

**SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**

**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**  
**RELATÓRIO FINAL 2021**

**ORGANIZAÇÃO**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**Itapiranga, SC**

**2022**

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Responsabilidade Social da UCEFF no contexto local e regional, na percepção dos Discentes.....	16
Figura 2 – Responsabilidade Social da UCEFF no contexto local e regional, na percepção dos Docentes e Técnicos Administrativo.....	17
Figura 3 – Repercussão dos cursos oferecidos pela UCEFF no desenvolvimento local e regional, na percepção dos Discentes.....	17
Figura 4 – Repercussão dos cursos oferecidos pela UCEFF no desenvolvimento local e regional, na percepção dos Docentes e Técnicos Administrativo.....	18
Figura 5 – Ações para a promoção da cidadania, na visão dos Discentes.....	18
Figura 6 – Ações para a promoção da cidadania, na visão dos Docentes e Técnicos Administrativo.....	19
Figura 7 – Políticas de inclusão social dos setores menos favorecidos, na visão dos Discentes.....	19
Figura 8 – Políticas de inclusão social dos setores menos favorecidos, na visão dos Docentes e Técnicos Administrativo .....	20
Figura 9 – Canais de comunicação interna de preferência dos discentes.....	30
Figura 10 – Canais de comunicação interna de preferência dos docentes e técnico-administrativos.....	30
Figura 11 – Avaliação da divulgação de informações sobre a UCEFF para a comunidade interna (estudantes, professores e funcionários), na visão dos discentes.....	31
Figura 12 – Avaliação da divulgação de informações sobre a UCEFF para a comunidade interna (estudantes, professores e funcionários), na visão dos docentes e técnico-administrativos.....	31
Figura 13 – Avaliação da divulgação das informações sobre os assuntos acadêmicos.....	32
Figura 14 – Avaliação do serviço de Ouvidoria da UCEFF.....	33
Figura 15 – Avaliação dos discentes sobre a atualização das informações das redes sociais.....	34

Figura 16 – Agilidade na atualização de notícias e informações no site da UCEFF.....	34
Figura 17 – Clareza das informações no site da UCEFF.....	35
Figura 18 – Facilidade de acesso às informações no site da UCEFF.....	35
Figura 19 – Avaliação dos discentes sobre a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação (jornal impresso, revistas, rádio).....	36
Figura 20 – Avaliação dos docentes e técnico-administrativos sobre a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação (jornal impresso, revistas, rádio).....	37
Figura 21 – Avaliação pelos discentes da imagem da UCEFF na sociedade.....	37
Figura 22 – Avaliação pelos docentes e técnico-administrativos da imagem da UCEFF na sociedade.....	38
Figura 23 – Avaliação dos discentes de como a UCEFF é reconhecida na sociedade.....	39
Figura 24 – Avaliação dos docentes e técnico-administrativos de como a UCEFF é reconhecida na sociedade.....	39
Figura 25 – Avaliação dos docentes e técnico-administrativos dos serviços e funcionalidades do Gvdasa.....	40
Figura 26 – Avaliação da Política de acesso na UCEFF (vestibular, transferência, reingresso).....	42
Figura 27 – Avaliação do apoio a permanência na UCEFF.....	43
Figura 28 – Avaliação do estímulo à participação em ações comunitárias e de representação.....	44
Figura 29 – Avaliação da qualidade do atendimento na Central de Atendimento – CAA (estágio, secretaria e setor financeiro).....	45
Figura 30 – Avaliação do Programa Rotas.....	46
Figura 31 – Avaliação do Apoio Psicopedagógico - NAAP.....	47
Figura 32 – Avaliação do Programa de Estágio/Emprego.....	48
Figura 33 – Avaliação do Programa de Nivelamento (Matemática e Língua portuguesa) ofertado no início do curso.....	49
Figura 34 – Avaliação do Programa de Locação de imóveis.....	50
Figura 35 – Avaliação do Programa de Crédito Estudantil (Fundacredi, CreFácil).....	51

Figura 36 – Avaliação do Programa de Monitoria.....	52
Figura 37 – Avaliação do Programa de Bolsas de Estudo. ....	54
Figura 38 – Avaliação do atendimento da Biblioteca.....	55
Figura 39 – Avaliação do atendimento da Cantina.....	56
Figura 40 – Avaliação do atendimento da Central de Cópias.....	56
Figura 41 – Avaliação da qualidade do atendimento na Central de Atendimento – CAA (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro), pelos docentes.....	57
Figura 42 – Avaliação da qualidade do atendimento da Biblioteca, pelos docentes.....	57
Figura 43 – Avaliação da qualidade do atendimento da Central de cópias, pelos docentes. ....	58
Figura 44 – Avaliação da qualidade do atendimento da Cantina, pelos docentes.	58
Figura 45 – Avaliação da qualidade do atendimento do NAAP, pelos docentes....	58
Figura 46 – Avaliação da qualidade do atendimento do NEAD, pelos docentes...	59
Figura 47 – Avaliação da qualidade do atendimento do NTI, pelos docentes.....	60
Figura 48 – Avaliação da qualidade do atendimento do setor de Recursos Humanos, pelos docentes.....	60
Figura 49 – Avaliação da qualidade do atendimento da telefonista, pelos docentes.....	61

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cursos de graduação oferecidos (modalidade presencial).....	07
Quadro 2 - Cursos de graduação oferecidos (semipresenciais e semipresenciais híbridos - modalidade EAD).....	08
Quadro 3 - Indicadores e fontes de pesquisa.....	12
Quadro 4 - Bolsas ofertadas pela IES no ano de 2021.....	53

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO.....	6
1.2 COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA).....	9
1.3 O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO.....	9
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>11</b>
<b>3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....</b>	<b>14</b>
3.1 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	14
<b>3.1.1 Dimensão 3 – Responsabilidade Social.....</b>	<b>14</b>
3.1.1.1 Avaliação da Responsabilidade Social.....	16
3.2 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	21
<b>3.2.1 Dimensão 4: Comunicação com a sociedade.....</b>	<b>21</b>
3.2.1.1 Comunicação com a comunidade externa.....	21
3.2.1.2 Comunicação com a comunidade interna.....	25
3.2.1.3 Avaliação da Comunicação com a comunidade interna e externa.....	29
3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	40
<b>3.2.1 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes.....</b>	<b>40</b>
3.3.1.1 Avaliação das Políticas de Atendimento aos Discentes	42
<b>3.2.2 Atendimento aos Docentes.....</b>	<b>57</b>
ANEXO I - RELATÓRIO DISCENTE PRESENCIAL – ENSINO.....	62
ANEXO II - RELATÓRIO DISCENTE MODULAR 40% - PRESENCIAL – ENSINO.....	67
ANEXO III - RELATÓRIO DISCENTE EAD – ENSINO.....	72
ANEXO IV - RELATÓRIO DISCENTE SEMIPRESENCIAL – ENSINO.....	78
ANEXO V - RELATÓRIO DOCENTE – ENSINO.....	83
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>90</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

**Nome:** Centro Universitário FAI (Código 1773)

**Caracterização da IES:** Instituição privada com fins lucrativos

**Endereço:** Rua Carlos Kummer, número 100, Bairro Universitário, Itapiranga/SC

A SEI – Sociedade Educacional de Itapiranga, foi constituída em 17 de junho de 2000, sendo seus atos constitutivos registrados no Cartório de Títulos e Documentos de Itapiranga, Estado de Santa Catarina, sob o nº. 344, em 20 de junho de 2000, registrada na Junta Comercial de Santa Catarina, inscrita no CNPJ n. 03.882.782/000128. A partir daquela data desenvolveram-se os trabalhos de concepção e da elaboração dos projetos institucionais e político pedagógicos dos cursos, que seriam oferecidos.

O credenciamento da IES foi publicado na Portaria Nº 1.368 de 30 de setembro de 2011. Atendendo às condições necessárias previstas na Resolução Nº 1, de 20 de janeiro de 2010, e pautando pelo crescimento e fortalecimento da região extremo oeste catarinense e noroeste gaúcho (atuais abrangências da FAI), a instituição solicitou o credenciamento de Centro Universitário em 22 de dezembro de 2014. Dessa forma, seguindo a tramitação do processo, realizaram o preenchimento do formulário até o dia 16 de abril de 2015, e receberam a Comissão da Visita *in loco* entre os dias 08 a 10 de agosto de 2016, obtendo Conceito 4.

O relatório do INEP não foi impugnado pela SERES (Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior), tendo parecer favorável ao credenciamento do Centro Universitário FAI. Em 12 de dezembro de 2016, o processo tramitou para o Conselho Nacional da Educação e em junho de 2017 foi aprovado por unanimidade.

E no dia 26 de julho de 2017, foi publicada a portaria no Diário Oficial da União, o credenciando a FAI por transformação de Faculdade para Centro Universitário FAI.

Diante disso, houve consenso do Conselho Superior da IES, da implantação gradativa do Centro Universitário, adotando uma condição transitória em 2017/2 e a devida implantação a partir do início do ano de 2018.

Lista-se a seguir, as Portarias de Autorização, Reconhecimento ou de Renovação de Reconhecimento dos cursos de graduação oferecidos na modalidade presencial.

**Quadro 1 - Cursos de graduação oferecidos (modalidade presencial).**

Curso	Ato de Autorização	Reconhecimento/Renovação
<b>Administração</b>	Portaria Nº. 1.578, de 19 de julho de 2001.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 204, de 25 de junho de 2020.
<b>Ciências Contábeis</b>	Portaria Nº 2.719, de 12 de dezembro de 2001.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 204, de 25 de junho de 2020.
<b>Agronomia</b>	Portaria Nº. 2.411, de 11 de agosto de 2004.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 134, de 01 de março de 2018.
<b>Matemática</b>	Portaria Nº. 2.412, de 11 de agosto de 2004.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 706, de 10 de novembro de 2016.
<b>Direito</b>	Portaria Nº 1.314, de 17 de julho de 2006.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 204, de 25 de junho de 2020.
<b>Medicina Veterinária</b>	Portaria Nº 910, de 13 de novembro de 2006.	Portaria de Renovação de Reconhecimento Nº 134, de 01 de março de 2018.
<b>Pedagogia</b>	Portaria Nº 943, de 22 de novembro de 2006.	Portaria Renovação de Reconhecimento Nº 915, de 27 de dezembro de 2018.
<b>Tecnologia em Alimentos</b>	Portaria Nº 301, de 10 de dezembro de 2009.	Portaria de Reconhecimento Nº 82, de 28 de fevereiro de 2013.
<b>Gestão da Tecnologia da Informação</b>	Portaria Nº 136, de 14 de setembro de 2010.	Portaria Renovação de Reconhecimento Nº 915, de 27 de dezembro de 2018.
<b>Engenharia Civil</b>	Portaria Nº 372, de 30 de agosto de 2011.	Portaria Renovação de Reconhecimento Nº 915, de 27 de dezembro de 2018.
<b>Arquitetura e Urbanismo</b>	Portaria Nº 119, de 15 de março de 2013.	Portaria de Reconhecimento Nº 20, de 13 de janeiro de 2021.
<b>Engenharia de Produção</b>	Portaria Nº 540, de 23 de outubro de 2013.	Portaria de Reconhecimento Nº 677, de 06 de julho de 2021.
<b>Educação Física</b>	Portaria Nº 82 de 21 de setembro de 2018 (NDI)	---
<b>Odontologia</b>	Portaria Nº 700, de 18 de outubro de 2018.	---
<b>Psicologia</b>	Portaria Nº 1.081 de 24 de setembro de 2021	---
<b>Enfermagem</b>	Portaria Nº 1.164 de 20 de outubro de 2021	---

Fonte: Dados do Mec e da IES.



Frente a sua caminhada e maturidade institucional, obtida na oferta de cursos presenciais e a partir de experiências em componentes curriculares e atividades na modalidade semipresencial, a IES solicitou o credenciamento da EAD junto ao MEC. Diante disso, o processo de credenciamento iniciou-se em 2017 e no mês de março de 2019 recebeu a comissão do INEP, a qual conceituou o credenciamento com nota 5. E em 01 de novembro de 2019 foi publicada a Portaria de credenciamento do Centro Universitário FAI para a oferta de cursos superiores na modalidade EAD.

Diante disso, a partir da aprovação dos Conselhos Superiores, CONSUNI e CONSEPE, realizou-se a criação e aprovação de oferta dos cursos a distância. Em 2020, a UCEFF optou pela oferta de alguns destes cursos de graduação, distribuídos entre os polos e a sede. Outrossim, aprovou-se as parcerias para os polos de apoio presencial com a Unetri de Barracão – PR, a UCEFF Palmital, UCEFF Unidade Central, UCEFF São Miguel do Oeste, UCEFF Frederico Westphalen e a parceria com a CETESC de Caçador. O Quadro 2, a seguir, lista o Ato Autorizativo e local de oferta.

#### **Quadro 2 - Cursos de graduação oferecidos (semipresenciais e semipresenciais híbridos - modalidade EAD).**

<b>Curso</b>	<b>Ato de Autorização</b>
<b>Administração</b>	Portaria N° 73 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Agronomia</b>	Portaria N° 75 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Arquitetura e Urbanismo</b>	Portaria N° 77 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Biomedicina</b>	Portaria N° 78 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Ciências Contábeis</b>	Portaria N° 80 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Engenharia de Produção</b>	Portaria N° 84 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Engenharia Mecânica</b>	Portaria N° 86 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Estética e Cosmética</b>	Portaria N° 88 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Fisioterapia</b>	Portaria N° 90 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Nutrição</b>	Portaria N° 99 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Pedagogia</b>	Portaria N° 100 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Processos Gerenciais</b>	Portaria N° 101 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Quiropraxia</b>	Portaria N° 103 de 08 de outubro de 2020 (NDI)
<b>Redes de Computadores</b>	Portaria N° 105 de 04 de novembro de 2019 (NDI)
<b>Sistemas de Informação</b>	Portaria N° 107 de 04 de novembro de 2019 (NDI)

Fonte: Dados do Mec e da IES.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

## 1.2 COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

A atual Comissão Própria de Avaliação (CPA) foi nomeada pela Portaria N° 65/2021, sendo composta pelos seguintes membros, abaixo relacionados.

### Representantes do Corpo Docente

- ✓ Maria Preis Welter (coordenadora)
- ✓ Fabiana Raquel Mühl
- ✓ Neuri Antonio Feldmann

### Representantes do Corpo Discente

- ✓ Eliel Tailan Giehl
- ✓ Camila Roden Vogel

### Representantes do Corpo Técnico-Administrativo

- ✓ Gustavo Minuzzi Kloh
- ✓ Elaine Dornelles

### Representantes da Sociedade Civil

- ✓ Mauro Luís Franzen
- ✓ Carlise Welter Werlang

## 1.3 O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO

A Lei 10.861/2004 instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), cuja finalidade principal é a melhoria da qualidade da educação superior e a expansão da sua oferta. Entre os seus mecanismos está a autoavaliação institucional, que, em harmonia com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), deve ser vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), conquanto envolva toda a comunidade acadêmica e também a comunidade externa. Seu objetivo primeiro é analisar as atividades acadêmicas desenvolvidas, de modo a funcionar como indutivo de qualidade da instituição.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

O desenvolvimento das atividades acadêmicas de avaliação e acompanhamento institucional é permanente no Centro Universitário FAI. É um processo incorporado às práticas diárias, fazendo parte da rotina da instituição de maneira sistemática. O processo vem passando, desde a sua instituição, por constantes aprimoramentos. O presente relatório, de natureza **parcial**, expressa uma fase do processo de autoavaliação institucional.

É nesse cenário que a Comissão nomeada pela Portaria Nº 65/2021 assume o desafio de manter vivo o debate sobre o ser e o dever da IES, por meio da realização de ações avaliativas no âmbito das 10 (dez) dimensões do SINAES, agora distribuídas em 5 (cinco) eixos (*Planejamento e Avaliação Institucional; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão; Infraestrutura Física*). Cumpre esclarecer não ser função da CPA fazer a avaliação, mas de forma articulada com os diferentes segmentos institucionais propor estratégias e ações de avaliação, bem como a sistematização dos processos por ela coordenados.

## 2 METODOLOGIA

O presente Relatório de Autoavaliação Institucional do Centro Universitário FAI, referente ao ano de 2021, evidencia o resultado do processo avaliativo desenvolvido nos diversos espaços institucionais, tendo como pressuposto a participação dos diferentes atores que integram a instituição. Visa-se, com ele, aliar cada vez mais avaliação e planejamento, tudo em nome do aprimoramento da gestão.

Conquanto não caiba à CPA fazer a avaliação, a ela incumbe o acompanhamento, a estruturação e a condução do processo de autoavaliação. Para tanto, vale-se de diferentes procedimentos metodológicos, tudo em conformidade com a proposta do SINAES, observando as seguintes etapas:

**a) Preparação:** envolve, principalmente, a sensibilização da comunidade acadêmica, a elaboração do projeto de autoavaliação, a definição dos indicadores e questionamentos a serem realizados e a elaboração dos instrumentos de avaliação.

**b) Desenvolvimento:** abrange a realização de ações, bem como a coleta de dados e informações, com as respectivas análises;

**c) Consolidação:** compreende a realização do diagnóstico institucional, por meio da elaboração do relatório e divulgação dos resultados à comunidade acadêmica e à Reitoria, e também a realização de uma análise crítica da situação da IES.

É digno de nota que o Relatório de Autoavaliação Institucional 2021, de natureza **parcial**, considera os seguintes indicadores e fontes, conforme segue.

**Quadro 3 - Indicadores e fontes de pesquisa.**

Eixo	Dimensão	Caracterização	Indicadores	Fontes
<b>2 (Desenvolvimento institucional)</b>	3	Responsabilidade Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coerência entre as políticas de responsabilidade social e o PDI;</li> <li>- Mecanismos de transferência de conhecimento;</li> <li>- Grau de importância social das ações institucionais;</li> <li>- Impacto das atividades científicas, técnicas e culturais da IES para o desenvolvimento local e regional;</li> <li>- Responsabilidade quanto à qualidade da formação dos seus acadêmicos e dos seus serviços prestados;</li> <li>- Programas de incentivos, aprimoramento e qualidade de vida dos seus colaboradores;</li> <li>- Parcerias com instituições públicas e privadas;</li> <li>- Políticas institucionais de inclusão de acadêmicos em situação econômica desfavorecida;</li> <li>- Ações voltadas ao desenvolvimento da democracia, à promoção da cidadania, de atenção a setores sociais excluídos, às políticas de ações afirmativas.</li> </ul>	Documental e análise de dados relativos à consulta com a comunidade acadêmica.
<b>3 (Políticas Acadêmicas)</b>	4	Comunicação com a Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação interna e externa: estratégias, recursos, qualidade</li> <li>- Meios de comunicação social: imagem pública da IES.</li> </ul>	Documental e análise de dados relativos à consulta com a comunidade acadêmica.
<b>3 (Políticas Acadêmicas)</b>	9	Políticas de Atendimento aos Discentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes (critérios utilizados, acompanhamento pedagógico, espaço de participação e de convivência) e sua relação com as políticas públicas e com o contexto social;</li> <li>- Políticas de participação dos estudantes em atividades de ensino (estágios, tutoria), iniciação científica, extensão, avaliação institucional, atividades de intercâmbio estudantil;</li> <li>- Mecanismos/sistemáticas de estudos e análises dos dados sobre ingressantes, evasão/abandono, tempos médios de conclusão, formaturas, relação professor/aluno e outros estudos tendo em vista a melhoria das atividades educativas.</li> </ul>	Documental e análise de dados relativos à consulta com a comunidade acadêmica.

Durante a coleta de dados e informações, foram aplicados questionários aos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, corpo docente, discente e técnicos-administrativos.

Os questionários dirigidos à comunidade acadêmica foram respondidos de maneira online, por meio da plataforma google forms e foram disponibilizados pelo período de 3 (três) semanas, sendo que a adesão ocorreu de forma voluntária.

Nos instrumentos (questionários) utilizados no processo avaliativo de 2021, empregou-se a escala *Likert* de 1 a 5, representando os valores em ordem crescente, sendo, portanto, o 5 a nota máxima. Adotou-se nas perguntas o processo de escala numérica com algumas questões subjetivas, pois se acredita que estas fornecem um parâmetro real do que está sendo avaliado. Também se utilizou a opção *Não tenho condições de opinar/Não se aplica*, quando o item avaliado não contemplava a área de atuação ou de desenvolvimento dos sujeitos da comunidade acadêmica.

Com os dados e informações coletados, elaborou-se o presente relatório. Ainda, como forma de completar o processo avaliativo, os resultados foram socializados com a comunidade acadêmica e, por fim, a CPA realizou uma análise crítica, apontando as potencialidade e fragilidades do Centro Universitário FAI, discutindo-as com a Reitoria.

