessas ações foram avaliadas, inclusive, pela pesquisa da CPA e será apresentado abaixo neste relatório.

### 3.2. DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Essa categoria foi direcionada apenas para professores e alunos, com duas perguntas para cada segmento. Abaixo serão apresentadas as perguntas, separadas por sujeitos (professores e alunos). Também serão mostrados os seus resultados e a discussão sobre eles.

#### 3.2.1. Perguntas Direcionadas aos Professores

- De 0 a 10, o quanto você tem conhecimento sobre as políticas de ensino, pesquisa e extensão da UNIFATEB?

Para esta questão, referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	0	0	1	0	1	1	3	13	16	35

- O quanto você é incentivado pelo seu coordenador ou pela própria instituição a fazer pesquisa e/ou extensão?

Para esta questão, referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

---

<b>Qtd. respostas</b>	0	1	1	0	3	0	2	7	6	50
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Conforme é possível observar nas respostas, a maior parte dos docentes tem conhecimento sobre as políticas e também são incentivados a participar de pesquisa e/ou extensão.

Essa compreensão dos professores é coerente com a evolução estrutural e política da Unifateb, que desde 2022 apresenta coordenações renovadas dos setores acadêmicos, o que inclui o tripé da educação: Ensino, Pesquisa e Extensão.

De modo conjunto ao desenvolvimento institucional, a divulgação das oportunidades também foi fortalecida. Ocorre por meio de editais, enviados virtualmente e também colocados fisicamente em murais, por meio de imagens e textos nas redes sociais da Unifateb, recados no portal Unimestre e, ainda, pessoalmente por meio de falas nas salas de aula.

Outro indicativo é o aumento progressivo de projetos iniciados por docentes. Esses projetos passam por avaliação de comissão julgadora e, os dez melhores avaliados, recebem uma bolsa. A possibilidade em desenvolver uma investigação científica, necessária ao docente e também à IES, com a contrapartida de uma bolsa, incentiva e promove iniciação científica e a extensão. Torna-se justo ao compreender que o docente despense mais tempo e esforço, levando o nome da Unifateb nesses projetos e espalhando-os em publicações ou ações na comunidade, por exemplo. Este, inclusive, torna-se um caminho próximo ao que se espera de instituições de ensino superior, e que normalmente é feito em instituições públicas.

Sobre as respostas descritivas, obteve-se apenas um texto a respeito deste tópico, que é o seguinte: “Epic sem custo para incentivar alunos e professores na pesquisa” (sic.). Porém, é importante ressaltar que, apesar de ser uma preocupação importante, o Encontro de Pesquisa e Iniciação Científica (EPIC), que ocorre anualmente na Unifateb, é um evento acadêmico com grande valor qualitativo para a comunidade científica e demais interessados. O EPIC tem grande adesão dos acadêmicos da instituição e, também, de pesquisadores de outras cidades, como Ponta Grossa. Além de ser caracterizado como qualquer outro evento acadêmico presencial de outros lugares. O preço de inscrição garante a adesão do acadêmico, que não faz a inscrição sem participar, garante certificado de participação ou publicação e, ainda, cobre custos que possam existir. Por fim, destaca-se a

participação sem custo de inscrição para os acadêmicos dos quatro primeiros períodos da Unifateb, como forma de incentivar a investigação científica e a participação acadêmica desde o início da graduação.

### 3.2.2. Sugestões

Diante das informações coletadas e discutidas sobre as respostas dos professores, sugere-se apenas divulgar o motivo e importância do EPIC ter um valor de inscrição. Entendendo que possam existir docentes que não compreendem essa necessidade, por estarem na mesma instituição promotora do evento, faz-se necessário esclarecer os motivos do custo de inscrição para um evento acadêmico.

### 3.2.3. Perguntas Direcionadas aos Alunos

- De 0 a 10, você tem conhecimento e é incentivado a participar dos programas de pesquisa e extensão da UNIFATEB?

Para esta questão, referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	35	29	38	53	120	87	111	200	189	449

- Levando em conta os projetos e oportunidades em pesquisa e extensão na UNIFATEB, de 0 a 10, qual seu nível de satisfação com esses programas?

Para esta questão, referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	44	33	41	56	111	98	114	197	193	429

As respostas quantitativas expressas acima deixam evidente o conhecimento e satisfação da maior parte dos acadêmicos com os projetos de extensão e iniciação científica da Unifateb.

Estes dados somam-se aos expressos nas perguntas feitas aos docentes. Pois a maior participação e incentivo dado aos professores, reflete na inclusão e engajamento dos alunos. A proposta de projetos, de modo progressivo, atende um número maior de alunos, que se inscrevem e procuram pesquisas para colaborar.

É por meio desses projetos, tanto de pesquisa quanto de extensão, que os alunos podem desenvolver conhecimentos, habilidades e competências necessárias ao perfil do egresso requerido nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e nos Planos Pedagógicos de Cursos (PPC). Essas atividades promovem o aluno, que entrará em contato com profissionais da sua área, com comunidade e futuros empregadores ou sócios. Deste modo, preparar-se-á adequadamente à vida de egresso, construindo um currículo profissional e pessoal desde o início da vida acadêmica. Considerando o pressuposto de que, quando profissionais, serão lembrados e poderão ter oportunidades e “portas abertas” em diferentes lugares e cenários.

A partir dos comentários feitos nesta categoria, é possível dividir em duas subcategorias: Iniciação científica e extensão, pois ambos assuntos receberam sugestões e/ou críticas, conforme abaixo.

#### 3.2.3.1. Iniciação científica

Neste item surgiram comentários que percorrem dois pontos: a quantidade e tipo de bolsas para alunos e, também, aumento de campos e temas de pesquisa. É possível verificar trechos de comentários a seguir:

“Sobre o programa de iniciação científica, poderia ter bolsas para os alunos como um incentivo, acredito que um vale no final do programa para realizar um especialização não se aplique tanto pois os alunos que realização a iniciação já trabalham e tem planos de ir embora de Telêmaco, então se tivesse uma bolsa no curso ajudaria muito” (sic.).

“Ha muito poucas bolsas de IC e a faculdade precisa abrir mais o campo de pesquisa para engenharia com temas realmente úteis para a sociedade e não

fechados, oferecendo apoio para realização destes. Temas além de celulose e papel, como: tratamento de efluentes e meio ambiente” (sic.).

Neste sentido, é importante acolher as demandas dos alunos e discutir a categoria. A bolsa dos acadêmicos difere-se da bolsa dada aos docentes. Enquanto os professores recebem um valor monetário mensal, os alunos recebem um ‘voucher’ para pós-graduação *latu-sensu* na instituição. Considerando que a iniciação científica, conforme apontado anteriormente neste relatório, traz oportunidades e desenvolvimento únicos ao futuro profissional, ela por si só já seria um componente importante da formação acadêmica. A possibilidade em fazer uma especialização gratuita posteriormente, soma-se a compreensão da importância de manter-se em formação continuada.

Como destacado no comentário acima, existem alunos que, ao se formar, saíram da cidade e não conseguirão fazer a especialização. Assim, é interessante a sugestão de bolsa de iniciação científica em formato de desconto na mensalidade acadêmica. Por outro lado, aponta-se a existência de especializações remotas, em que o formado pode fazer de qualquer lugar em que haja acesso a internet. Outro ponto importante de destacar é que muitos alunos da Unifateb já recebem algum tipo de bolsa com desconto em mensalidade. O acúmulo de bolsa pelo aluno precisaria ser investigado cuidadosamente, para não gerar impactos negativos na receita que permite o funcionamento do curso em que o aluno está matriculado.

A respeito do segundo ponto que apareceu nesta categoria, que seria o aumento de áreas e temas de pesquisa, destaca-se o funcionamento de um projeto e da realidade regional em que a IES está inserida.

Os temas e/ou áreas abordadas por um projeto de pesquisa dependerá da área de conhecimento do professor que o propõe. Ou seja, eles serão ofertados dentro daquilo que é possível orientar e fazer pelo docente. Também é possível que o acadêmico, interessado por outro assunto, proponha a algum professor o projeto de interesse. Com isto feito, e um docente aceitando a ideia, é possível fazer pesquisa em diferentes temas.

A realidade regional também é importante, pois ela direciona muitos dos projetos pretendidos. A iniciação científica pretende, entre outros aspectos, colaborar para solucionar problemas da realidade. Por tanto, espera-se que seja feito aquilo que colabore para isso acontecer a partir do local em que a Unifateb está inserida.

#### 3.2.3.2. Extensão

Neste item surgiram comentários que percorrem dois aspectos: Abrir mais campos de extensão e, também, a estruturação da extensão. Conforme os comentários abaixo ilustram:

“É necessária olharmos mais para os projetos de pesquisa e extensão, parceria com a prefeitura, escolas, abrir o campo para esse tipo de projeto” (sic.).

“Em relação ao projeto de extensão deve ser mais estruturado e calçado, não temos muita orientação e ficamos perdidos no que fazer e isso pode interferir na qualidade do que se oferece quando se faz um projeto de extensão” (sic.).

A partir do que apareceu é possível retomar brevemente os apontamentos discutidos no item anterior, sobre a iniciação científica. A extensão tem como objetivo solucionar problemas reais, por meio de ações na comunidade em que a instituição está inserida. Deste modo a extensão recebe este nome, por se tratar de uma continuidade da academia, que sai das paredes das salas de aula e leva alunos e docentes em ações para fora dela, até a realidade social e sua sociedade.