### 3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

#### 3.1 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

##### 3.1.1 Dimensão 3 – Responsabilidade Social

Como instituição de ensino superior, o Centro Universitário FAI assume o compromisso com a responsabilidade social, prevendo o desenvolvimento social e econômico da região em que está inserida. Objetiva-se o desenvolvimento de uma sociedade humanizadora, respeitando e desenvolvendo os setores de cultura, arte e esporte regional, além de promover a inclusão social, a preservação e o equilíbrio ecológico, visando cumprir sua missão.

A IES oferece, para os estudantes, um ambiente favorável para a formação integral, com a construção do conhecimento comprometida com a ética, promovendo a cidadania e a crítica social. Visa atender as necessidades conforme a demanda, disponibilizando uma educação diferenciada e incentivando a inovação em prol de uma melhor qualidade de vida.

Atualmente são desenvolvidos vários programas de extensão e parcerias com as quais busca uma maior aproximação da IES com a comunidade local e regional. Estas atividades divulgam os conhecimentos construídos e consolidam a imagem institucional. Neste contexto, merecem destaque os Programas: UCEFF na Escola que objetiva a oferta de atividades que promovam a formação humana, pessoal e profissional dos estudantes, pais e docentes das escolas parceiras do Programa, ofertando palestras, oficinas e seminários voltados à formação continuada de estudantes, pais e professores, e de Formação Continuada para professores através do Programa União Faz a Vida e o CAD – Centro de Aperfeiçoamento Docente.

A instituição aderiu ao PROUNI (Programa Universidade para Todos), programa do Governo Federal que concede bolsas de estudo integrais (100%) e parciais (50%) aos acadêmicos que se enquadram nos requisitos de seleção (ter feito o Enem no ano anterior, não ter zerado na redação e atingir a nota mínima de 450 pontos, além de ser economicamente carente). Além das bolsas do PROUNI, a Instituição possui as bolsas do UNIEDU, programa do Estado de Santa Catarina que está fundamentado nos Artigos 170 e 171 da Constituição Estadual e pela lei do Fundo

Social. São bolsas de estudo, na qual o estudante participa de projetos sociais, organizados pela Instituição e bolsas de pesquisa, onde o estudante desenvolve um projeto de pesquisa, que possua relevância social e que atendam ao Plano de Desenvolvimento Regional, definido pelo Conselho de Desenvolvimento Regional. Ambas as bolsas são concedidas a acadêmicos que comprovem residência no Estado de Santa Catarina, de no mínimo, dois anos, e serem economicamente carentes.

Além disso, disponibilizam-se bolsas próprias como: Desconto Família, que concede 5% (cinco por cento) de desconto na mensalidade na graduação, quando houver grau de parentesco (irmãos, filhos, pais e cônjuges); Bolsa de Estudo de incentivo para colaboradores com desconto de 30% do valor; desconto de 30% e 50% para portadores de diploma; Bolsa UCEFF, oferecida aos estudantes que participam do Programa de Monitoria e Iniciação Científica. Outro benefício concedido aos estudantes é o Auxílio Transporte Coletivo, através do Programa Rotas, com descontos proporcionais à distância percorrida para se deslocar a instituição.

Outro Programa de referência é o “Sou Sempre UCEFF”, ofertada aos egressos dos Cursos de Graduação da instituição, que possibilita a frequência gratuita às aulas de uma disciplina semestral, no respectivo curso em que este graduou-se.

A IES aderiu também ao Programa de Financiamento do Ensino Superior – FIES, destinado aos estudantes regularmente matriculados e que não tenham condições, durante o período de graduação, para arcar com custos da mensalidade.

Além do FIES, disponibiliza-se também o CREFÁCIL, que é uma linha de Crédito Universitário ofertado pela UCEFF que financia até 50% de 5 mensalidades de cada semestre, e o FUNDACRED que é ofertado pela IES em parceria com uma Fundação do Rio Grande do Sul, que financia 50% de 5 mensalidades de cada semestre. Para ambos o pagamento da parte financiada inicia após o término do contrato com a Instituição.

A instituição apoia diversos programas, que beneficiam a comunidade regional, com foco na inclusão social e na melhoria da qualidade de vida. Além do mais, o Centro Universitário FAI sempre estará atento para se adequar às novas políticas de responsabilidade social que visem beneficiar os estudantes, bem como toda comunidade envolvida, em seus mais diversos aspectos. Também, oferece atendimento à comunidade por meio de práticas pedagógicas realizadas na Brinquedoteca, NUPVET – Núcleo de Práticas Veterinárias, Laboratórios

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000



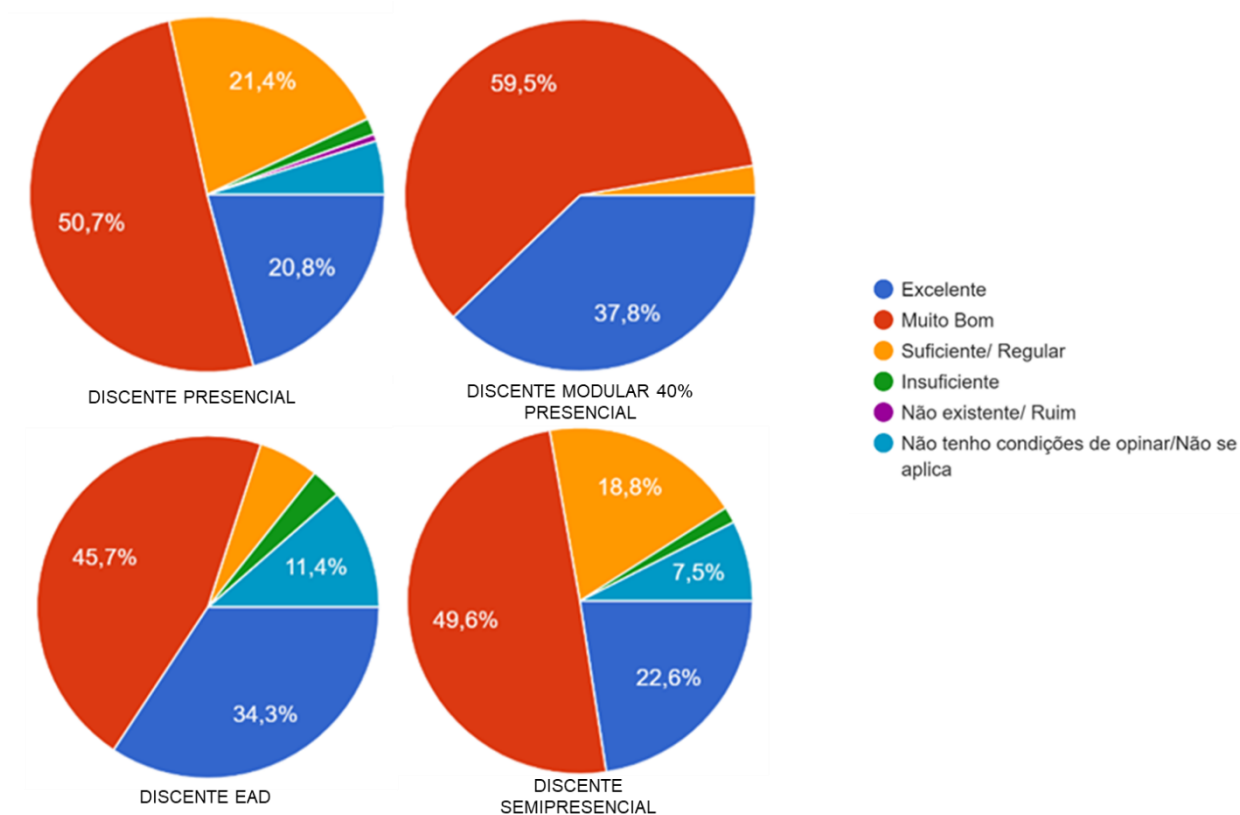
Especializados, UCEFF Consultoria, SAJUG – Serviço de Atendimento Jurídico Gratuito, LEAU – Laboratório de Engenharias e Arquitetura e Urbanismo, entre outros projetos que contribuem no cumprimento da sua responsabilidade social.

### 3.1.1.1 Avaliação da Responsabilidade Social

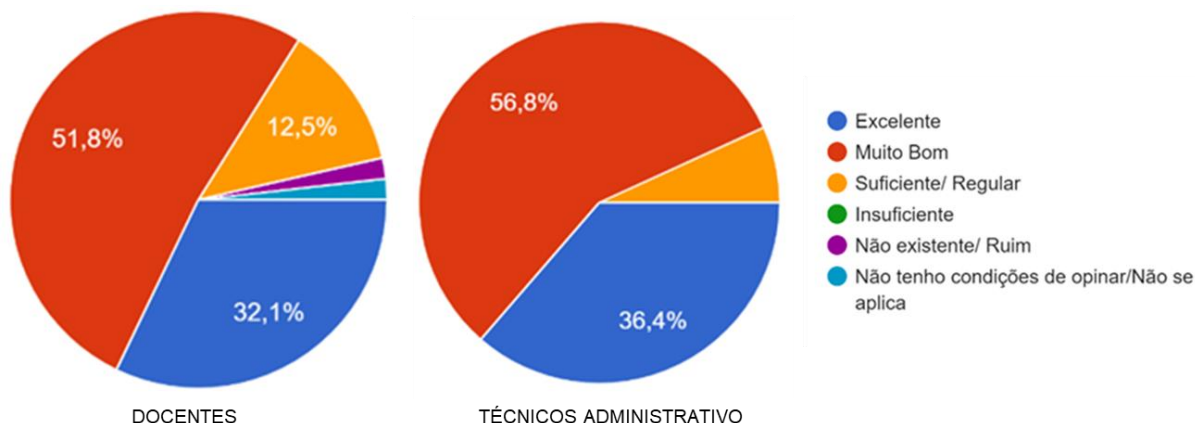
A seguir, apresenta-se os dados obtidos na avaliação realizada pelos estudantes, professores e técnicos-administrativos sobre a Responsabilidade Social da IES.

Como pode ser observado na Figura 1 e Figura 2, os discentes, docentes e os técnicos administrativo consideram que a IES possui uma efetiva atuação junto à comunidade local e regional, especialmente ao tratar-se de responsabilidade social.

**Figura 1 - Responsabilidade social da UCEFF no contexto local e regional, na percepção dos discentes.**

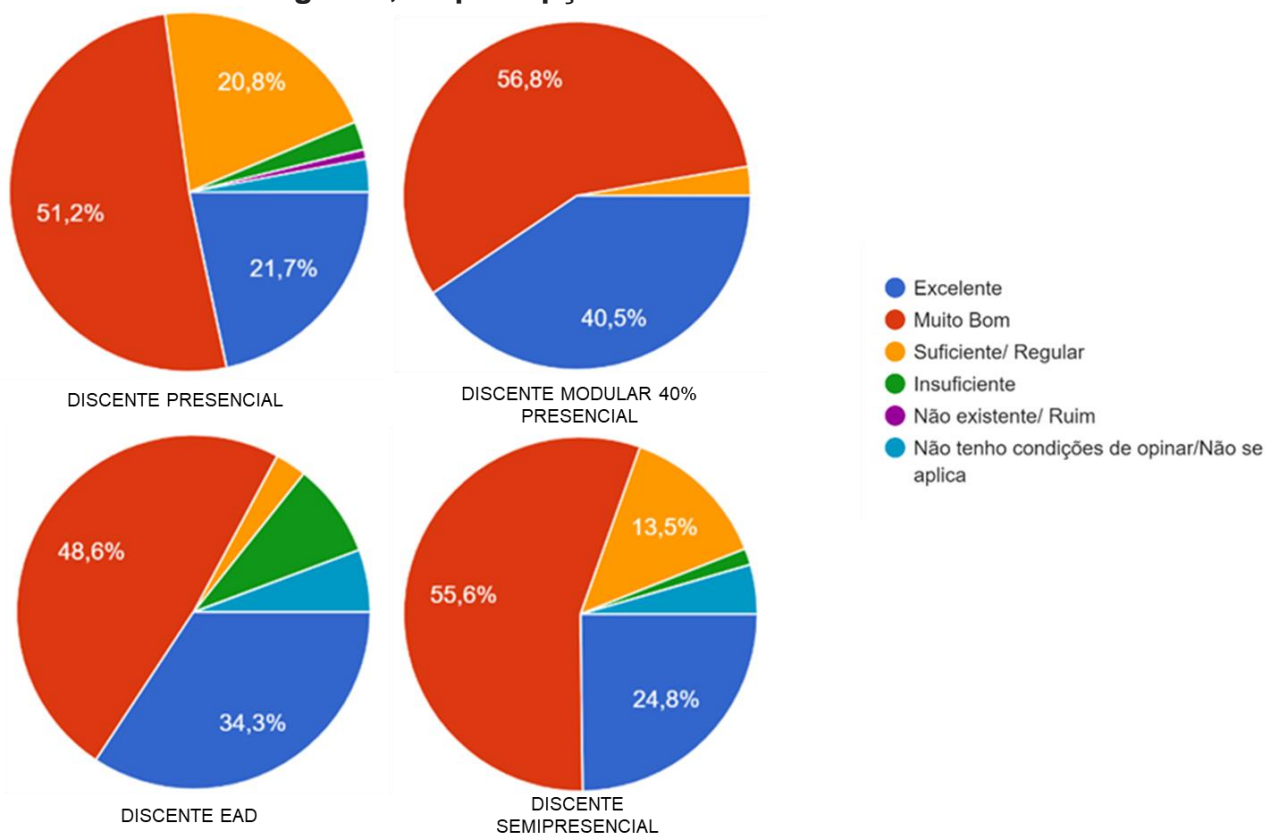


**Figura 2 - Responsabilidade social da UCEFF no contexto local e regional, na percepção dos docentes e Técnicos Administrativo.**



Noutra perspectiva, é positiva a visão dos pesquisados acerca da repercussão dos cursos oferecidos pela IES e a sua contribuição no desenvolvimento da região, como mostra a Figura 3 e Figura 4.

**Figura 3 - Repercussão dos cursos oferecidos pela UCEFF no desenvolvimento local e regional, na percepção dos discentes.**



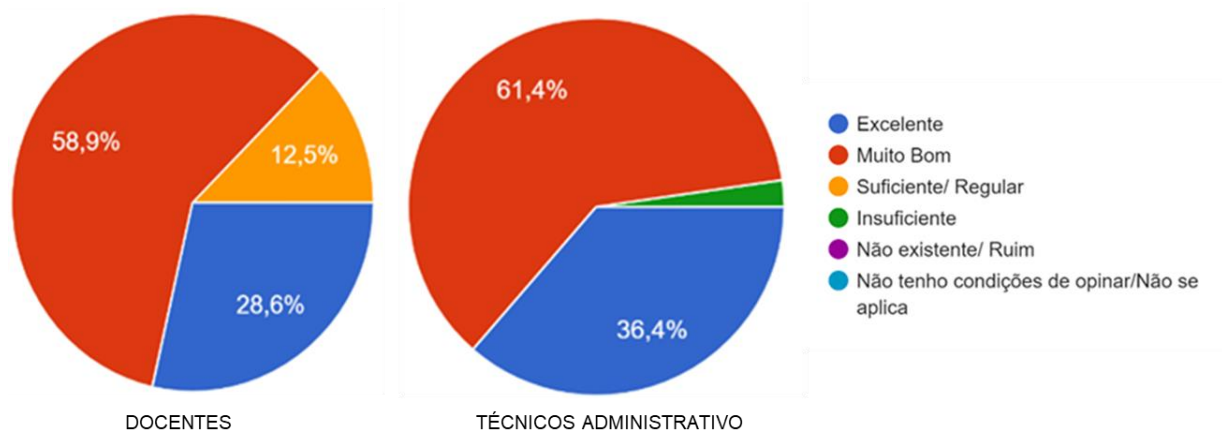
**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

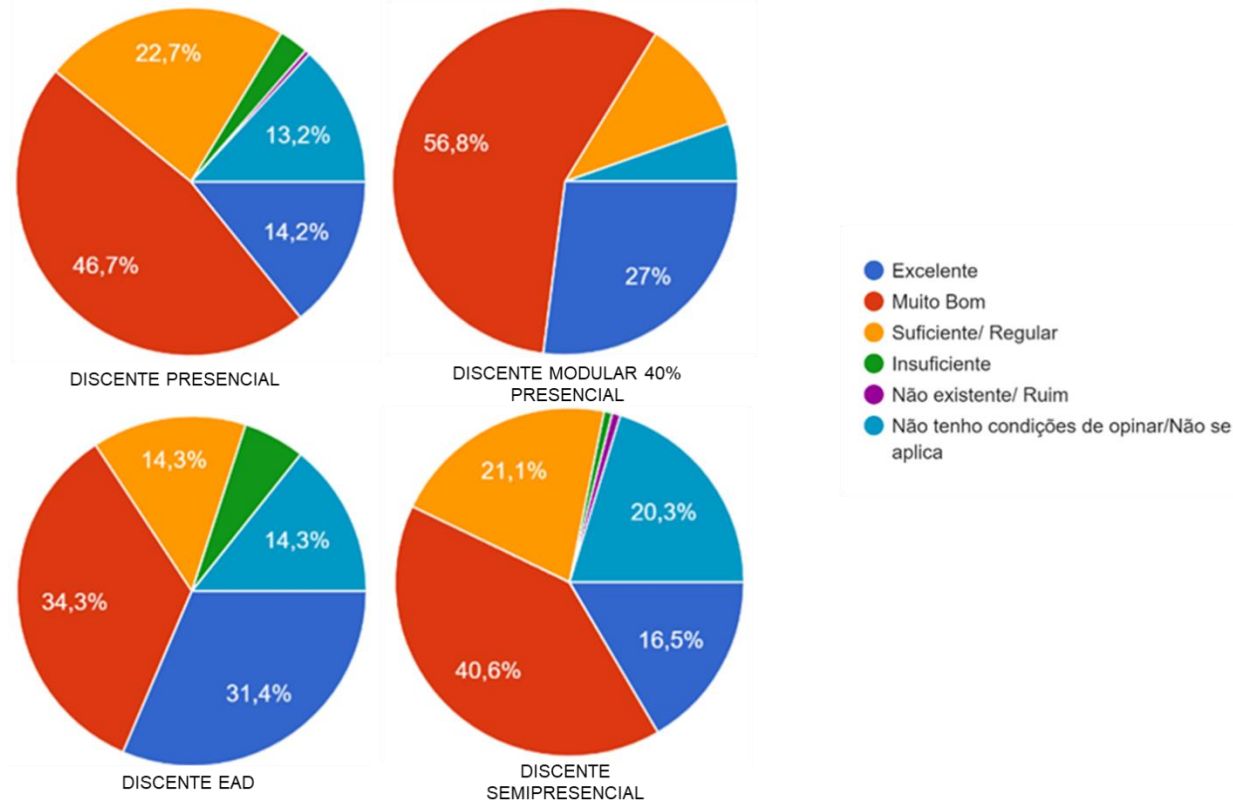
**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

**Figura 4 - Repercussão dos cursos oferecidos pela UCEFF no desenvolvimento local e regional, na percepção dos docentes e Técnicos Administrativo.**



As Figuras a seguir, revelam a percepção da comunidade acadêmica quanto às ações para a promoção da cidadania e as políticas de inclusão social dos setores menos favorecidos:

**Figura 5 - Ações para a promoção da cidadania, na visão dos discentes.**



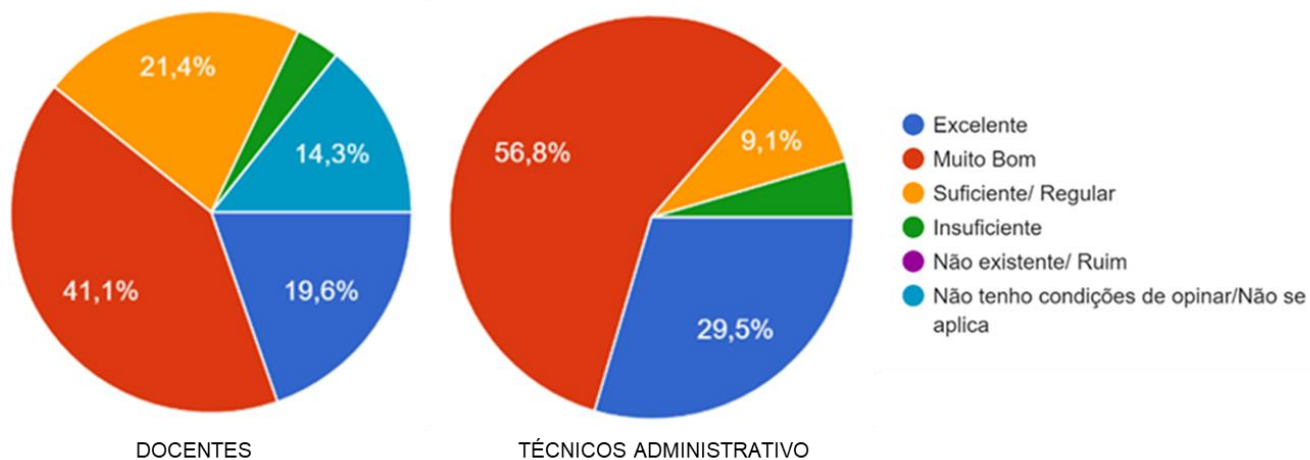
**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