Deste modo a extensão realizada é balizada pela demanda da comunidade frente à IES e, ainda, a disponibilidade de docentes em seus conhecimentos e práticas que de fato colaborem nessas demandas.

Sobre a estruturação da extensão destaca-se um aspecto real e que precisa acontecer de modo organizado e definido, desde o planejamento e execução da coordenação até a prática em si, com o docente e os alunos. Existe uma coordenação de extensão na Unifateb, o que é o primeiro ponto importante para pensar-se ações que correspondam as expectativas trazidas nesta pesquisa.

#### 3.2.4. Sugestões

Devido um número maior de aspectos discutidos nas categorias acima, as sugestões, a partir da discussão feita, serão apresentadas a seguir por tópicos.

Sugere-se:

- Aperfeiçoar a divulgação do que é extensão e iniciação científica, cada um a partir da sua respectiva coordenação. Levando em consideração

exemplificar aos docentes e discentes pra que é, como é e o que se pretende com esses tipos de projetos;

- Divulgar que muitos trabalhos ocorrem a partir da realidade em que a instituição está inserida, por isso os temas que normalmente ocorrem;
- Divulgar de modo consistente e periodicamente os projetos já existentes;
- Encaminhar a coordenação de extensão até diferentes campos de possíveis atuações, para que os locais e lideranças da comunidade tenham conhecimento do que verdadeiramente é a extensão e do que é possível realizar. Deste modo incentivando a busca de órgãos sociais pela extensão universitária;
- Avaliar a possibilidade em dar ao acadêmico, que participa de projetos de iniciação científica e/ou extensão aprovados, uma bolsa que não seja o voucher para especialização. Avaliar a possibilidade de remuneração como bolsa de IC e extensão, ou, ainda, desconto em mensalidade para aqueles que não têm descontos já viabilizados;
- Estruturar o processo de extensão, desde sua formulação até sua finalização. A extensão precisa ter uma organização que mostre de modo delineado como propor o projeto, prazos em edital desde o início do semestre, funcionamento de supervisões, execução, acompanhamento, avaliação e finalização. Sempre com modelos institucionais a serem seguidos, respeitando os aspectos que precisam ser individuais a cada projeto ou curso. Deste modo, tanto professor quanto aluno são orientados e têm uma retaguarda no desenvolvimento do projeto.

Os pontos acima são sugestões de melhorias, que podem ser destacados a partir da discussão das categorias feitas na dimensão avaliada pela CPA.

### **3.3. DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA FÍSICA**

Esta categoria teve uma questão direcionada apenas para alunos do presencial, uma apenas para alunos do EaD e outras duas questões para professores, colaboradores e alunos (presencial e EaD). Abaixo serão apresentadas as perguntas,

separadas por agrupamentos, conforme descrito na metodologia. Também serão mostrados os seus resultados, a discussão sobre eles e as sugestões da CPA.

### 3.3.1. Estrutura Física da Unifateb

- De maneira geral, entre 0 e 10, você considera a estrutura física da UNIFATEB adequada para o bom desenvolvimento das atividades prática do seu curso? Considerando os espaços gerais e específicos para as práticas (laboratórios de saúde, de engenharia ou informática, espaço SerFateb, quadras, academia, brinquedoteca, etc).

Esta pergunta foi direcionada aos Alunos dos Cursos Presenciais. Referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	27	25	32	23	83	52	91	134	155	391

- De 0 a 10, o quanto você considera que as mudanças na estrutura física da UNIFATEB colaboram para o bom desenvolvimento do seu trabalho?

Esta questão foi aplicada nos professores, colaboradores e alunos dos cursos presenciais. Referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	26	22	18	22	81	41	95	131	180	485

Pode-se observar, pelas respostas quantitativas, que a maior parte do público investigado avaliou com um número alto dentro da escala de 1 à 10. Este é um indicativo da satisfação do público com a estrutura física da instituição. Esta pontuação é consoante com os investimentos e mudanças realizadas na estrutura. Essas modificações, que podem ser apresentadas como atualizações e melhorias, são perceptíveis de modo visual e também de modo indireto, ao passo que as atividades realizadas em diferentes segmentos ganham qualidade.

Somando ao resultado quantitativo, é possível trazer a discussão qualitativa, levantada pelos comentários feitos na pesquisa. Deste modo, antes de prosseguir com as sugestões de melhorias apontadas nos comentários, segue algumas respostas que ilustram o dado numérico apresentado acima:

“Laboratórios ótimos” (sic.); “A estrutura da Unifateb para alunos presenciais está ótima e a cada dia fica melhor” (sic.); “A fateb ta perfeita parabéns” (sic.). Essas respostas descritivas, trazidas como exemplo entre outras, expressam qualitativamente a nota dada na escala, e merecem ser evidenciadas.

Além das informações acima, é importante trazer também as sugestões de melhorias apontadas nos comentários. Para isso, abaixo estruturam-se duas subcategorias.

#### 3.3.1.1. Salas e laboratórios

Referente a estrutura física da Unifateb pode-se separar em duas categorias as respostas dadas, uma dessas categorias é “salas e laboratórios”. Para essa categoria, entende-se sala como todo espaço fechado, seja de aulas ou de professores. E entende-se por laboratório todos os espaços para atividades práticas dos cursos, como laboratórios de saúde, de engenharias, informática, quadra poliesportiva e SerFateb.

A estrutura física da Unifateb está em constante atualização, reforma e manutenção. Considerando a quantidade de pessoas que utilizam os espaços diariamente, as diferentes ações que ocorrem dentro das salas em relação a estrutura, objetos e equipamentos eletrônicos, considerando também as evoluções pelas quais os cursos passam e, ainda, o custo envolvido nas operações, torna-se difícil realizar todas as reformas de uma só vez. As pesquisas da CPA, assim como as percepções pessoais, as experiências individuais ou coletivas, e as demandas naturais dos cursos, fazem com que exista uma prioridade em relação ao desenvolvimento físico. É importante pontuar esta situação, para balizar a discussão a seguir.

Conforme apontado em comentários da pesquisa, a evolução e melhoria é perceptível aos sujeitos avaliados, além do que mostram os dados quantitativos. Porém sugerem-se melhorias em alguns aspectos estruturais importantes para o caminhar dos cursos na Unifateb.

As principais demandas relatadas na pesquisa foram:

1- Salas de aula com necessidade de climatização: Este item apareceu na maioria das avaliações em que houveram respostas descritivas. Segundo os inúmeros comentários, as salas são quentes, com necessidade de instalação de ar condicionado ou ventiladores adequados. Segundo os comentários, Existem os ventiladores, porém são “barulhentos” (sic.) e atrapalham a aula. É sabido, a partir da experiência individual, ao ir até as salas de aula, que não há uma climatização adequada. Os sujeitos que responderam a pesquisa, de modo geral, solicitam atenção e melhorias quanto a este ponto, sugerindo melhores ventiladores ou, em sua maioria, ar condicionado.

2- Salas de aula com goteira ou entrada de chuva: Houveram comentários referente as salas de aula que sofrem com dias chuvosos. Segundo os comentários, e que também são percebidos empiricamente, existem salas de aula em que entra água da chuva, quando esta é forte.

3- Salas de aula com equipamentos precários: Toma-se como equipamentos os objetivos eletrônicos e não eletrônicos. Neste item houveram comentários que destacaram a precariedade de cadeiras, que estão “velhas” (sic.), “com lascas” (sic.) e “parafusos” (sic.) a mostra, que podem causar acidentes. Também houveram comentários sobre os problemas constantes em projetores e internet.

4- Salas de aula com paredes sem isolamento acústico: Segundo comentários, é possível ouvir outros professores e turmas devido as paredes finas das salas de aula.

5- SerFateb sem isolamento acústico: Segundo comentários, é possível ouvir atendimentos pelas paredes, entre salas do SerFateb. Este item compromete o sigilo e também o código de ética do profissional a ser formado.

6- Calibração de equipamentos das engenharias: Houveram comentários solicitando a calibração de equipamentos físicos dos laboratórios das engenharias.

7- Atualização de computadores: Há a necessidade, segundo comentários da pesquisa, em atualizar os computadores do laboratório de computação. Que estariam com processadores desatualizados e equipamentos, como mouse, sem o devido funcionamento.

8- Quadra poliesportiva e materiais práticos: Os comentários sobre o curso de educação física solicitaram uma quadra poliesportiva com tamanho oficial, um espaço adequado para atletismo e renovação dos materiais esportivos para aulas práticas.

9- Sala dos professores: Entre os comentários dos docentes, foi apontada a necessidade de um número maior de computadores e impressoras nas salas dos professores. Para a impressão de atividades, provas e possíveis outros usos.

10- Indicação de atendimento preferencial na lanchonete Bersanete, para evitar constrangimentos de pessoas que podem passar à frente nas filas.

#### 3.3.1.2. Pátio externo

Aqui é importante exemplificar que a categoria “pátio externo” representa os comentários a respeito do “estacionamento” (sic.). O motivo de utilizar uma terminologia diferente é porque a instituição disponibiliza um espaço externo à estrutura física de salas e laboratórios para os alunos e empresas usufruírem e deixarem seus automóveis e motocicletas. Essa disponibilização ocorre pois, no local onde a Unifateb está situada, não existe estacionamento público nas laterais da rua. Além de tratar-se de uma via importante para a cidade, que gera grande movimento em diversos horários do dia e da noite. Deste modo, a Unifateb dispõe de um pátio externo e não cobra pela utilização como estacionamento por terceiros. Também permite que, além dos alunos e colaboradores, pessoas que têm van de transporte, por exemplo, e que trabalham transportando alunos, possam deixar seus veículos no local.