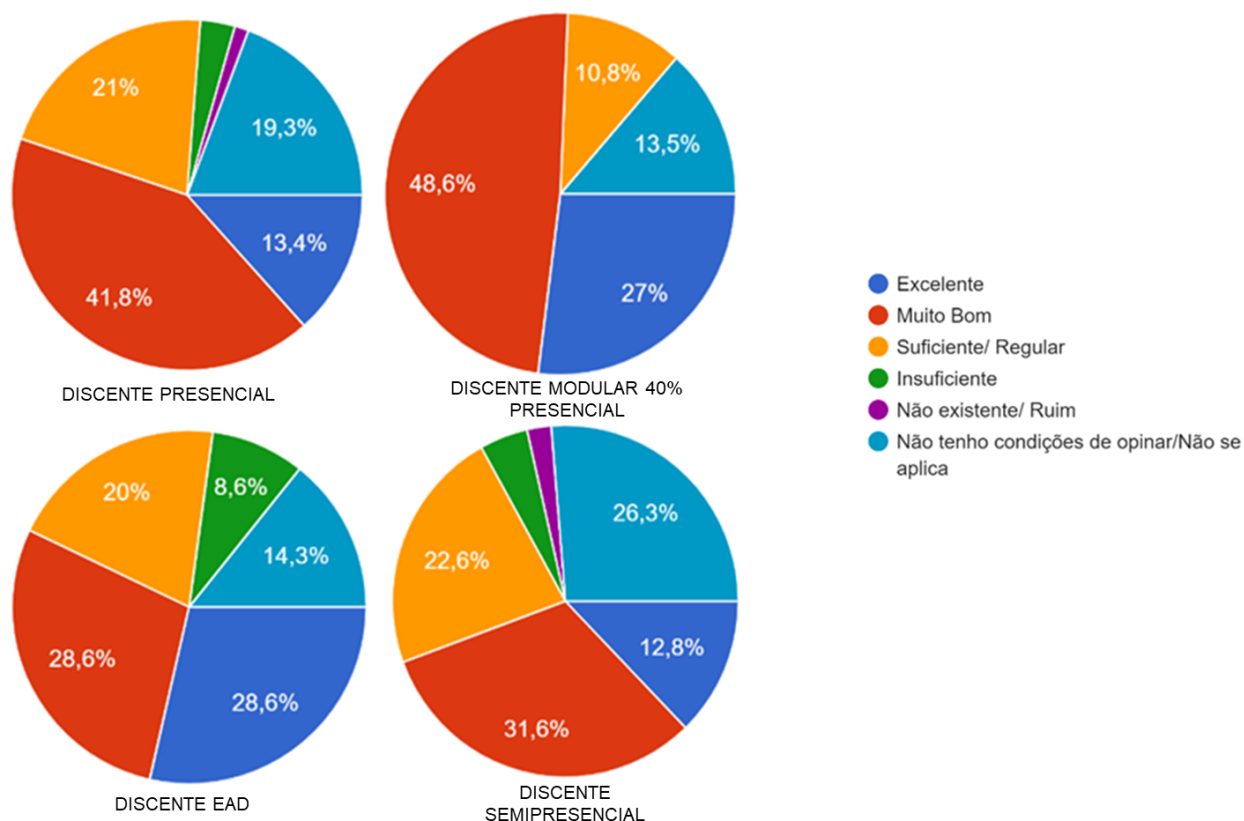
**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

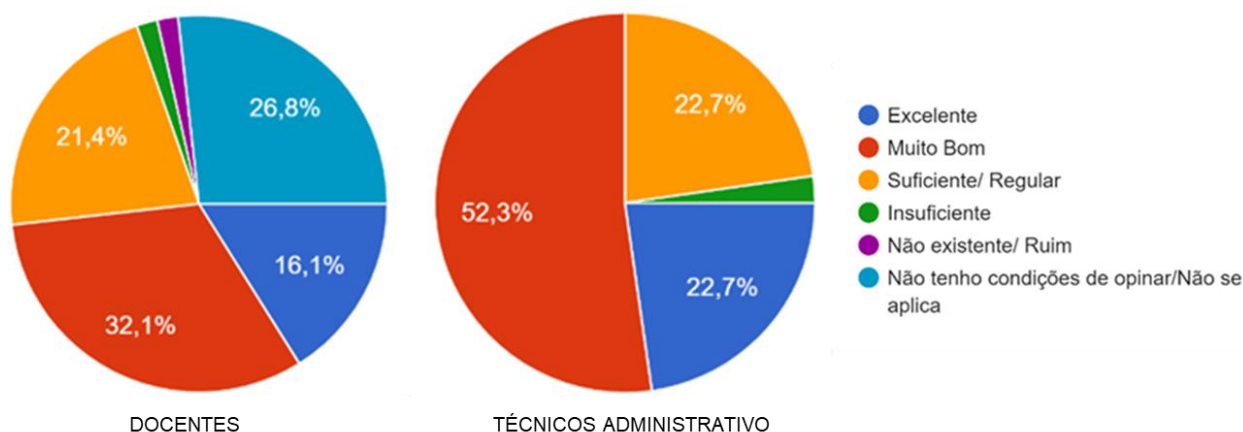
**Figura 6 – Ações para a promoção da cidadania, na visão dos docentes e técnicos administrativo.**



**Figura 7 - Políticas de inclusão social dos setores menos favorecidos, na visão dos discentes.**



**Figura 8 - Políticas de inclusão social dos setores menos favorecidos, na visão dos docentes e técnicos administrativo.**



Observa-se nos dados obtidos, que o Centro Universitário FAI possui uma ativa atuação junto a cidadania e a inclusão social, vindo ao encontro dos objetivos institucionais, do PDI, especialmente em atuar de forma ética, promovendo a cidadania, a inclusão social, a promoção dos direitos humanos, a diversidade e a igualdade étnico-racial.

Por receber um público bastante heterogêneo, a IES compromete-se em acolher os estudantes e incluí-los no processo educativo. Valoriza-se, assim, a riqueza da diversidade, em prol do fortalecimento da instituição e da construção de identidades singulares e especiais. Assim sendo, a instituição desenvolve ações e atividades que promovem a valorização da cidadania e da diversidade, dentre as quais destacam-se: o Seminário Mulheres e Relações de Gênero, Café Filosófico, Seminários Temáticos de Pesquisas Interdisciplinares, Café Pedagógico, Grupo de Pesquisa Interdisciplinar: Direito, Cidadania e Políticas Públicas, Bate-papo com estrangeiros, ações solidárias junto a ONG's e outros espaços.

Além disso, o Centro Universitário FAI possui o Programa *UCEFF Nas Escolas* que oportuniza a realização de palestras e seminários para professores, pais e estudantes, visando a um processo contínuo de conscientização, orientação pessoal e profissional, promovendo discussões sobre a inserção dos estudantes na sociedade, exercendo sua cidadania.

Em suma, os resultados obtidos na avaliação desta dimensão, em relação a responsabilidade social, evidenciam o impacto positivo da IES no contexto local e regional. Outrossim, é possível analisar que a IES vem desempenhando seu papel e

cumprindo com sua missão institucional em “oferecer uma educação comprometida com a formação humana, profissional e científica, contribuindo para o desenvolvimento regional, pautada na sustentabilidade e responsabilidade social.

### 3.2 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

No quesito comunicação, cabe destacar dois importantes pontos: a comunicação com a comunidade externa e a comunicação com a comunidade interna, conforme segue abaixo.

#### 3.2.1 Dimensão 4: Comunicação com a sociedade

##### 3.2.1.1 Comunicação com a comunidade externa

A comunicação para o público externo da UCEFF está baseada na Comunicação Integrada de Marketing. É essencialmente o reconhecimento da importância de comunicar a mesma mensagem para os públicos-alvo. Portanto, cada uma das variáveis da CIM afeta a eficácia do processo de comunicação e são gerenciadas adequadamente pelo setor de Comunicação e Marketing da UCEFF e, uma *house* – agência interna, que dá mais efetividade aos resultados previstos nos planejamentos corporativos e de marketing da instituição.

Este setor demanda decisões estratégicas e decisões operacionais com base no planejamento estratégico da UCEFF: missão, visão e valores. Cabe a este setor a responsabilidade do processo informacional institucional – através da comunicação social (assessoria de imprensa) e a do marketing estratégico – atender ao conjunto de decisões tomadas pela IES considerando as necessidades do mercado, o ambiente e os objetivos da instituição. Isto é, planejamento de marketing necessário para uma visão ampla do mercado específico da atuação da UCEFF no setor educacional superior, do mercado geral, da saúde financeira, economia nacional, das influências externas (comportamento do jovem perante a sua carreira – chegada forte do EAD na região), tendências específicas e genéricas de mercado (modelo híbrido de ensino), o ambiente e os objetivos da instituição (ser a maior e principal instituição de ensino superior privada do oeste catarinense).

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Para a identificação dessas informações o marketing se apoia nas “pesquisas de marketing” através de empresas especializadas. Correspondem à elaboração, à coleta, à análise e à edição de relatórios de dados e descobertas sobre uma situação específica enfrentada pela IES.

Sempre com vistas a aprimorar a sua comunicação com o público externo, o Centro Universitário FAI busca informar e estreitar o relacionamento da instituição com a comunidade externa, por meio da divulgação de conteúdos gerados na IES. Seu objetivo é que a comunidade conheça seus projetos, acesse às atividades e ações que estão sendo desenvolvidas, tenha ciência da autorização de novos cursos, do reconhecimento dos cursos que já estão em andamento e da avaliação dos mesmos pelo MEC. Também conheça e possa acessar os serviços e atividades ofertados nas áreas de extensão e da pesquisa (iniciação científica), entre outros.

A Comunicação Empresarial é uma premissa na UCEFF. Valorizada e desenvolvida de forma profissionalizada através do setor de Comunicação e Marketing (ACIM – Agência de Comunicação Integrada de Marketing), responsável pela gestão estratégica da instituição e sustentada pelo planejamento corporativo.

A House – agência interna de comunicação - da UCEFF assume os processos de comunicação institucional e a responsabilidade de uma agência de Publicidade e Propaganda, através do seguinte processo:

1. Atendimento: levantamento das necessidades de acordo com o briefing. Hoje, o atendimento é realizado pela gerente de comunicação e marketing junto aos setores da instituição (administrativos e pedagógicos).

2. Criação: materializa as necessidades dos setores de acordo com o briefing através das ideias criativas.

3. Apresentação da ideia criativa: o responsável pelo briefing é o que sugere e/ou aprova as peças publicitárias. Sempre supervisionada pela gerência de comunicação e marketing, que valida as alterações e justifica todo este processo.

4. Finalização: as peças publicitárias aprovadas são encaminhadas para o diretor de arte para colocar em condição de impressão.

5. Entrega do material.

6. Feedback: coleta dos resultados da campanha – o registro vai permitir o grau da forma comercial.

Obs: Está sob a supervisão do Setor de Comunicação, Marketing e Comunicação da instituição a comunicação com o público UCEFF: líderes inspiradores, líder acadêmico, líderes administrativos, líderes operacionais, operacional, administrativo, comunidades e empresas, alunos, docentes, jovem aprendiz, estagiário e imprensa.

7. Veiculações: o planejamento de mídia, bem como, o levantamento de fornecedores também fica sob responsabilidade do atendimento.

Para formular e dar voz a essas informações, a IES conta com um Núcleo de Comunicação, integrante local da ACIM (Agência de Comunicação Integrada e Marketing), que se utiliza de: (1) meios de comunicação já institucionalizados na cidade de Itapiranga, bem como nas cidades vizinhas e região, tais como: rádios, jornais e portais de internet, com os quais o Centro Universitário FAI busca manter parcerias em prol da divulgação de eventos e programações acadêmicas, mantendo um diálogo com a comunidade local; (2) ferramentas de comunicação e divulgação institucionais, dispondo de site institucional, anúncios, folders, banners, outdoors, propagandas audiovisuais, newsletter, avaliação institucional, redes sociais, reuniões com representantes da comunidade, entre outros.

O site da IES está totalmente preparado para suprir todas as necessidades de comunicação com a comunidade externa, além de atender a todos os requisitos legais da portaria N°23, de 21 de dezembro de 2017, Art. 99 e portaria N° 742, de 2 de agosto de 2018. Através do site, o setor de comunicação consegue gerenciar e divulgar notícias, banners, galerias de fotos e vídeos, eventos e publicações legais, entre outras.

Todas as informações de contatos da instituição também estão sendo divulgadas no site, que possibilita que a comunidade externa entre em contato através de diversos formulário dispostos nas principais páginas. Entre essas páginas, podemos destacar a página do Fale Conosco e Ouvidoria, exclusivas para essa finalidade. Além disso, as páginas de cada curso, assim como as páginas de divulgação dos serviços de cada setor, possuem um formulário de dúvidas. Quando uma nova dúvida é enviada, automaticamente, o responsável recebe uma notificação por e-mail para agilizar o atendimento.

Outro mecanismo de comunicação incorporado no site da IES é a ferramenta de Chat, que possibilita um atendimento síncrono durante os horários de

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000



funcionamento da Instituição. A mesma ferramenta ainda pode ser utilizada fora dos horários de atendimento pela comunidade externa. Nesses casos, a mensagem é encaminhada por e-mail para os responsáveis pelo atendimento.

O site da Instituição disponibiliza um espaço denominado “Publicações Legais”, onde são veiculadas todas as questões legais, como portarias, editais e chamadas de Bolsas, a exemplo do Prouni e Uniedu.

Outro forte canal de comunicação da IES com o público externo é a Ouvidoria. Esta possui a função de coletar sugestões, solicitações, críticas ou outros tipos de informações e mensagens, encaminhando-as aos respectivos destinatários. Garante o acesso, de forma gratuita, informal e direta à qualquer membro da comunidade externa. Este serviço foi implantado por Resolução Interna. Este sistema aumenta a eficácia da avaliação da IES e seus respectivos cursos, possibilitando a interação a qualquer tempo entre os sujeitos envolvidos.

Atualmente, a IES possui diversas parcerias com empresas e instituições do município e região que facilitam a comunicação dos estudantes com o mercado de trabalho e entidades com a própria instituição. Estas parcerias proporcionam aos estudantes várias oportunidades de trabalho (emprego) e realização de estágios, como forma de complemento da formação acadêmica.

Neste sentido, o Serviço de Apoio ao Estudante visa estabelecer contatos com empresas privadas, públicas, órgãos públicos estaduais e municipais, objetivando o estreitamento dos laços entre academia e mercado, por meio da criação de convênios e parcerias. Os responsáveis por esse serviço contribuem neste processo de comunicação ao acompanhar o preenchimento das fichas de inscrições e currículos dos estudantes para ocupar as vagas de trabalho e estágio, de acordo com a demanda.

A comunidade, as empresas e instituições do município e região são beneficiadas de forma gratuita, especialmente pelas atividades desenvolvidas nas áreas do ensino, extensão e pesquisa, dentre as quais destacam-se: o UCEFF na Escola; o SAJUG, com o Serviço de Assistência Judiciária Gratuita; a UCEFF Premium Consultoria; a Brinquedoteca; o Programa Desenvolver; o NUPVET – Núcleo de Práticas Veterinárias; o Programa UCEFF Portas Abertas; a Associação Cultural UCEFF de Itapiranga; o Programa: “Com a UCEFF eu ganho mais”; Feira das Profissões, entre outros.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Nesse cenário, é possível observar a continuidade do envolvimento da instituição com a comunidade externa através dos eventos e atividades diversas, que estão descritas no Plano de Gestão do PDI do Centro Universitário. Oportuno registrar também, que há representação dos membros da sociedade civil participando das instâncias de decisão da IES e que, com a transformação da organização acadêmica, estes continuarão participando do Conselho Superior Universitário - CONSUNI e na Comissão Própria de Avaliação - CPA, de forma a assegurar a continuidade da transparência nos processos de gestão e comunicação.

Dentre os vários meios que envolvem a comunicação da IES, cabe destacar a atuação do Núcleo de Tecnologia, Inovação, Marketing e Comunicação, que na estruturação do Centro Universitário FAI é o responsável pela promoção da inovação e o fortalecimento da imagem institucional junto à comunidade externa, de forma a garantir a qualidade e eficiência dos canais de comunicação, em relação às atividades desenvolvidas [nas áreas do ensino, pesquisa (iniciação científica) e extensão] e seus respectivos processos avaliativos.

Nesse cenário, é possível observar o envolvimento da instituição com a comunidade externa através dos canais de comunicação e dos eventos e atividades diversas, atuando transversalmente às áreas e planejam outras ações inovadoras.

### 3.2.1.2 Comunicação com a comunidade interna

A UCEFF está em constante melhoria em seus processos de comunicação interna, mantendo olhares para dentro e dando concisão a sua visão, a sua estratégia e a seus valores. Foco nas pessoas, porque a instituição entende que é a partir delas que poderá contribuir de fato na transformação do país, através da educação.

Realiza a comunicação interna veiculando as informações por meio de canais de comunicação interna e das lideranças. É transparente e relevante e utiliza do endomarketing - técnicas e estratégias de marketing para repassar as informações e, com isso, trabalhar a sua imagem e identidade junto ao público interno por meio de campanhas, instrumentos e ações. O endomarketing impulsionador da cultura organizacional é utilizado com foco no: relacionamento, clima, resultado, inovação e na cultura do pertencimento. Tanto a comunicação interna, quanto o endomarketing atendem: docentes, discentes, comunidade e empresas, administrativo, operacional,

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

jovem aprendiz e estagiários e procura desenvolver a liderança em cada um desses públicos.

A UCEFF prima pela busca contínua de um bom relacionamento com a comunidade interna, através de estratégias como: atração e retenção; qualidade de vida no trabalho; reconhecimento e performance; zelo pela cultura e clima; desenvolvimento de pessoas e de lideranças, comunicação e endomarketing. São canais para executar a comunicação interna:

a) Treinamentos e capacitações para docentes e técnicos administrativos, que acontecem semestralmente e objetivam atualizar, desenvolver e motivar as equipes.

b) Marketing digital: as informações que norteiam o dia a dia da instituição são trabalhadas pela assessoria de imprensa da UCEFF e veiculadas no website (página oficial da IES) e redes sociais (Facebook, Instagram e Whatsapp). São notícias relacionadas aos acontecimentos acadêmicos, comunicados oficiais, informações legais, agenda e calendário acadêmico, download de documentos, informações sobre os cursos oferecidos pela instituição, comunicação direta com a ouvidoria através do Atendimento, agendamento para consulta com o Serviço de Atendimento ao Estudante (SAE), na Central de Atendimento. Através do portal ou intranet, também acessado através da conexão via internet da página oficial da IES, professores acompanham e disponibilizam materiais de aula, notas e frequências dos alunos e, os estudantes podem consultar sua vida acadêmica através deste mesmo sistema. Desta forma, através da internet, forma-se um canal de duas vias, em que informações são repassadas tanto para o público interno como externo e recebidas sem distinção de todos os que desejam alguma informação ou fazer considerações a respeito da IES. O e-mail marketing tem sido um dos canais muito utilizado e a comunidade interna tem respondido positivamente a essa forma de receber a informação.

c) Murais: distribuídos estrategicamente em toda a instituição, os murais informam a comunidade acadêmica os mais diversos assuntos, como portarias, resoluções, editais, datas especiais entre outros.

d) Serviço de Atendimento ao Estudante/OUVIDORIA: Canal que permite tanto o público interno, quanto externo, manter contato com a instituição. Possibilita a todas as pessoas expressarem suas opiniões sobre a atuação e ações da IES através de sugestões ou críticas. Todas as mensagens são avaliadas e recebem a devolutiva com o feedback para encaminhamento e solução.

Com o propósito de divulgar as ações e atividades desenvolvidas na IES, de forma clara e transparente, desenvolveu-se os diferentes canais e ferramentas de comunicação para a divulgação dos mais diversos conteúdos institucionais, pois entende-se que a transparência das informações produzidas na IES é fundamental na construção da confiança e respeito entre as partes.

Assim, dentre os conteúdos divulgados estão: a autorização de novos cursos, o reconhecimento de cursos já existentes, a avaliação de cursos pelo MEC; os editais lançados durante todo o ano; os eventos promovidos pela ou na instituição; os projetos e ações sociais desenvolvidos; as informações relacionadas com as atividades acadêmicas, os avisos de interesse da comunidade interna, a produção científica e a expansão das atividades de extensão desenvolvidas na IES.