Dito isto, é possível seguir com a categoria. Em todos os segmentos que houveram respostas descritivas, com exceção dos cursos EaD, obteve-se comentários a respeito da necessidade em reformar o “estacionamento” (sic.). Segundo os comentários, existem problemas, como “buracos” (sic.), que “danificam” (sic.) os carros. Existem comentários afirmando que o “estacionamento está horrível” (sic.). Outros comentários dizem respeito à organização do estacionamento, que tornam o trânsito lento e mal estruturado. Este é um ponto de grande adesão entre os acadêmicos, que pode tornar-se detrator da instituição devido a isto. Essa crítica

também é observada pessoalmente por professores e coordenadores nas salas de aulas ou reuniões com alunos, o que soma-se a pesquisa da CPA.

As respostas referentes ao pátio externo são importantes, porque apesar do que foi exposto no início deste item, é importante, em alguma medida, que a instituição dê suporte àquilo que oferece. Também é relevante considerar que, tratando-se de uma instituição de ensino, existem outros fatores mais urgentes, como as reformas realizadas em espaços físicos de salas e laboratórios. Estes aspectos, opostos de certo modo, tornam esta categoria complexa. Mas relevante para ser destacada entre os resultados da pesquisa.

### 3.3.2. Estrutura Física da Unifateb e Polos EaD

- De maneira geral, entre 0 e 10, você considera a estrutura física da UNIFATEB e das Unidades EAD adequadas para o bom desenvolvimento das atividades práticas ou de realização de provas do seu curso?

Esta pergunta foi direcionada aos Alunos dos Cursos Ead. Referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	11	7	6	6	18	14	20	42	41	134

Este item complementa a categoria 3.3.1.1, que traz apontamentos sobre a estrutura física. Comprova por meio das respostas quantitativas a avaliação positiva do espaço físico, considerando, ainda, os polos EaD.

Destaca-se, entre os comentários, as respostas que solicitam maior contato com professores de modo físico nos polos. Entende-se que o curso EaD é flexível e exige uma autonomia do aluno, mas também é possível pensar estratégias para aproximar o acadêmico da estrutura física e de seus professores.

Aponta-se ainda a avaliação referente aos alunos de curiúva, que 100% apontou a pesquisa como não importante. Além de haver o seguinte comentário: “voltar a ter uma unidade física na minha cidade”. Importante, uma vez que não há

mais polo físico na cidade, pensar estratégias para aproximar esse aluno da instituição.

Último ponto relevante entre os comentários, que surgiu de vários cursos é a necessidade em renovar ou reformar os banheiros. Segundo comentários, os banheiros têm “portas que não fecham” (sic.), “falta papel higiênico” (sic.) dentro das cabines, “espelhos manchados” (sic.) e precisa ser “melhorado com urgência” (sic.).

### 3.3.3. Biblioteca Física e Virtual

- De 0 a 10, o quanto a estrutura da biblioteca física ou da biblioteca virtual atende as suas necessidades?

Esta questão foi aplicada nos professores, colaboradores e alunos dos cursos presenciais e EaD. Referente a resposta dada na escala de 1 a 10, é possível verificar os seguintes números totais para cada pontuação:

<b>Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Qtd. respostas</b>	34	17	33	29	105	85	115	188	229	569

Conforme a escala acima, as respostas quantitativas apontam satisfação da maior parte dos pesquisados quanto a biblioteca física e/ou virtual. Isso vai de encontro com as aquisições de livros físicos e expansão da biblioteca virtual.

Nesta categoria, apesar da satisfação majoritária nas respostas quantitativas, houveram respostas descritivas que se repetiram e podem ser destacas. Sobre a biblioteca física houveram comentários majoritariamente dos cursos de Direito e Pedagogia sobre a necessidade em atualizar a bibliografia.

Segundo comentários do curso de Direito, a bibliografia física é defasada, sem utilização, o que torna necessário os próprios professores disponibilizarem livros atualizados. Nas respostas do curso de Pedagogia destaca-se a falta de exemplares que sejam de autores ou assuntos importantes ao curso.

Outro ponto a ser destacado, que apareceu em diversos comentários, é o tratamento da bibliotecária com os alunos. Segundo respostas obtidas, o contato não é amigável.

#### 3.3.4. Sugestões

Devido um número maior de aspectos discutidos nas categorias acima, as sugestões, a partir das discussões feitas, serão apresentadas a seguir por tópicos.

Sugere-se:

- Avaliar a implementação de sistema de climatização nas salas de aula, por meio de ar condicionado ou melhores ventiladores, que sejam eficientes e silenciosos.
- Avaliar as possíveis melhorias estruturais para evitar que chuvas fortes tragam água para dentro das salas.
- Renovar os equipamentos das salas de aula. Destacando a necessidade em renovar as carteiras e cadeiras.
- Verificar a acústica das paredes das salas de aula e do SerFateb, a fim de executar melhorias para impedir que sons passem de uma sala para outra.
- Calibrar equipamentos de engenharia nos laboratórios.
- Verificar a possibilidade de atualizar computadores do laboratório de computação.
- Verificar a possibilidade de uma quadra poliesportiva oficial e espaço para atletismo adequado.
- Disponibilizar mais computadores e impressoras nas salas dos professores.
- Sinalizar atendimento preferencial nos espaços da lanchonete, por meio de placas, adesivos ou outros.
- Verificar e executar melhorias/reformas no estacionamento, seja total ou parcial.
- Verificar a reforma e manutenção dos banheiros.
- Verificar e atualizar a bibliografia existe de todos os cursos de graduação. Caso não haja na biblioteca virtual, adquirir livros físicos. Se houver na biblioteca virtual, divulgar aos alunos.

#### 3.3.5. Outras sugestões

Em meio aos comentários referentes às dimensões avaliadas, também apareceram informações de outras dimensões, mas que podem ser apresentadas brevemente aqui.

Destaca-se verificar o andamento, estrutura e processos do estágio em Pedagogia, que foi um item evidenciado na avaliação; A existência de eventos e palestras voltados para os cursos de humanas; E a atenção e estruturação das horas complementares, que se perdem ou o acadêmico não recebe as horas de atividades dentro da instituição e, ainda, a necessidade de reenviar certificados já protocolados.

#### **4. IMPORTÂNCIA DA PESQUISA PARA O SUJEITO**

Em resposta para a pergunta “Esta pesquisa foi importante para você?”, obteve-se o seguinte resultado:

Para a resposta “sim”, representada pelo número 1 no questionário, existiram 950 respostas. E para “não”, representada pelo número 2, existiram 454 respostas. Deste modo a pesquisa da CPA consolida-se entre os pesquisados como uma ferramenta importante para coleta de dados e sugestões de melhorias.

Para aumentar este índice sugere-se que sejam evidenciadas as melhorias e conquistas da CPA, a partir desta pesquisa, para que os sujeitos se tornem cada vez mais engajados e certos dessa importância.

#### **5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO – PARTE DOIS**

Abaixo serão apresentados os resultados das duas avaliações internas respondidas pela comunidade externa.

##### **5.1. Avaliação Interna para Visitantes do Ensino Médio**

Esta avaliação teve um total de 71 participantes. Destes, 68 eram estudantes do ensino médio que estavam visitando a Unifateb; 01 era formado no ensino médio, com interesse em retomar os estudos no ensino superior; 01 era interessado em segunda graduação; E 01 era representante de empresas ou outras

organizações/instituições. Abaixo serão apresentadas, separadamente, as perguntas do questionário com suas devidas respostas.

Para a pergunta “Assinale o curso de seu interesse (possível marcar mais de um)”, obteve-se o seguinte resultado: Administração, 09 pessoas; Agronomia, 08 pessoas; Biomedicina, 06 pessoas; Ciências Contábeis, 03 pessoas; Direito, 5 pessoas; Educação física, 12 pessoas; Enfermagem, 03 pessoas; Engenharia civil, 04 pessoas; Engenharia de produção, 05 pessoas; Engenharia mecânica, 09 pessoas; Engenharia química, 05 pessoas; Fisioterapia, 07 pessoas; Odontologia, 04 pessoas; Pedagogia, 02 pessoas; Psicologia, 13 pessoas; Técnico em Enfermagem, 04 pessoas; Outra, 11 pessoas.

Para a pergunta “sua visita foi guiada ou teve o auxílio de alguém para tirar suas dúvidas nos espaços que esteve?”, obteve-se 71 respostas “sim”. O que contempla 100% das pessoas que visitaram os espaços. Ou seja, todas elas receberam auxílio ou foram guiadas.

Para a pergunta “Sobre a estrutura de salas de aula, considerando tamanho, conforto, recursos audiovisuais, quantidade de tomadas, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente”, o resultado para as 71 respostas foi de 4.8. Do total de pessoas, considerando a nota obtida, oito pessoas deram nota 4 e três deram nota 3. Os demais deram nota 5.

Houve uma pergunta descritiva, para comentar a avaliação sobre as salas de aula. Neste campo houveram 51 comentários. Alguns exemplos: “ótimo” (sic.); “maravilhosa” (sic.); “Muito lindas grandes” (sic.); “Muito bem organizado, limpo e com ótima estrutura” (sic.); “Perfeitas... bem estruturadas para uma boa aula” (sic.); “As salas apresentam um grande espaço para locomoção. Além disso, são organizadas e limpas” (sic.).