Dentre os diferentes canais de comunicação que a instituição utiliza para conversar com o público interno, estão aqueles utilizados pelo Núcleo de Tecnologia, Inovação, Marketing e Comunicação tais como: (1) meios de comunicação já institucionalizados na cidade de Itapiranga, bem como nas cidades vizinhas e região, tais como: rádios, jornais, revistas e gráficas, com os quais o Centro Universitário FAI busca manter parcerias em prol da divulgação de eventos, programações e atividades acadêmicas e informações de utilidade pública, mantendo um diálogo estreito com a comunidade interna; (2) ferramentas de comunicação e divulgação institucionais, dispondo de *site* institucional, anúncios, *folders*, *banners*, *outdoors*, propagandas audiovisuais, correspondências eletrônicas (*newsletter*), avaliação institucional, redes sociais, entre outros; (3) elaboração e vasão de todo material digital ou impresso de divulgação dos cursos e papelaria de uso interno, sempre visando à unidade e melhor forma de apresentação das peças produzidas.

O site da Instituição disponibiliza um espaço denominado “Publicações Legais”, onde são veiculadas para a comunidade interna, as informações relacionadas aos editais e processos seletivos de Bolsas de Estudo, Pesquisa (Iniciação Científica), Monitoria, Programa de Nivelamento, Atividades Complementares, editais do RH, entre outros.

O Centro Universitário FAI também mantém murais para cada curso, com o objetivo de fazer circular as informações de interesse da área, bem como, um mural informativo geral com informações relacionadas as suas atividades.

No intuito de informar a comunidade acadêmica, a IES utiliza o sistema acadêmico para veicular e/ou confirmar informações gerais das atividades acadêmicas. Os professores utilizam o Portal Acadêmico (*online*), através do qual podem se comunicar com os coordenadores e discentes. Neste espaço o estudante, ao se conectar, tem acesso a recados de professores e da Reitoria, biblioteca, como também aos manuais e normas regimentais da Instituição.

Periodicamente, são realizadas reuniões com todos os docentes para inteirá-los das atividades e políticas da IES, além de receberem informações sobre aspectos financeiros, políticas de investimento, projetos de expansão e orientações a respeito do andamento acadêmico e pedagógico. Também são realizadas reuniões com as coordenações de curso, Reitoria e técnico-administrativos, visando à realização de um trabalho conjunto, que serve de instrumento de comunicação das atividades internas da instituição.

Visando estreitar os laços com a comunidade interna da IES, 2 (duas) ferramentas de comunicação merecem nosso destaque: a primeira, a Ouvidoria, que atua como coletora de sugestões, solicitações e críticas, recebendo essas informações e encaminhando-as a quem poderá processá-las. Este sistema aumenta a eficácia do planejamento, gestão e avaliação da IES e de seus respectivos cursos. Constitui-se, ainda num canal de comunicação ágil e direto, com a incumbência de estreitar o relacionamento da instituição com a comunidade acadêmica. E a segunda, é o Programa Bate-Papo e Conversa com a Reitoria, que abre uma via de comunicação muito produtiva, por meio da qual a comunidade interna pode ter uma conversa franca e honesta sobre as perspectivas de andamento da instituição com a Reitoria da IES.

Ressalta-se que, esta segunda ação, é parte integrante do “Programa Integra UCEFF” e que já vem sendo desenvolvido desde o período em que a IES atuava como Faculdade. Sua proposta visa essencialmente o acolhimento dos ingressantes, o seu acompanhamento contínuo no decorrer do curso, a manutenção do vínculo com os egressos, bem como, objetiva desenvolver a gestão da IES com foco na orientação e integração dos docentes e técnico-administrativos. Dentre as diversas ações previstas neste programa estão: o Bate-Papo com a Reitoria destinado aos estudantes, a Conversa com a Reitoria oferecida aos docentes e técnico-administrativos num ambiente diferenciado com foco na interatividade. Posteriormente, a Reitoria realiza a

análise e os respectivos encaminhamentos, visando à melhoria contínua da gestão institucional com foco no processo de endomarketing. Com o estabelecimento do Centro Universitário, pretende-se garantir a continuidade deste programa, visto que se constitui numa excelente ferramenta de comunicação com a comunidade acadêmica.

Constata-se, portanto que a comunicação desenvolvida da IES com a comunidade interna possibilita a transparência institucional, por meio de canais diversificados, impressos e virtuais. Da mesma forma favorece o acesso dos segmentos da comunidade acadêmica e realiza a divulgação dos resultados das avaliações interna e externa. Além disso assegura a manifestação da comunidade acadêmica através da Ouvidoria e do Programa Bate Papo com a reitoria, originando insumos para a melhoria da qualidade institucional.

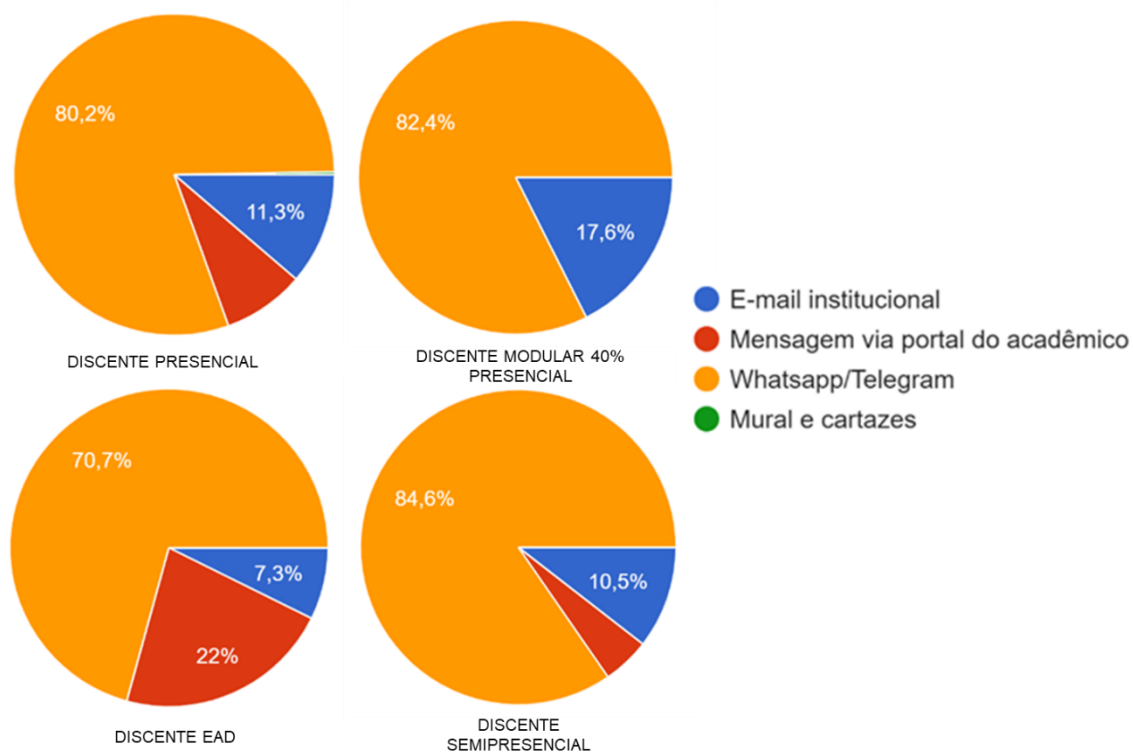
### 3.2.1.3 Avaliação da Comunicação com a comunidade interna e externa

A UCEFF está em constante melhoria em seus processos de comunicação interna e externa, mantendo um olhar estratégico e dando concisão a sua visão e a seus valores. Outrossim, a IES prima pela busca contínua de um bom relacionamento com a comunidade através de estratégias que possibilitam a transparência institucional, por meio de canais diversificados, impressos e virtuais. Seu propósito é manter as comunidades (interna e externa) informadas sobre a vida acadêmica, a produção científica e a expansão das atividades de extensão desenvolvidas na IES.

A seguir, apresenta-se os dados obtidos na avaliação realizada pelos estudantes, professores e técnicos-administrativos sobre a comunicação da IES.

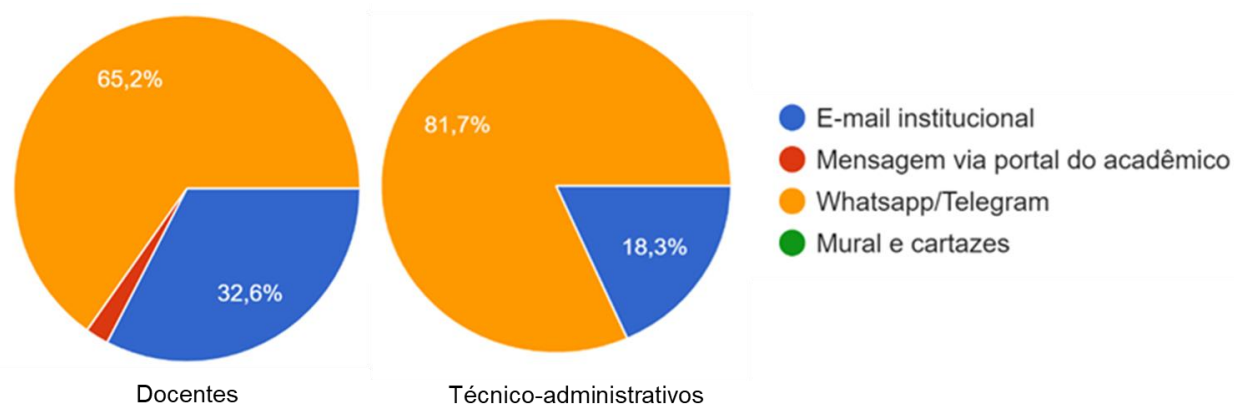
Como pode ser observado na Figura 1, o canal mais utilizado pelos discentes de todas as modalidades de ensino é em primeiro lugar o WhatsApp/Telegram. Na modalidade presencial e semipresencial o canal utilizado em segundo lugar é o e-mail institucional e na modalidade EAD é a mensagem via portal acadêmico.

**Figura 9 - Canais de comunicação interna de preferência dos discentes.**



Já o corpo docente e técnico-administrativo (Figura 2), identificam como preferência utilizar o recurso do Whatsapp/Telegram, seguido da segunda opção que é o e-mail institucional.

**Figura 10 - Canais de comunicação interna de preferência dos docentes e técnico-administrativos.**



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

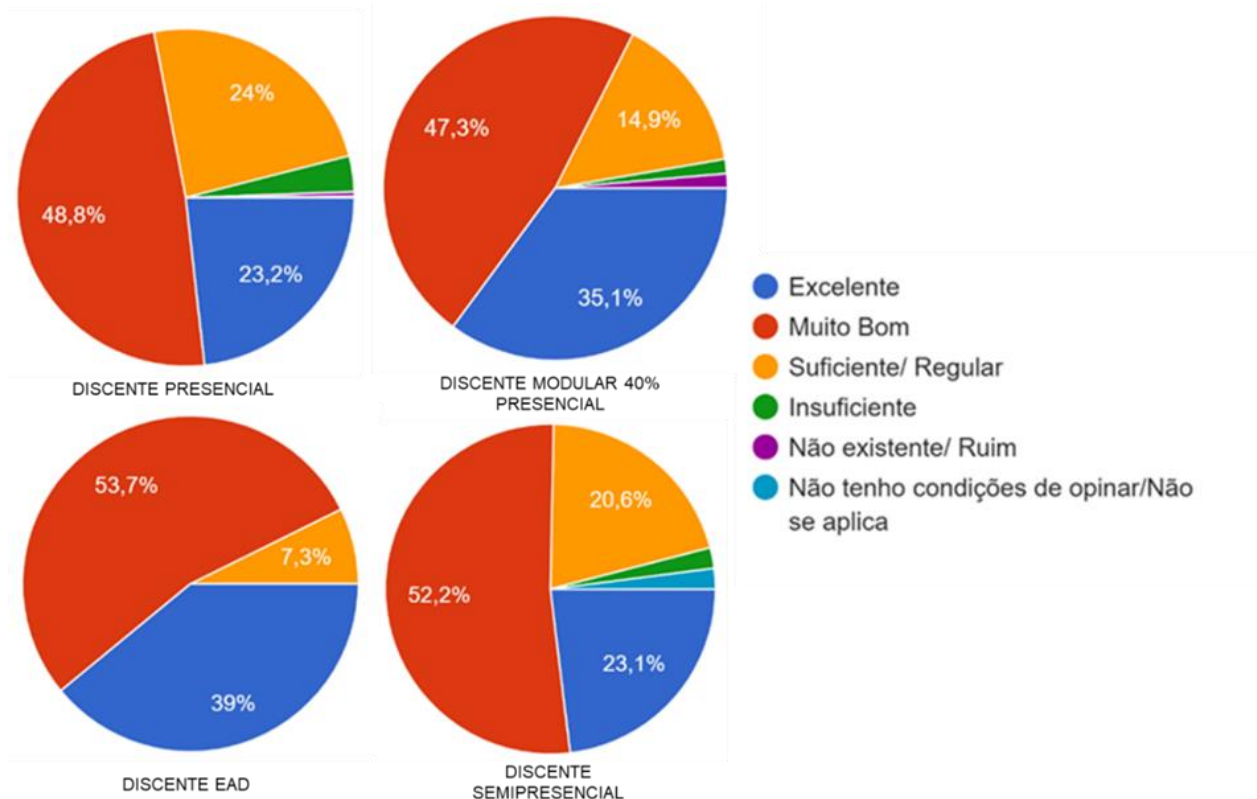
**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

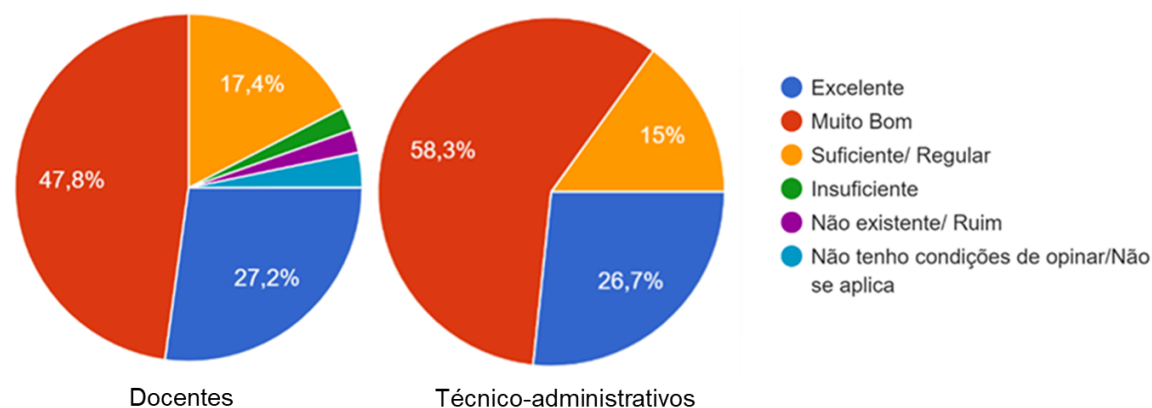
**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

No que tange a divulgação das informações sobre a UCEFF, para a comunidade interna, os discentes de todas as modalidades de ensino, os docentes e os técnico-administrativos avaliaram que existe a divulgação de forma eficaz, sendo avaliada em seu maior percentual, como “muito boa” (Figura 3 e Figura 4).

**Figura 11 - Avaliação da divulgação de informações sobre a UCEFF para a comunidade interna (estudantes, professores e funcionários), na visão dos discentes.**



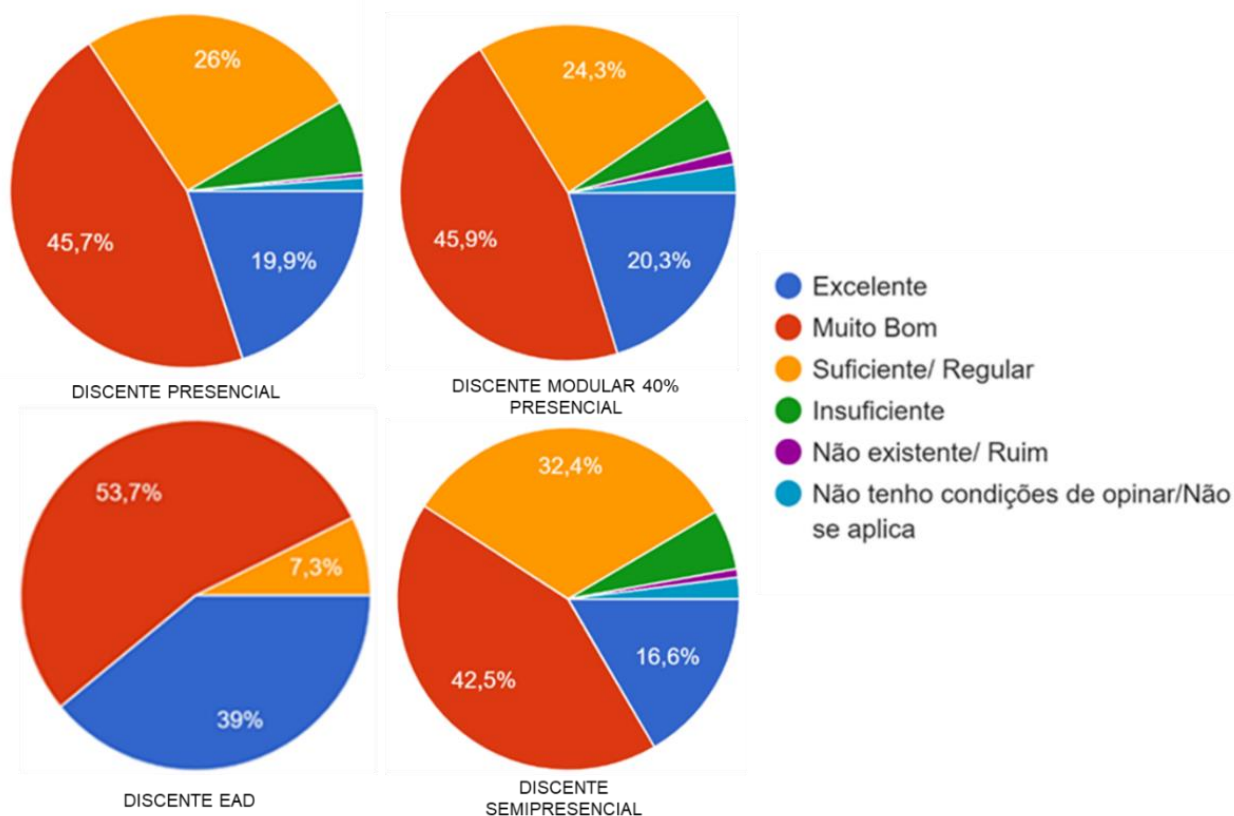
**Figura 12 - Avaliação da divulgação de informações sobre a UCEFF para a comunidade interna (estudantes, professores e funcionários), na visão dos docentes e técnico-administrativos.**





Já em relação a divulgação das informações sobre os assuntos acadêmicos, (provas em atraso, justificativa de falta, matrícula, regras internas) obteve-se os maiores índices pela avaliação dos discentes como sendo “Muito Bom”, conforme pode ser verificado na Figura 5.

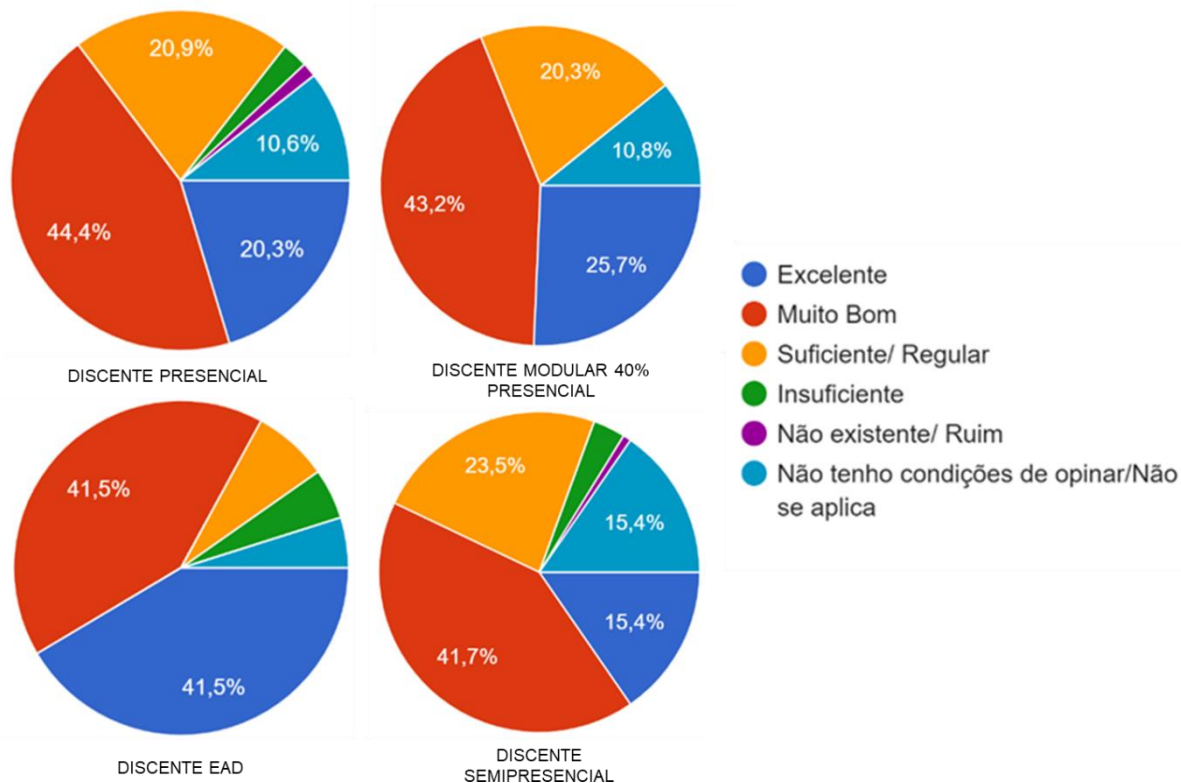
**Figura 13 - Avaliação da divulgação das informações sobre os assuntos acadêmicos.**



Salienta-se que é por meio do portal UCEFF Connect que ocorre a comunicação dos assuntos acadêmicos, onde os coordenadores e professores acompanham e disponibilizam materiais de aula, notas e frequências e os estudantes podem consultar e acompanhar sua vida acadêmica por meio deste mesmo Portal.