Para a pergunta “Sobre a estrutura do centro laboratorial, considerando tamanho, conforto, recursos disponíveis, usabilidade para as práticas das disciplinas, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, o resultado para as 71 respostas foi de 4.82. Do total de pessoas, dez pessoas deram nota 4; As demais deram nota 5.

Também houve uma pergunta descritiva, não obrigatória, sobre os laboratórios. Tiveram 52 respostas. Alguns exemplos: “Excelente” (sic.); “Muito bom, bem imersivo, leva bem próximo a uma situação real” (sic.); “Tudo bem organizado, bem limpo. Muito

interessante” (sic.); “Excelentes, atendem todas as necessidades dos alunos” (sic.); “A melhor parte” (sic.).

Para a pergunta “Sobre a estrutura do laboratório de informática, considerando tamanho, conforto, máquinas disponíveis, velocidade da internet, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.55. E dentre as 49 respostas descritivas sobre o espaço, segue exemplos: “Ótimo” (sic.); “Muito bom” (sic.); “Tudo organizado, bem limpo. Muito interessante” (sic.).

Sobre o serviço-escola, houve a seguinte pergunta: “Sobre a estrutura do Serviço-Escola, considerando tamanho, conforto, recursos disponíveis nas salas, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”. Para esta pergunta a nota total foi de 4.79. E dos 44 comentários, segue alguns exemplos: “ótimo” (sic.); “Perfeito... aconchegante... interessante” (sic.); “Funcionários simpáticos” (sic.); “excelente” (sic.).

Para a pergunta “Sobre a estrutura da academia, considerando tamanho, conforto, aparelhos disponíveis, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, houve uma nota total de 4.38. Como comentários, tem-se os seguintes exemplos: “Para alunos que vão fazer educação física e bem estruturado...” (sic.); “excelente” (sic.); “Maravilhoso” (sic.).

Para a pergunta “Sobre a estrutura da quadra poliesportiva, considerando tamanho, esportes possíveis de serem praticados, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, houve uma nota total de 4.54. Alguns exemplos de comentários sobre o espaço: “Muito bom” (sic.); “Super divertida, bem pintada, e passa um impressão muito legal” (sic.).

E houve uma última pergunta: Qual é a probabilidade de você se matricular, matricular algum dependente ou nos recomendar a um amigo?. Essa pergunta, baseada na nota, a partir de uma escala de 0 à 10, fornece um NPS. E o resultado final foi: 31 pessoas foram classificadas como promotores da instituição; 25 foram passivos; E 15 como detratores.

Diante dos resultados apresentados, fica evidente o contentamento dos visitantes com o espaço. As notas e comentários mostram que as melhorias institucionais são percebidas pela comunidade externa. Dados que corroboram e

fortalecem as informações discutidas na avaliação apresentada na parte um deste relatório.

Na medida que avalia-se a primeira percepção da comunidade externa com a Unifateb e, posteriormente, compara-se com os dados fornecidos pela comunidade interna da instituição, é possível perceber que a expectativa é atendida e se mantém ao longo do tempo de graduação.

Estes dados também podem ser um indicativo de que a Unifateb está avançando e participando da mudança cultura regional, que antes levava as pessoas para fazerem suas graduações em outras cidades e, agora, permanecem em Telêmaco Borba e região. Na medida que desperta o interesse da comunidade em sua instituição, é possível reter profissionais na cidade, que podem suprir as demandas de diversas áreas, evitando que fujam e permaneçam em grandes centros.

## 5.2. Avaliação Interna Para Usuários do SerFateb

O SerFateb é o serviço-escola da Unifateb, espaço em que os acadêmicos dos cursos de Direito e Psicologia fazem práticas, estágios, pesquisa e extensão. Para o curso de Direito, está dentro do SerFateb o Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ), que presta serviços específicos do Direito para a comunidade. Para a Psicologia, está a clínica-escola para atendimentos psicológicos à população. Ambos serviços atendem a comunidade de modo gratuito.

Ao todo, foram obtidas 30 respostas até final de novembro de 2022. Destas, 16 foram referente ao trabalho da Psicologia e 14 referente ao do Direito. Sobre o atendimento realizado, 14 serviços foram para a própria pessoa que procurou; 10 para filho(a); 01 para mãe ou pai; E 05 para outro familiar ou amigo. Sobre a idade da pessoa que recebeu o atendimento: Três tinham 08 anos; Dois tinham 27 anos; Um tinha 6 anos; Um tinha 12 anos; Um tinha 07 anos; Três tinham 04 anos; Um tinha 20 anos; Dois tinham 58 anos; Dois tinham 30 anos; Três tinham 18 anos; Um tinha 47 anos; Um tinha 16 anos; Um tinha 20 anos; Dois tinham 14 anos; Um tinha 30 anos; Um tinha 14 anos; Um tinha 19 anos; Um tinha 54 anos; Um tinha 40 anos; Um tinha 65 anos; Um tinha 1 ano; Um tinha 07 anos; E 03 não especificados.