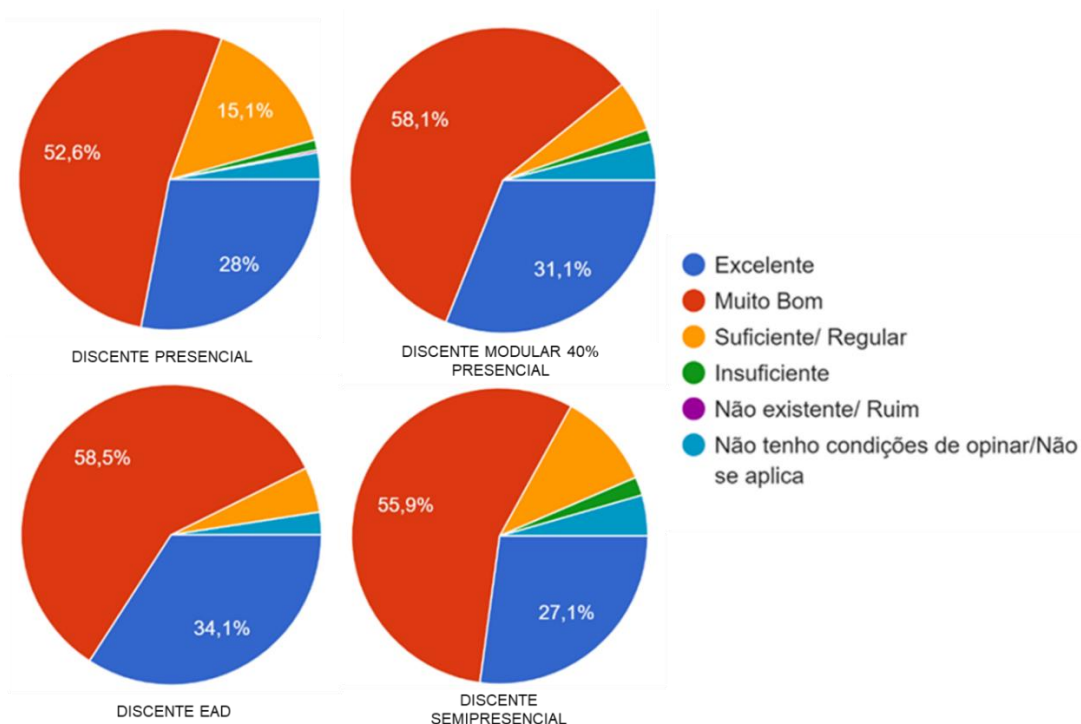
Percebe-se que a Ouvidoria atua de forma efetiva e eficaz junto as demandas protocoladas pelos membros da comunidade acadêmica. Outrossim, ressalta-se que este canal de comunicação recebe atendimentos por meio de e-mail, bem como realiza atendimentos presenciais.

Figura 14 - Avaliação do serviço de Ouvidoria da UCEFF.



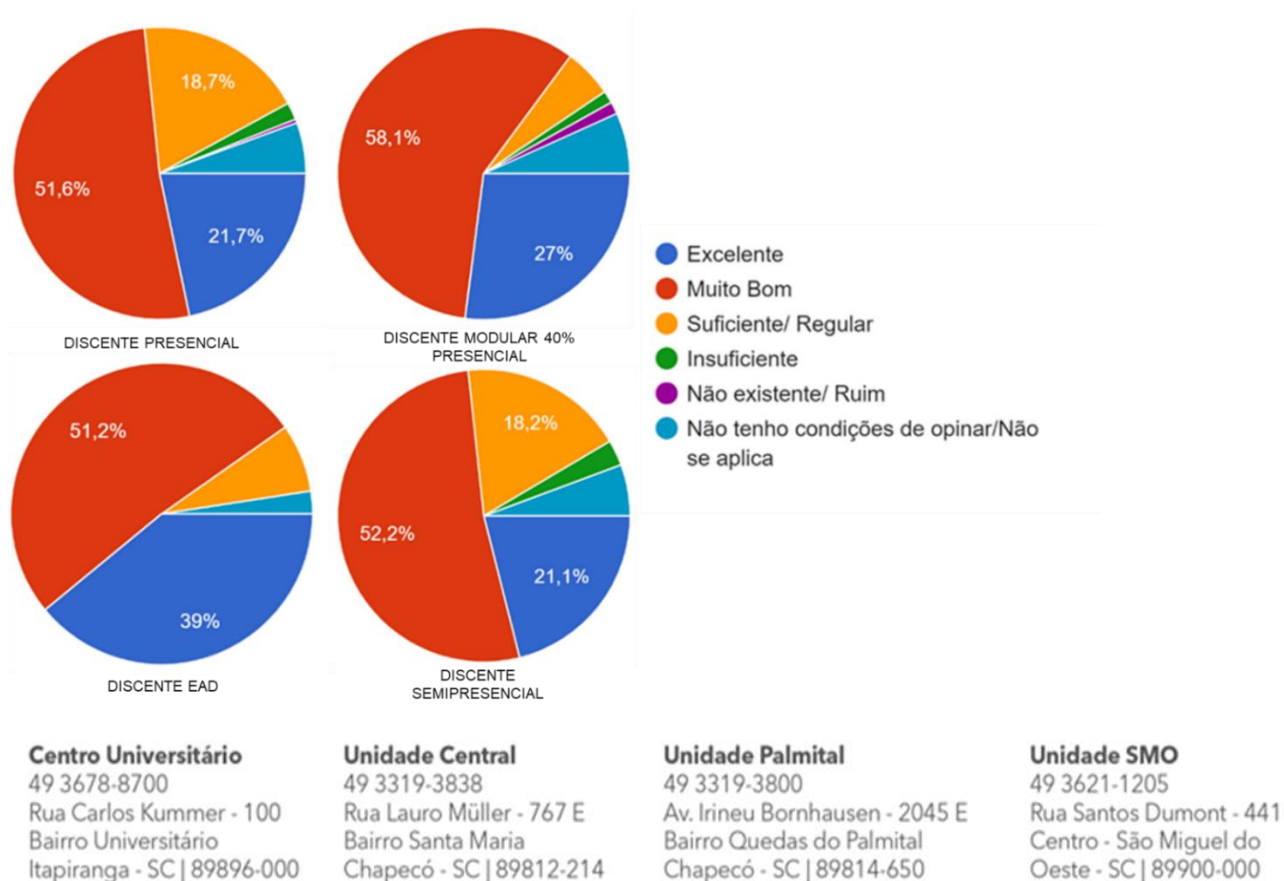
Pode-se observar na Figura 7, que a UCEFF possui uma efetiva atuação junto às redes sociais, sendo muito bem avaliada pelo corpo discente. Cabe salientar que cada curso de graduação possui uma página própria do Facebook/Instagram, a qual é alimentada com informações específicas do respectivo curso, enfatizando as atividades práticas, visitas técnicas, viagens de estudos, realização de eventos, entre outros.

**Figura 15 - Avaliação dos discentes sobre a atualização das informações das redes sociais.**



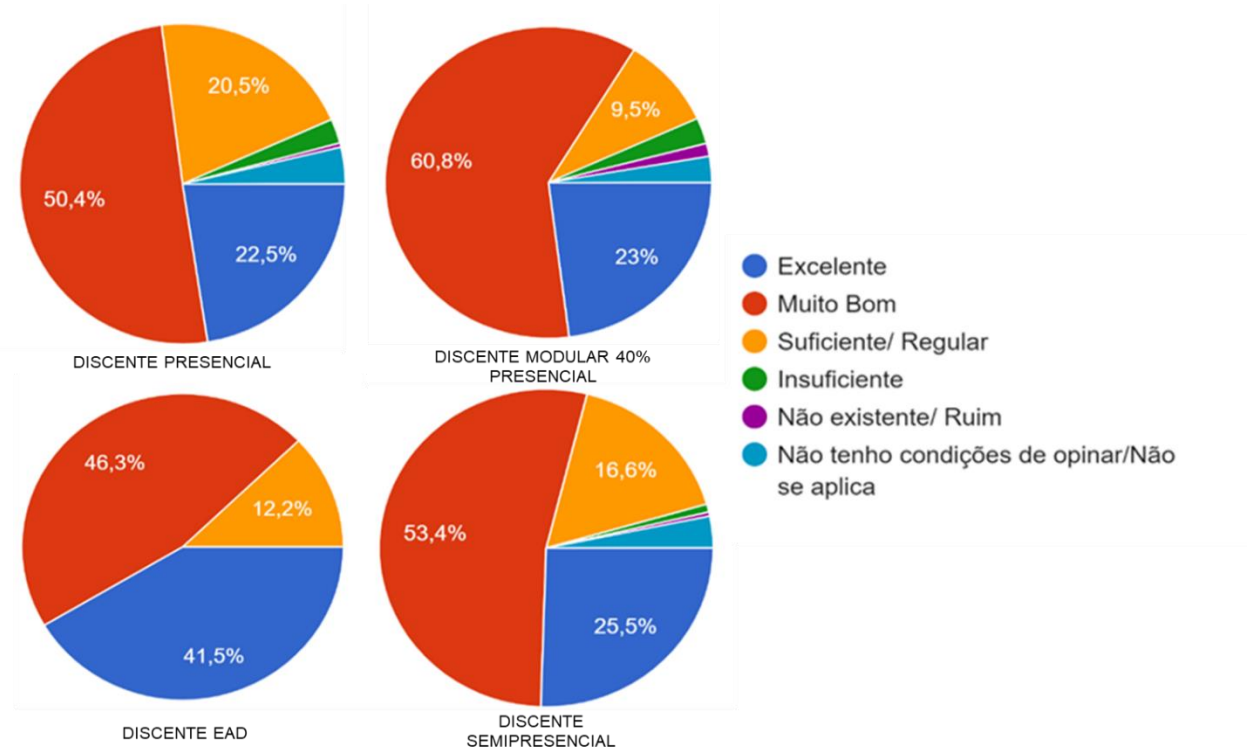
Com relação a agilidade na atualização de notícias e informações no site da UCEFF, os discentes consideram que é “Muito Boa”, como pode ser visualizado na Figura 8, atendendo com eficácia e promovendo a comunicação com a comunidade.

**Figura 16 – Agilidade na atualização de notícias e informações no site da UCEFF.**

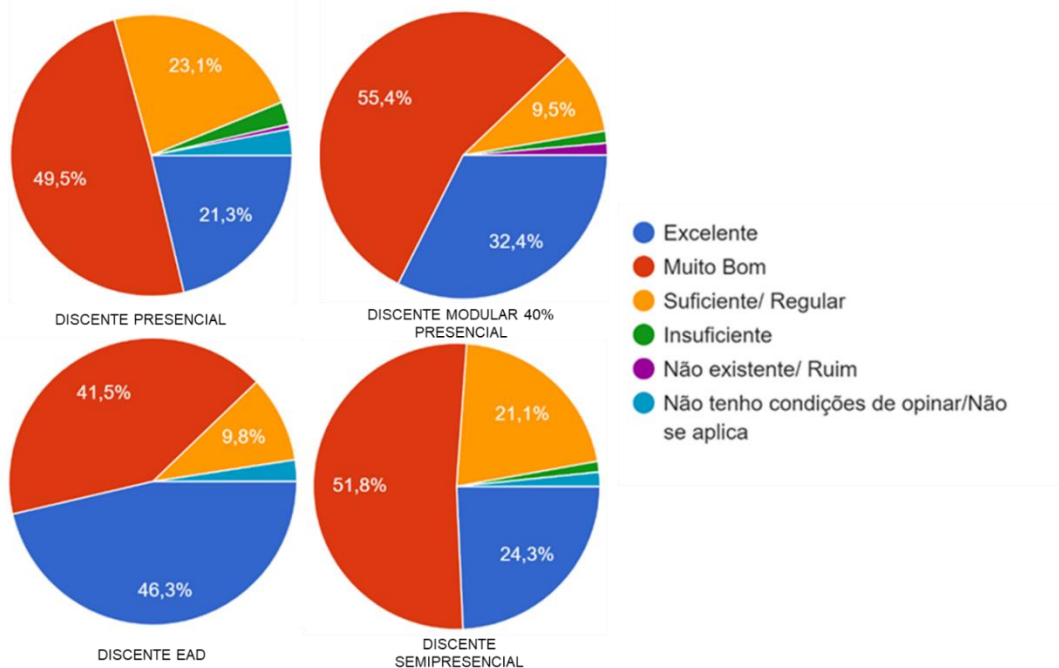


Com relação a clareza e a facilidade de acesso às informações no site da UCEFF, os discentes também consideram que é “Muito Boa”, como pode ser visualizado na Figura 9 e Figura 10.

**Figura 17 - Clareza das informações no site da UCEFF.**



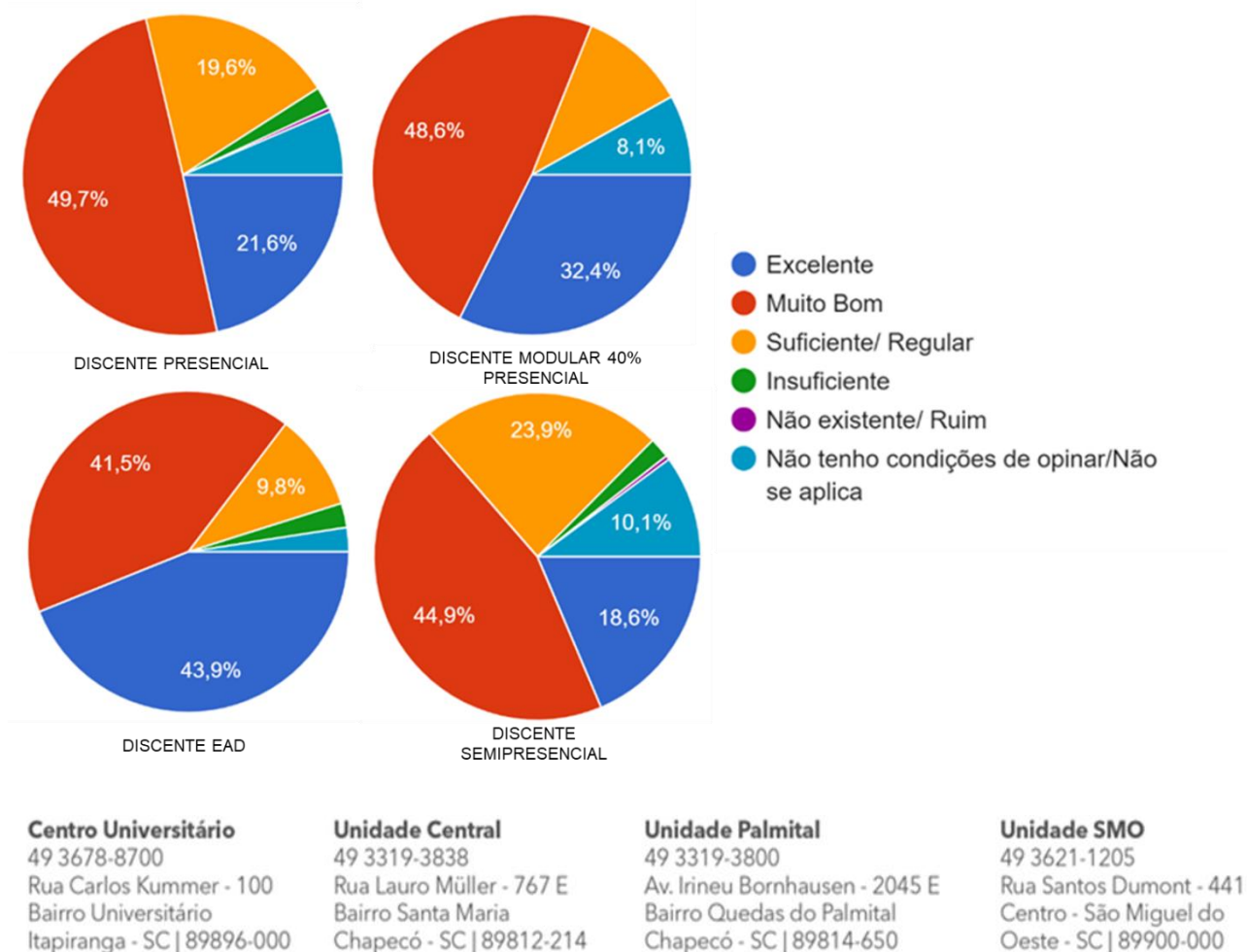
**Figura 18 - Facilidade de acesso às informações no site da UCEFF.**



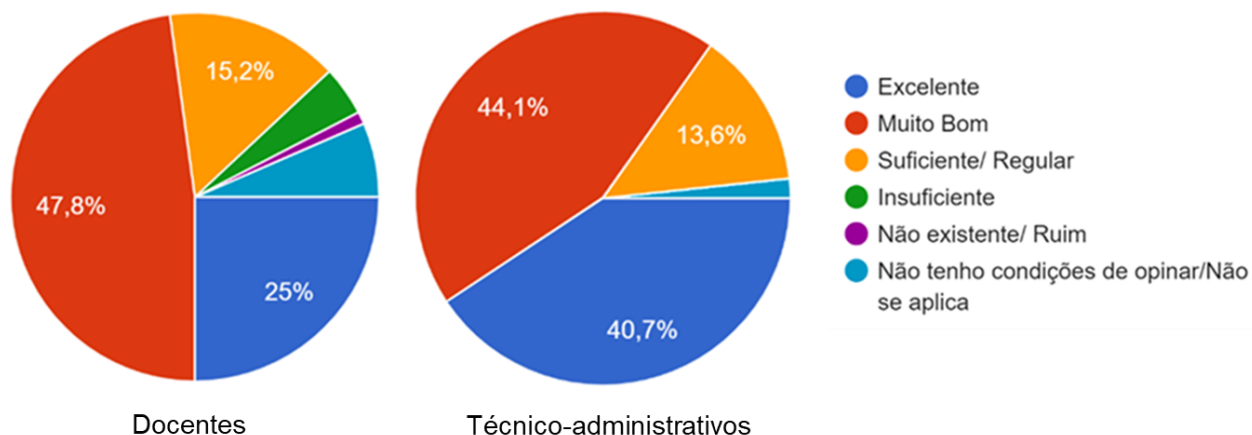
É possível analisar que os membros respondentes consideram que existe clareza e facilidade no acesso das informações do site, sendo esta uma forma essencial de comunicação. Desta forma, o site é um canal de duas vias, em que informações são repassadas tanto para o público interno como externo, e possibilita que sejam recebidas demandas de todos os membros, aos quais necessitam de alguma informação ou desejam realizar considerações a respeito da IES.

Tendo em vista a característica de atuação local e regional da UCEFF, os canais de comunicação via jornal impresso, revistas, rádios, entre outros, é tida como meios eficientes e eficazes, divulgando as ações e atividades desenvolvidas pela IES aos diferentes públicos-alvo. Salienta-se a importância da instituição reconhecer e atuar nas mais diversas formas de comunicação, possibilitando o acesso a informação nos diferentes segmentos, e permitindo que a comunidade conheça os projetos, atividades e ações que são desenvolvidos. Os resultados obtidos pela avaliação sobre a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação podem ser visualizados na Figura 11 e 12.

**Figura 19 - Avaliação dos discentes sobre a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação (jornal impresso, revistas, rádio).**

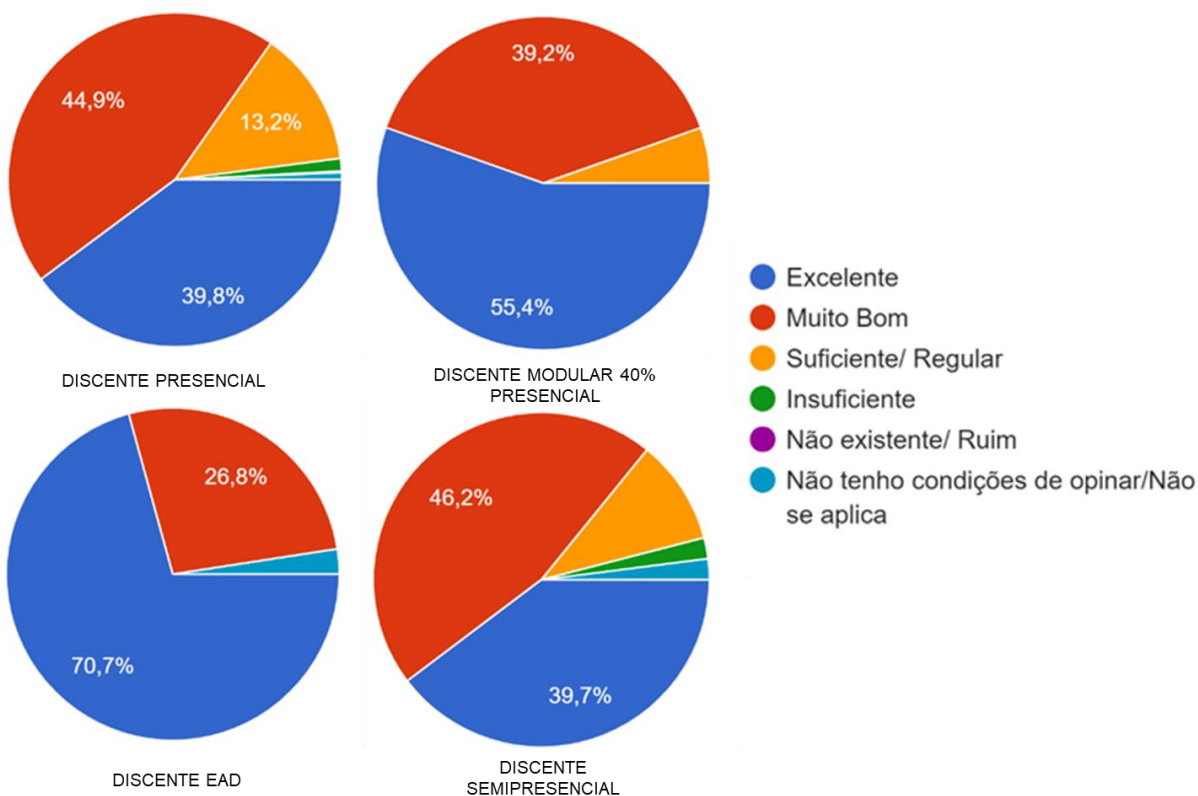


**Figura 20 - Avaliação dos docentes e técnico-administrativos sobre a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação (jornal impresso, revistas, rádio).**



Nota-se que a imagem pública da UCEFF na sociedade é positiva, uma vez que, entre os diferentes segmentos indagados, observa-se que há uma variação de “muito boa” a “excelente”, como pode ser visualizado na Figura 13 e Figura 14.

**Figura 21 - Avaliação pelos discentes da imagem da UCEFF na sociedade.**



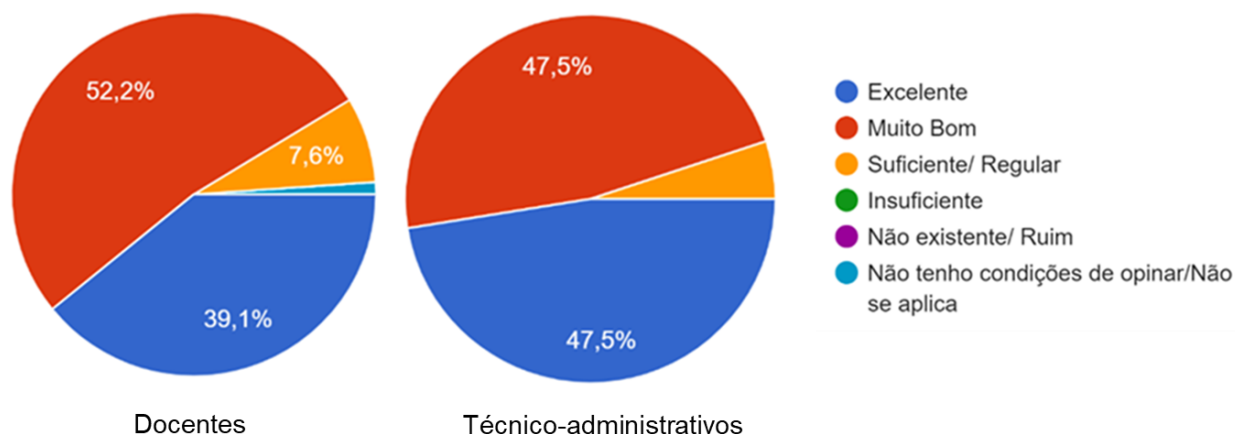
**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

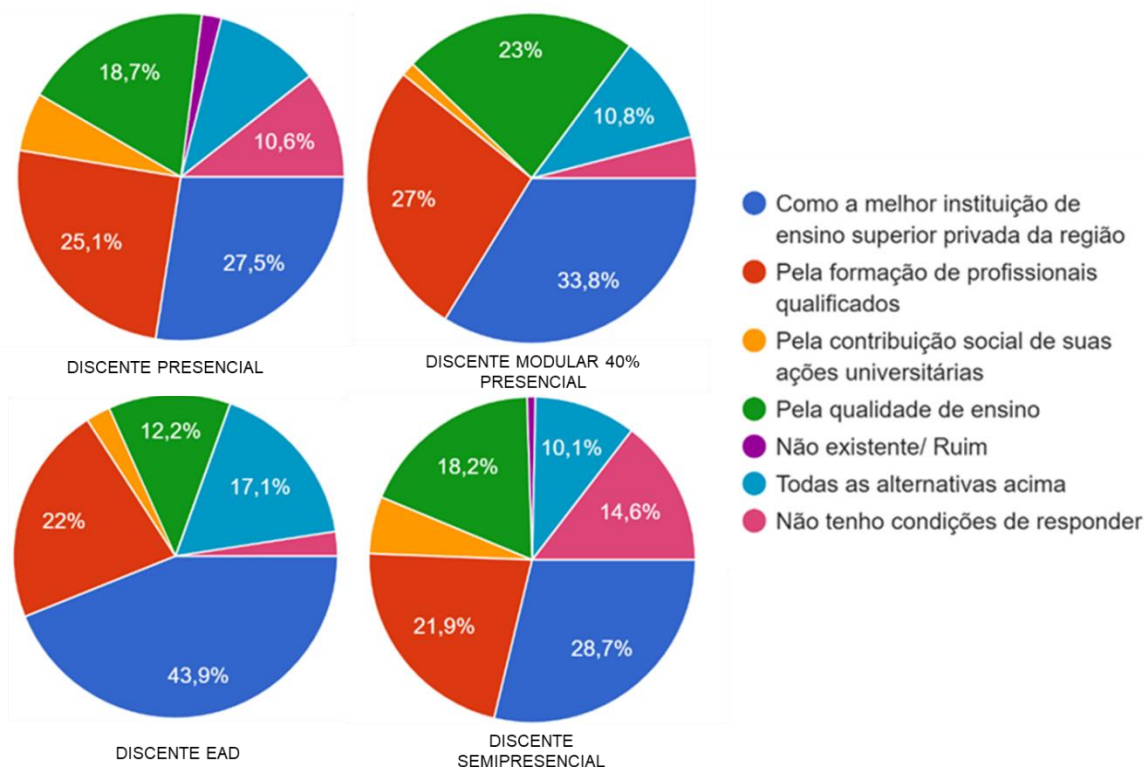
**Figura 22 - Avaliação pelos docentes e técnico-administrativos da imagem da UCEFF na sociedade.**



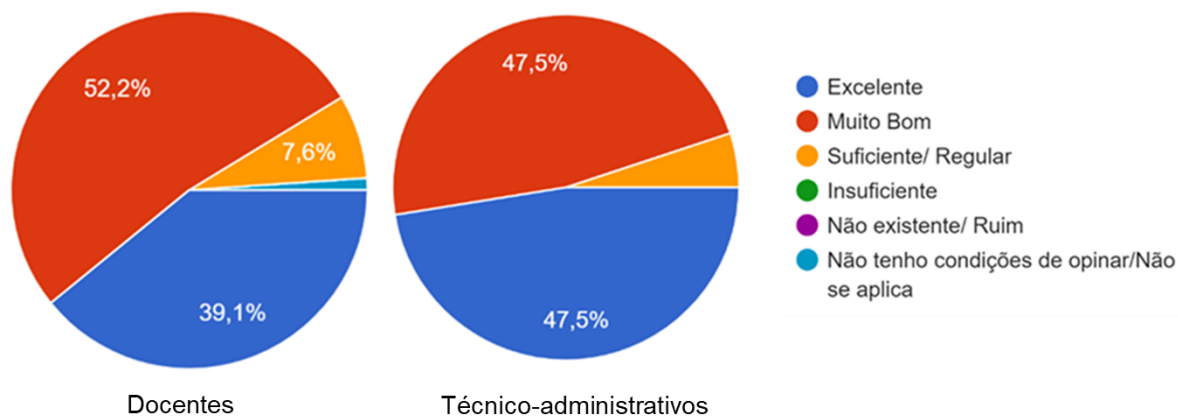
Com base nos dados obtidos em relação de como a UCEFF é reconhecida na sociedade, pode-se verificar que a instituição é muito bem reconhecida na sociedade em que está inserida, sendo mais de 50% dos respondentes consideram que ela atende não apenas a um item disponibilizado como resposta, mas sim, a todos, como pode ser visualizado na Figura 15 e 16. E de fato, a UCEFF prima pela qualidade do ensino ofertado e pelas diferentes possibilidades de aprendizagem, desenvolvendo as habilidades e competências essenciais para a formação de profissionais qualificados e com proatividade para sua atuação junto ao mercado de trabalho e/ou área de atuação escolhida. Além do mais, a UCEFF pauta pela sua atuação e contribuição social desenvolvendo diversas ações e projetos que vem ao encontro das demandas e necessidades identificadas na região de atuação.

E ainda, a IES é tida como a melhor instituição de ensino superior privada da região tendo em vista a sua atuação, a avaliação obtida pela comunidade e aos conceitos obtidos nas avaliações realizadas pelo Ministério da Educação. Salienta-se ainda, que no primeiro semestre de 2021 a UCEFF Itapiranga recebeu a comissão de avaliação para a autorização do Curso de Psicologia presencial, o qual foi autorizado com conceito máximo, 5 e Psicologia EAD, com conceito 4. Além disso, teve ainda a avaliação para autorização do curso de Enfermagem presencial que obteve conceito máximo de 5 e do curso de Direito EAD, com conceito 4.

**Figura 23 - Avaliação dos discentes de como a UCEFF é reconhecida na sociedade.**



**Figura 24 - Avaliação dos docentes e técnico-administrativos de como a UCEFF é reconhecida na sociedade.**



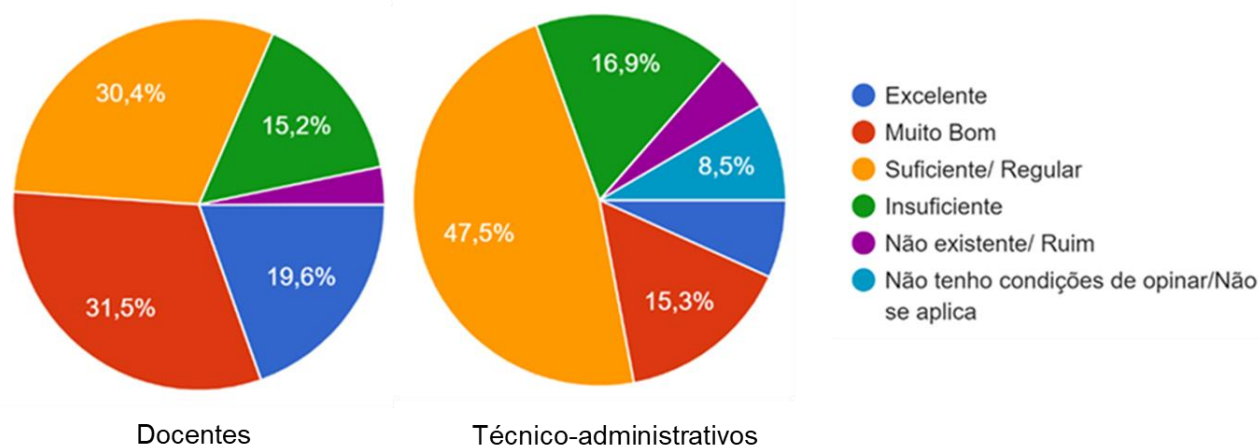
O acesso ao ambiente da UCEFF *Connect* é realizado diretamente do Portal do Estudante, por meio da integração do sistema de gestão educacional com a Plataforma Moodle. Esta integração facilita o acesso para estudantes e professores, uma vez que dispensa o uso de outro *login* e senha. É nesse espaço que acontece, ainda mais, a aproximação dos conteúdos postados aos objetivos do componente



curricular, permitindo que o estudante de forma proativa seja protagonista de sua aprendizagem.

A IES utiliza o sistema acadêmico GVCentris, como plataforma interativa de comunicação entre professor e estudante, com a possibilidade de integrar com o MOODLE, postando materiais, atividades e orientações que complementam as ações desenvolvidas de forma presencial em sala de aula, pelo professor.

**Figura 25 - Avaliação dos docentes e técnico-administrativos dos serviços e funcionalidades do Gvdasa.**



### 3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

#### 3.3.1 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

Os discentes têm atendimento prioritário no Centro Universitário FAI, tanto em sala de aula, onde os docentes atenderão as dúvidas e questionamentos, pertinentes às temáticas e vivências previstas para cada aula, quanto no atendimento extraclasse realizado nas respectivas disciplinas.

A instituição possui um **Programa de Gestão Institucional** gerenciado pela Reitoria em conjunto com as coordenações de curso, que visa, entre outros objetivos, acompanhar a vida acadêmica dos discentes, facilitando os encaminhamentos nas dificuldades e necessidades individuais que estes porventura venham a apresentar. Partindo desse diagnóstico, são montadas estratégias de intervenção e acompanhamento das diversas atividades com o objetivo de assegurar o apoio necessário para a sua permanência na IES.

Outro Programa, denominado Integra UCEFF, desenvolvido nesta área, objetiva contribuir na formação integral dos estudantes, mediante a oferta de atividades que vão além da sala de aula e dos conteúdos curriculares e visam essencialmente o acolhimento dos ingressantes, o acompanhamento contínuo no decorrer do curso e a manutenção do vínculo com os egressos. Dentre as atividades desenvolvidas destaca-se o Seminário Interativo, que, aliado a outras atividades, se propõe a realizar um processo de inserção diferenciada no ensino superior, oferecendo aos estudantes a oportunidade de participar oficinas e palestras tanto presenciais quanto a distância, com temas diversos; o Bate-Papo com a Reitoria destinado ao acompanhamento das necessidades e anseios dos acadêmicos; palestra com foco voltado para o contexto do Ensino Superior. Além disso, são desenvolvidas estratégias diversas que englobam: a recepção dos estudantes no primeiro dia letivo pelos coordenadores dos respectivos cursos; desenvolvimento de aulas magnas; apresentação dos setores administrativos e da reitoria da IES; apresentação e entrega do Manual do Estudante; visita e treinamento na biblioteca da Instituição, sendo que todas estas atividades tem o objetivo de explicar o funcionamento institucional e garantir uma maior aproximação do ingressante com o Centro Universitário FAI.

A IES também oferece aos seus estudantes, a oportunidade de participar dos programas de internacionalização, com a finalidade de conhecer novas culturas e realizar trocas de conhecimento. A IES possui estudantes estrangeiros, oriundos da América Latina, Europa e África. Neste contexto, os alunos que estudam na instituição ingressam tendo o domínio da língua portuguesa, o que facilita o seu processo de inclusão nos cursos. De qualquer forma, estes estudantes recebem o apoio necessário no seu processo de inserção na IES.

Dentre as principais atividades desenvolvidas pela Central de Atendimento estão: Programas de bolsas e financiamentos; Programa de Locação de Imóvel; Programa de Estágio/Emprego; Programa Rotas e o Programa Integra UCEFF. Na Central de Atendimento também são previamente agendados os Serviço de Apoio Psicopedagógico (Programa de Apoio Psicológico e Pedagógico) – NAAP. Todos estes programas estão implantados e regulamentados na IES.

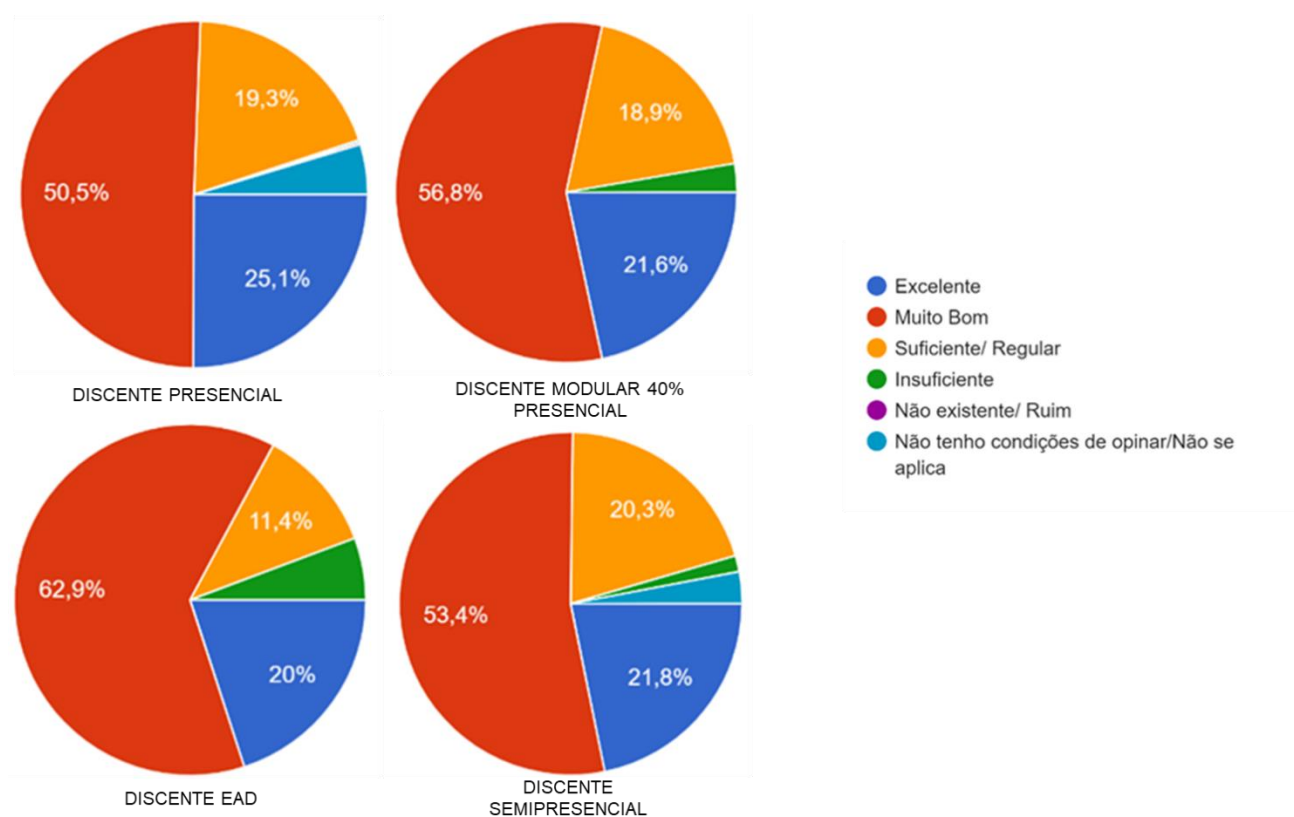
### 3.3.1.1 Avaliação das Políticas de Atendimento aos Discentes

Apresentam-se, em seguida, nas Figuras que seguem alguns dados sobre o atendimento aos discentes e programas de apoio aos estudantes conforme avaliação da comunidade acadêmica.