Para a pergunta “Sobre a estrutura de salas de atendimento, considerando tamanho, conforto, recursos disponíveis, limpeza e organização, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.67.

Para a pergunta “Sobre o acesso ao Serviço-Escola, considerando local, entrada e acessibilidade, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.5.

Para a pergunta “Sobre a comunicação com o serviço para marcar, desmarcar ou reagendar um atendimento, qual nota você atribui? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.63.

Para a pergunta “Para quem usou o serviço de Psicologia: Sobre o aluno que te atendeu, qual nota você atribui ao atendimento e relação dele com você? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.74.

Para a pergunta “Sobre a secretária, qual nota você atribui ao atendimento dela? Sendo: 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom; 5 = excelente.”, a nota total foi de 4.7.

Além das perguntas e respostas quantitativas, apresentadas acima, também houve uma pergunta descritiva: “Deixe um comentário ou sugestão de melhoria sobre os itens avaliados nesta pesquisa. Caso tenha algo para comentar sobre o aluno que te atendeu, fique tranquilo, pois sua resposta é anônima e os alunos não terão acesso.”. Para essa pergunta seguem exemplos de respostas: “Atendimento maravilhoso” (sic.); “Usei área advocacia. Mto bom” (sic.); “Muito satisfatório aluna excelente” (sic.); “Só tenho a agradecer pela acolhida e oportunidade de melhorar psicologicamente a pessoa pela qual fui atendida é uma grande profissional. Obrigada” (sic.); “Estão formando e educado pessoas dignas e honradas pra exercer as suas respeitadas profissão. Parabéns a doutora Tayna pelo profissionalismo” (sic.).

Também houve uma última pergunta: “Qual é a probabilidade de você continuar utilizando os nossos serviços ou indicar para outra pessoa?”. Essa pergunta, baseada na nota, a partir de uma escala de 0 à 10, fornece um NPS. E o resultado final foi: 29 pessoas foram classificadas como promotores da instituição; E 01 foi detrator.

Conforme pode ser visto nas informações quantitativas e qualitativas apresentadas acima, o SerFateb cumpre seu papel de atendimento à comunidade. Os trabalhos, de Psicologia e Direito alcançam seus objetivos. Ao passo que a sociedade é contemplada e recebe um serviço de qualidade, os acadêmicos se desenvolvem e praticam a profissão, colaborando para o perfil de egresso esperado.

O SerFateb se consolida como um espaço para ensino, pesquisa e extensão. A avaliação evidencia o serviço como essencial e necessário à comunidade e toda região, visto que existem convênios, encaminhamentos e demanda espontânea de Telêmaco Borba e outras cidades, como Imbaú, Ortigueira e Tibagi.

Este resultado é fruto de um trabalho multisetorial. Pois parte das DCNs e dos Planos Pedagógicos de Curso, que exigem e possibilitam este tipo de serviço; Passa pelo planejamento e execução das coordenações de áreas e docentes; Relaciona coordenação de estágio, extensão e pesquisa, conforme necessidade; E une acadêmicos e comunidade nesta oferta e procura de desenvolvimento e serviços.

Ainda assim, existem pontos de melhoria. Conforme as notas que não alcançaram o total de 5 pontos. Sugere-se, portanto, aprimorar os pontos positivos evidenciados, mantendo constante melhoria.

## **6. CONCLUSÃO**

Diante das categorias apresentadas, das discussões feitas e das sugestões dadas, é possível afirmar que a avaliação alcançou seu objetivo. É importante evidenciar que o trabalho da Unifateb é percebido pela maioria do público, desde colaboradores até alunos, professores e comunidade externa. Como ficou claro nas respostas quantitativas.

Também é importante ressaltar melhorias a serem feitas, percebidas por meio das respostas descritivas e que foram compiladas nas categorias apresentadas neste relatório. A Unifateb está em constante evolução, investindo significativamente em diversos setores ao longo dos anos. Essa percepção de melhorias constantes é necessária e colabora para o andamento e consolidação dos seus serviços. As sugestões aqui presentes tornam-se, então, norteadoras para a instituição tomar decisões futuras.

E, por fim, destaca-se a importância em divulgar aos acadêmicos à comunidade as melhorias realizadas a partir da investigação da CPA. Para que tenham ciência de que a participação efetiva pode trazer resultados positivos.

## **7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). Pesquisa social: Teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes. 1994.

QUIMELLI, Gisele Alves de Sá. Considerações Sobre o Estudo de Caso na Pesquisa Qualitativa. In: BOURGUIGNON, Jussara Ayres (org). Pesquisa Social: Reflexões teóricas e metodológicas. Ponta Grossa, PR: Todapalavra. P. 63-84. 2009.