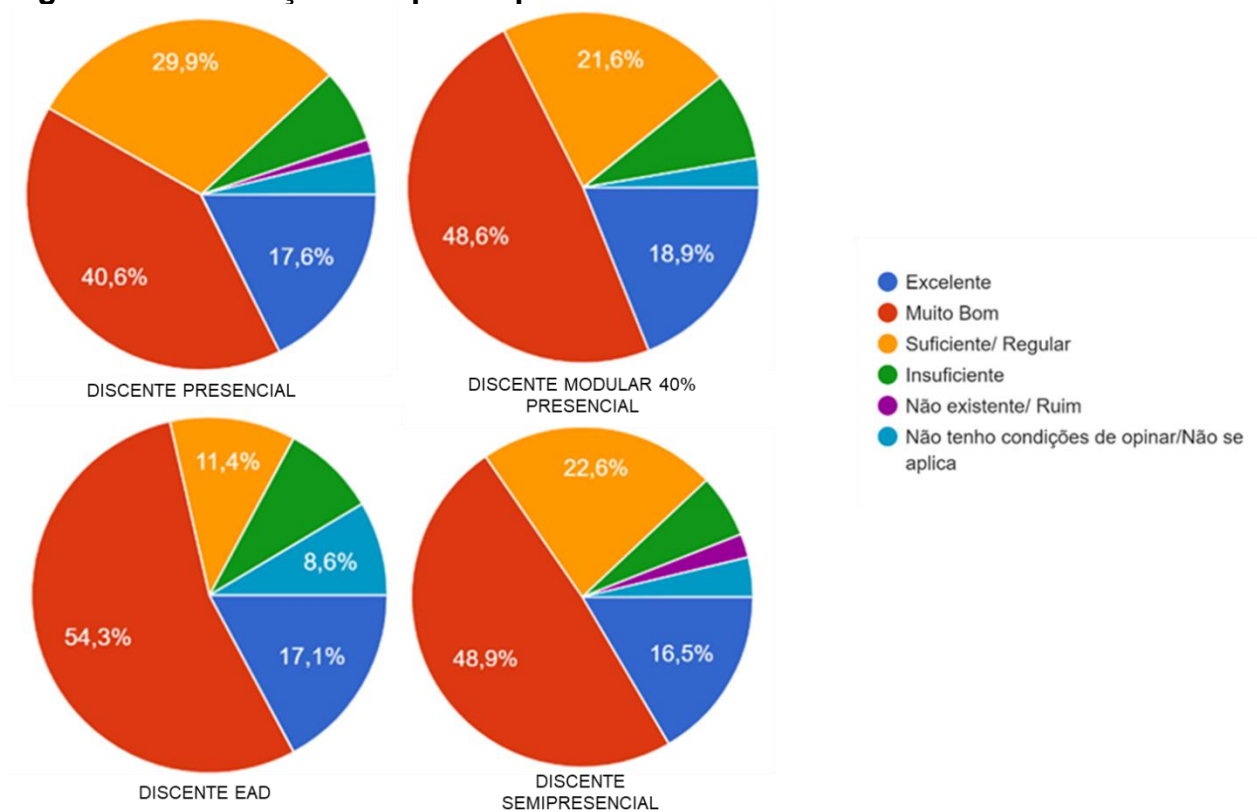
Na Figura 9 é possível assim, considerar que a Política de acesso a IES é considerada “muito boa” e “excelente” pela maior parte da comunidade acadêmica. Atualmente as principais formas de acesso são o vestibular, bem como o reingresso para aqueles estudantes já graduados e a transferência para aqueles estudantes de vem de outras instituições.

Além disso, a UCEFF possui um Programa de Acesso permanente que possibilita os candidatos a ingressarem durante o período letivo, por meio de um ingresso simplificado, atendendo ao limite de 75% de frequência.

**Figura 26 – Avaliação da Política de acesso na UCEFF (vestibular, transferência, reingresso).**

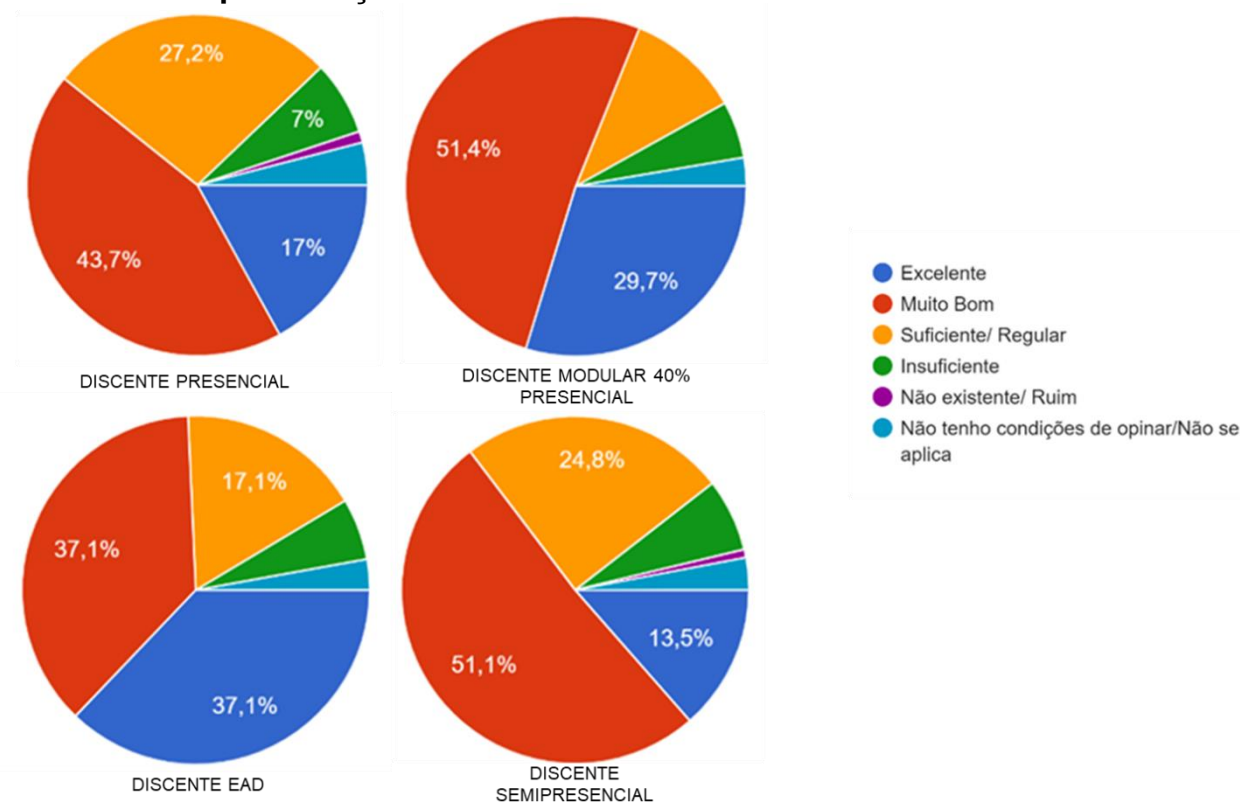


**Figura 27 – Avaliação do apoio a permanência na UCEFF.**



O apoio a permanência na UCEFF acontece de diferentes formas, especialmente pelos Programas como o Bate Papo com a Reitoria, Programa de Acolhida ao Calouro, Programa Rotas, Programa de Estágios, Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Apoio ao Estudante. Ademais, ressalta-se o acompanhamento realizado pelas coordenações de curso e Pró-Reitoria Acadêmica junto aos estudantes. Neste sentido, como pode ser observado na Figura 10, percebe-se que a comunidade acadêmica avalia de forma satisfatória esse apoio, uma vez que, a IES busca a retenção e permanência com sucesso de seus estudantes.

**Figura 28 – Avaliação do estímulo à participação em ações comunitárias e de representação.**



A avaliação em relação ao estímulo e participação em ações comunitárias (Figura 11) foi avaliada de forma positiva, onde a maioria dos estudantes avaliou como “excelente” e “muito bom”, evidenciando que a IES busca estimular o desenvolvimento e participação em ações voltadas a toda a comunidade regional.

Outrossim, salienta-se que cada curso promove ao longo do semestre, diversas ações de cunho social e de contribuições comunitárias. Essas atividades podem ser encontradas no Relatório de Atividades de cada curso da IES.

A **Central de Atendimento** atua como Apoio ao Estudante sendo o órgão responsável pela oferta dos serviços de informação, questões financeiras, assistência estudantil e apoio psicopedagógico, oportunizando e possibilitando aos estudantes o acesso e a continuidade dos estudos.

A Central de Atendimento é formada pelos serviços de Atendimento ao Estudante, Secretaria e Setor Financeiro. A mesma conta com profissionais qualificados que almejam atender de forma eficiente os estudantes. É possível analisar na Figura 12, que a Central de Atendimento foi avaliada como “muito bom” e “excelente” pela grande maioria da comunidade acadêmica, o que demonstra que a

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

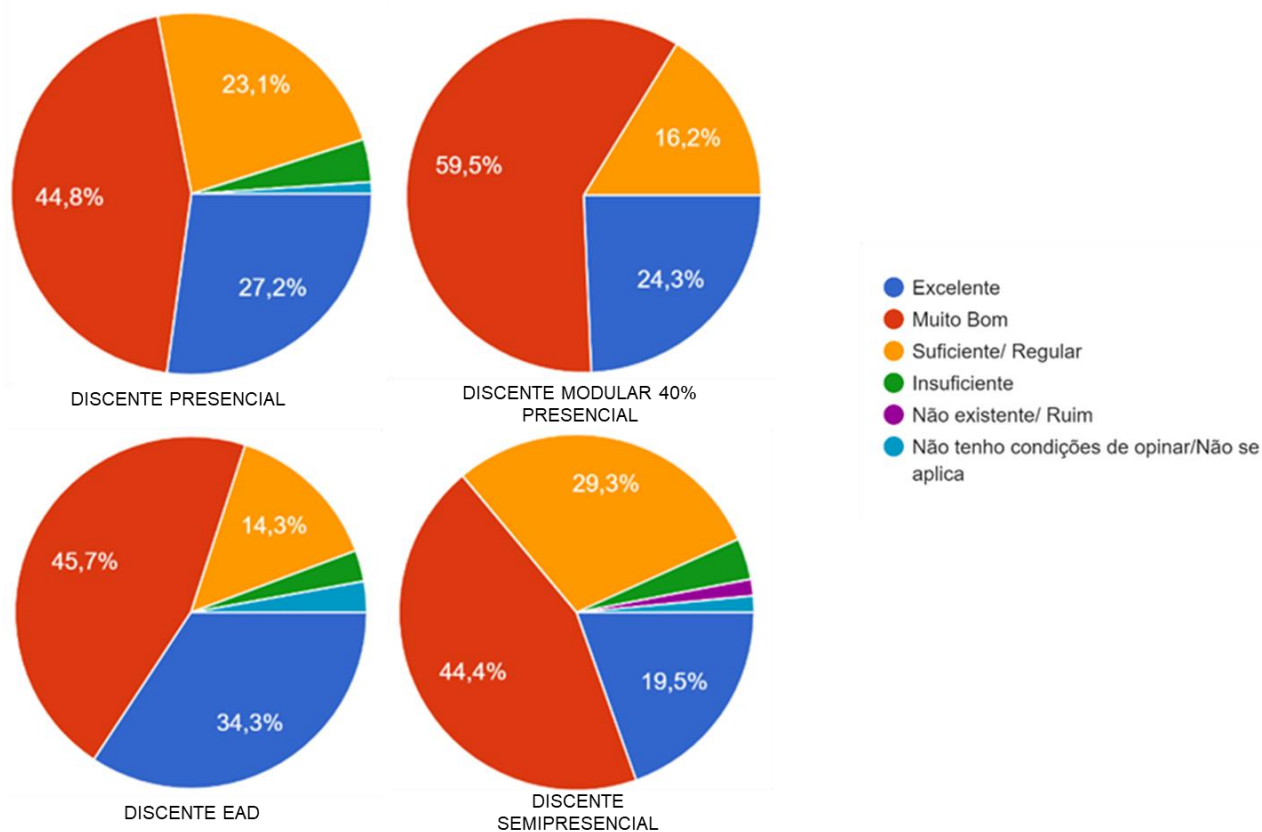
**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

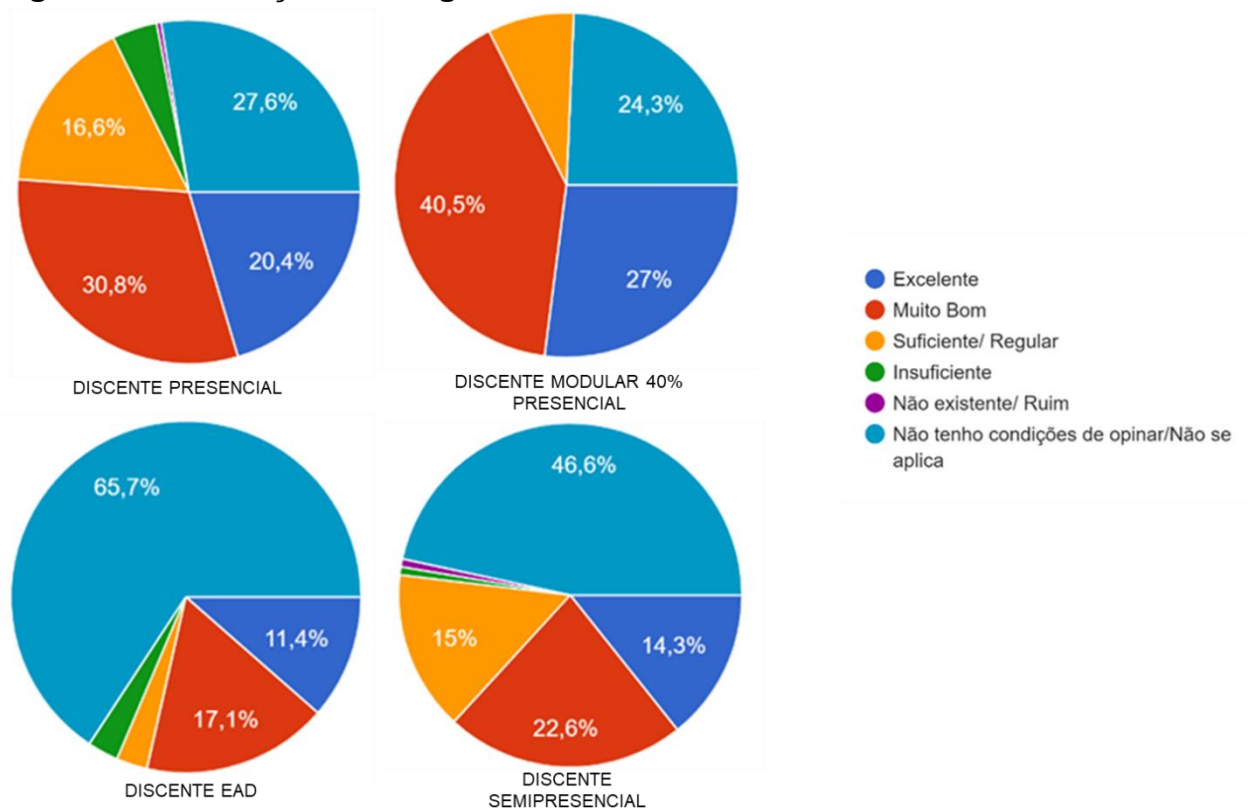
**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

mesma vem correspondendo de forma positiva aos anseios dos estudantes, professores e técnicos administrativos.

**Figura 29 – Avaliação da qualidade de atendimento na Central de Atendimento – CAA (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro).**



**Figura 30 – Avaliação do Programa Rotas.**


Em resposta à sua responsável, incessante e provedora atuação, o Centro Universitário FAI conta com amplo reconhecimento e respeito da comunidade em que está inserido e registra demanda crescente de candidatos, aos cursos, procedentes de municípios adjacentes. Por meio do Programa Rotas, instituído e mantido pela IES, recebe estudantes do estado de Santa Catarina e do estado do Rio Grande do Sul.

Por meio do Programa Rotas, instituído e mantido pela IES, recebe estudantes do estado de Santa Catarina que correspondem aos municípios de: Iporã do Oeste, São João do Oeste, Tunápolis, Santa Helena, Mondaí, Descanso, Belmonte, Caibi, São Miguel do Oeste, Riqueza, Palmito e também acadêmicos do estado do Rio Grande do Sul nos quais os municípios de abrangência são: Tenente Portela, Vista Gaúcha, Pinheirinho do Vale, Derrubadas, Palmitinho, Miraguá, Três Passos, Vista Alegre, Seberi, Tiradentes do Sul, Esperança do Sul, Humaitá, Sede Nova, Bom Progresso, Frederico Westphalen, Taquaruçu do Sul, Braga, Coronel Bicaco, Redentora, Campo Novo, Crissiumal e Caiçara. Atualmente o Programa Rotas compreende um raio de atuação de até 100 km.

O Programa Rotas busca auxiliar financeiramente aqueles estudantes que residem em municípios mais distantes, com descontos da mensalidade proporcionais

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

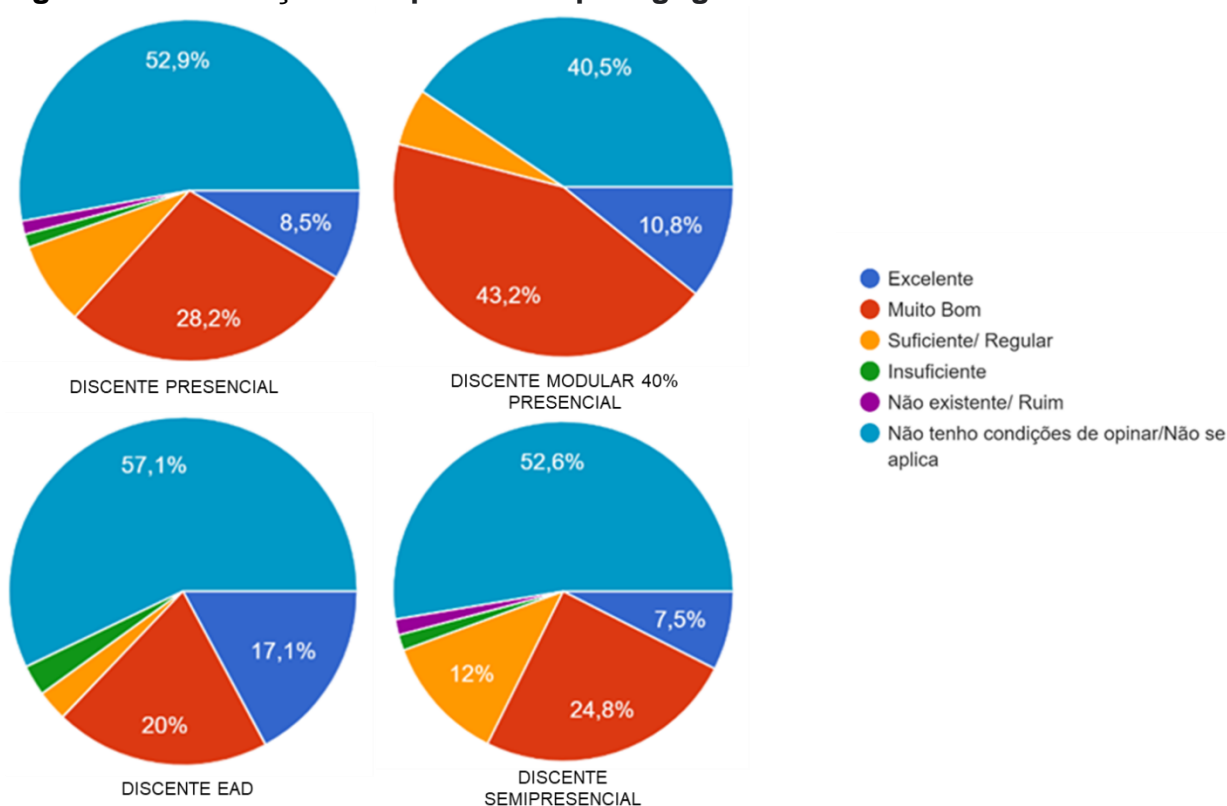
**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

à distância percorrida para se deslocar à instituição. Como pode ser observado na Figura 13, os estudantes dos modelos presenciais avaliam de forma positiva o programa, considerando o programa “muito bom” ou “excelente”. No entanto, os estudantes dos modelos EAD e Semipresencial em sua maioria não fazem uso do Programa Rotas. Considera-se que nesse ponto é necessário fazer algumas ações para esclarecer as dúvidas sobre esse importante programa da IES e ampliar sua utilização por todos os estudantes, independente do modelo de ensino.

**Figura 31 – Avaliação do Apoio Psicopedagógico – NAAP.**



A UCEFF mantém também, o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico, o qual é responsável pelas questões de acessibilidade da IES, tanto em relação as condições físicas, quanto à comunicação, ao pedagógico e atitudinal. Cabe salientar que a IES possui uma comissão de acessibilidade, a qual é nomeada em portaria interna. Além disso, há profissionais especializados que trabalham junto a esse núcleo, realizando atendimentos psicopedagógicos.

Como pode ser observado na Figura 14, a grande parte dos estudantes não utiliza de forma direta o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico. Isso leva a considerar que é necessário um maior esclarecimento para os estudantes,

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

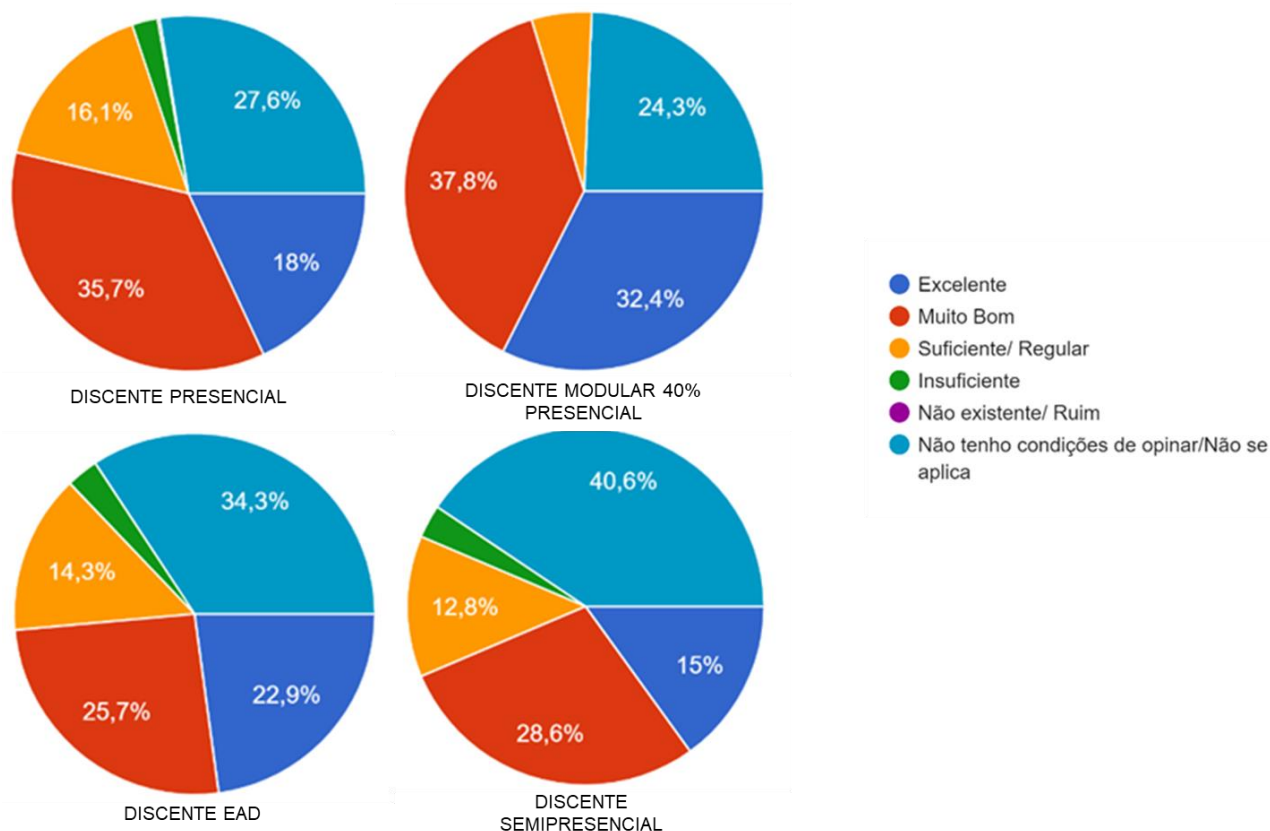
**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000



considerando que no ano de 2021 muitos deles estavam participando das aulas de forma on-line e não vieram para a IES e esse atendimento é de suma importância, pois o seu objetivo é de atender tanto estudantes, como professores e técnicos administrativos nas suas dificuldades, sejam elas de ordem pessoal, profissional ou acadêmica.

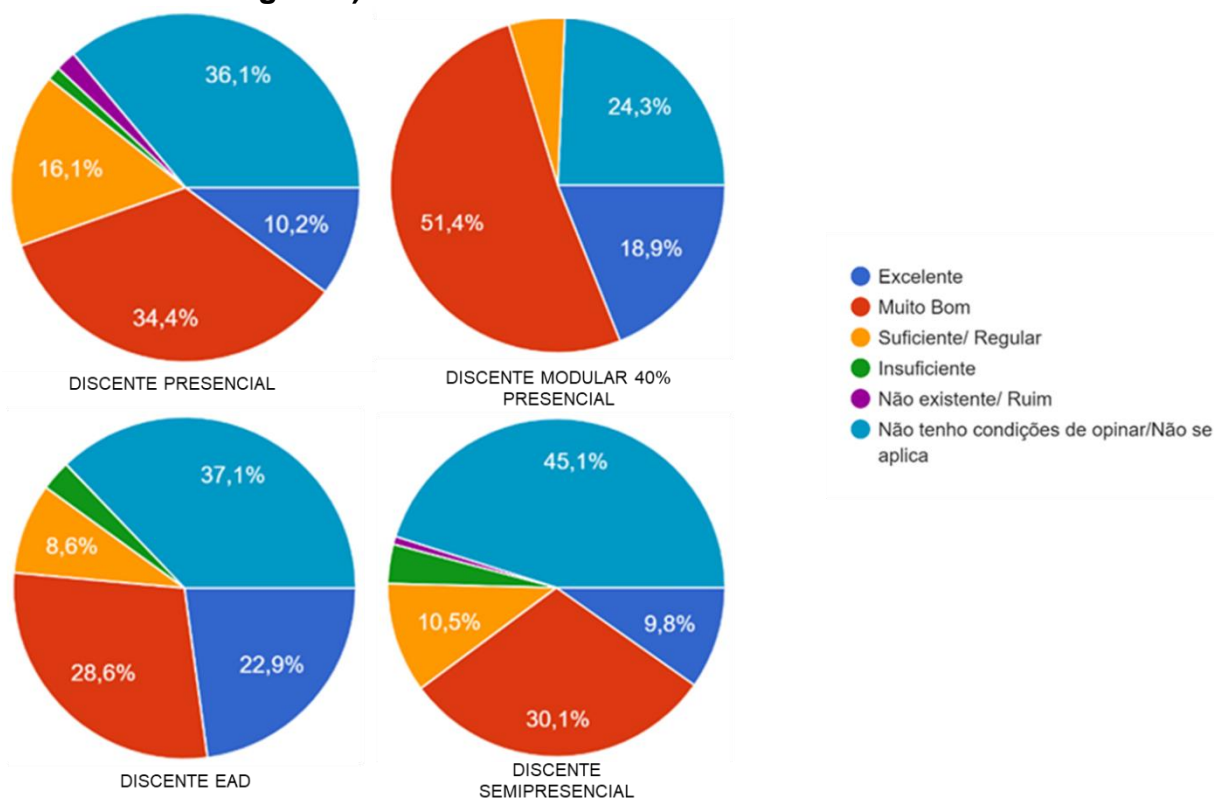
**Figura 32 – Avaliação do Programa Estágio/Emprego.**



Outro Programa que se destaca na UCEFF é o Programa de Estágios/Emprego que visa a organizar e acompanhar todos os estágios (obrigatórios e não obrigatórios) realizados pelos estudantes da IES.

O mesmo busca qualificar e aproximar os estudantes do mercado de trabalho e tem atendido uma parcela significativa de estudantes. Pode-se observar na Figura 15 que aproximadamente 30% dos estudantes consideram o programa “muito bom”, o que representa a eficiência e eficácia deste Programa na sua atuação. Porém existe parte dos estudantes, principalmente do modelo de ensino EAD e semipresencial que não utilizam o programa, onde também serão necessárias algumas ações junto as coordenações de curso para esclarecimentos.

**Figura 33 – Avaliação do Programa de Nivelamento (Matemática/Língua Portuguesa) ofertado no início do curso.**



Tendo em vista que os ingressantes vêm de diferentes realidades e que o Ensino Médio em nosso país encontra-se com diferentes níveis, julgamos necessário oferecer aos alunos mecanismos de nivelamento que serão facilitadores do processo ensino aprendizagem. Este mecanismo está implantado e constitui-se numa atividade pedagógica de apoio e estudo para a formação dos estudantes ingressantes nos cursos de graduação, em prol da revisão dos conteúdos de Matemática e Língua Portuguesa da Educação Básica, buscando uma formação acadêmica de qualidade. Este programa é ofertado através dos Cursos Speed a distância por meio da plataforma *UCEFF Connect*.

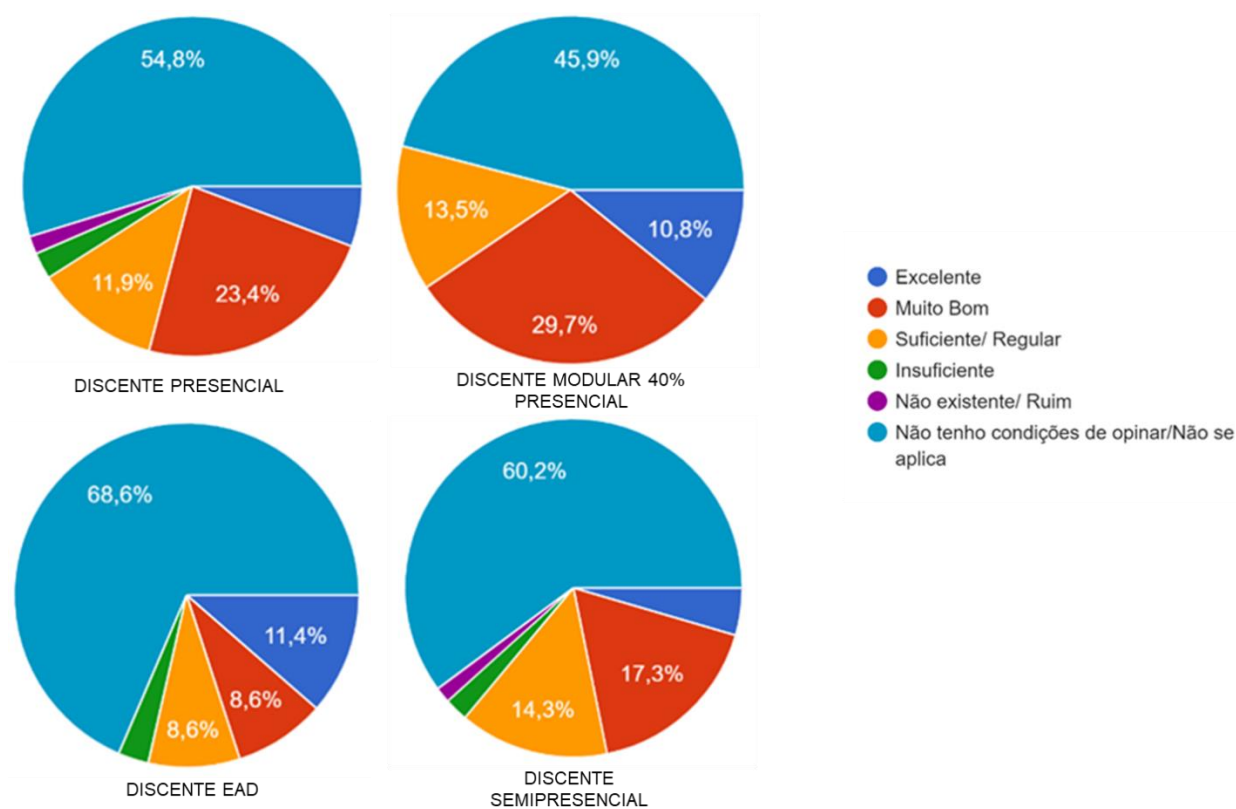
Assim, pode-se considerar que o mesmo tem boa avaliação por parte da comunidade acadêmica (Figura 16), porém existe um percentual de estudantes que ainda não acessaram o programa, sendo necessário algumas ações para que todos os nossos estudantes percebam a importância desse programa no processo de ensino aprendizagem.

Outro Programa ofertado pela UCEFF, é a locação de imóveis, por meio do qual realiza-se a gestão para locação de alguns imóveis disponíveis na cidade. Este programa está institucionalizado e é de responsabilidade da Central de Atendimento.

Através do programa de locação de imóveis a instituição disponibiliza um cadastro de imóveis destinados aos estudantes que necessitam vir residir no município.

Como pode ser observado na Figura 17 e considerando o ano de 2021 ainda com pandemia, grande parte dos estudantes não tem conhecimento desse programa.

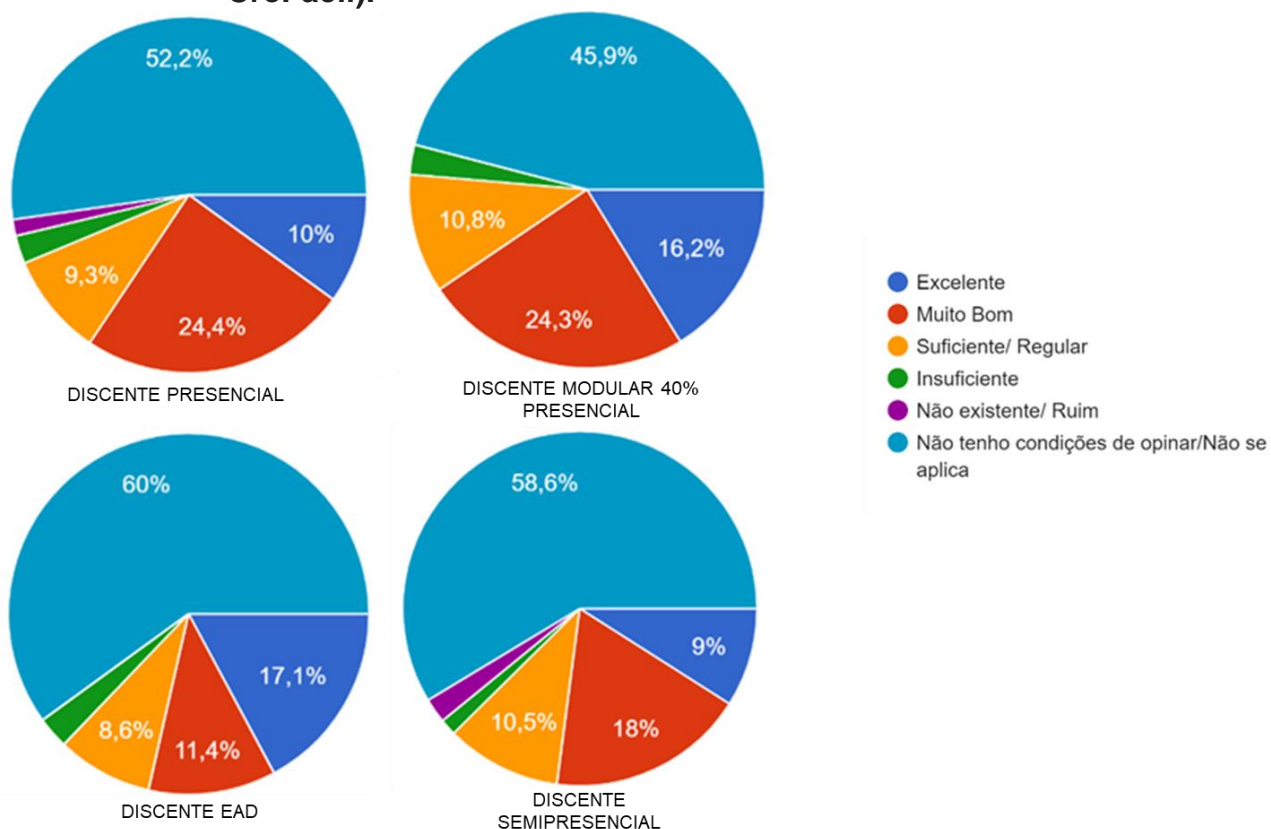
**Figura 34 – Avaliação do Programa de locação de imóveis.**



Com o intuito de oportunizar diferentes possibilidades de crédito estudantil, a IES realizou parceria com o programa Fundacredi e instituiu o CreFácil com crédito universitário da própria IES. A Figura 18 a seguir, mostra a avaliação obtida em relação a esses programas.

A IES busca através destes programas conceder crédito educativo aos estudantes regularmente matriculados nos cursos de graduação e que necessitam deste auxílio. Por meio da avaliação é possível entender que a grande maioria da comunidade acadêmica não utiliza os Programas de Crédito Estudantil oferecidos pela IES.

**Figura 35 – Avaliação do Programa de Crédito Estudantil (Fundacredi, CreFácil).**



O Centro Universitário FAI possui o Programa de Monitoria que é destinado aos estudantes de graduação que tenham demonstrado bom rendimento na(s) disciplina(s) ou área(s) da monitoria, com competências e habilidades para desempenhar atividades auxiliares de ensino, pesquisa e extensão, e que se submeterem a processo seletivo específico para determinada disciplina ou área.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

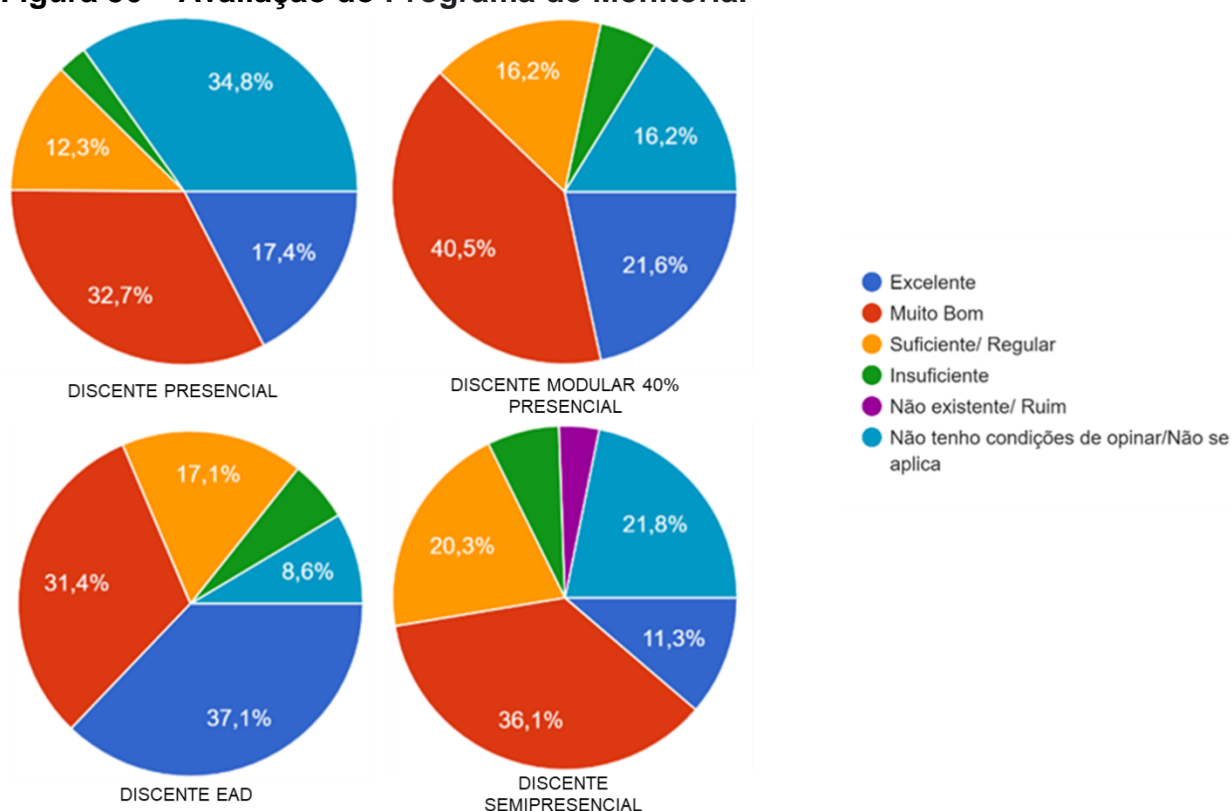
**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Essas atividades de monitoria são ofertadas na modalidade de Monitor Bolsista, ou seja, monitores que recebem desconto na mensalidade sob forma de bolsa. A estruturação e o funcionamento desta atividade está definida em regulamento próprio, aprovado pelos respectivos Colegiados de Curso, em consonância com as diretrizes institucionais previstas no Regimento Geral.

Observa-se, na Figura 19 que os discentes de todas as modalidades de ensino, avaliaram o Programa de Monitoria de forma “excelente” ou “muito boa”.

**Figura 36 – Avaliação do Programa de Monitoria.**



Na sequência, apresenta-se um quadro com as informações em relação ao quantitativo de bolsas ofertadas pela IES no ano de 2021.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

**Quadro 4 – Bolsas ofertadas pela IES no ano de 2021.**

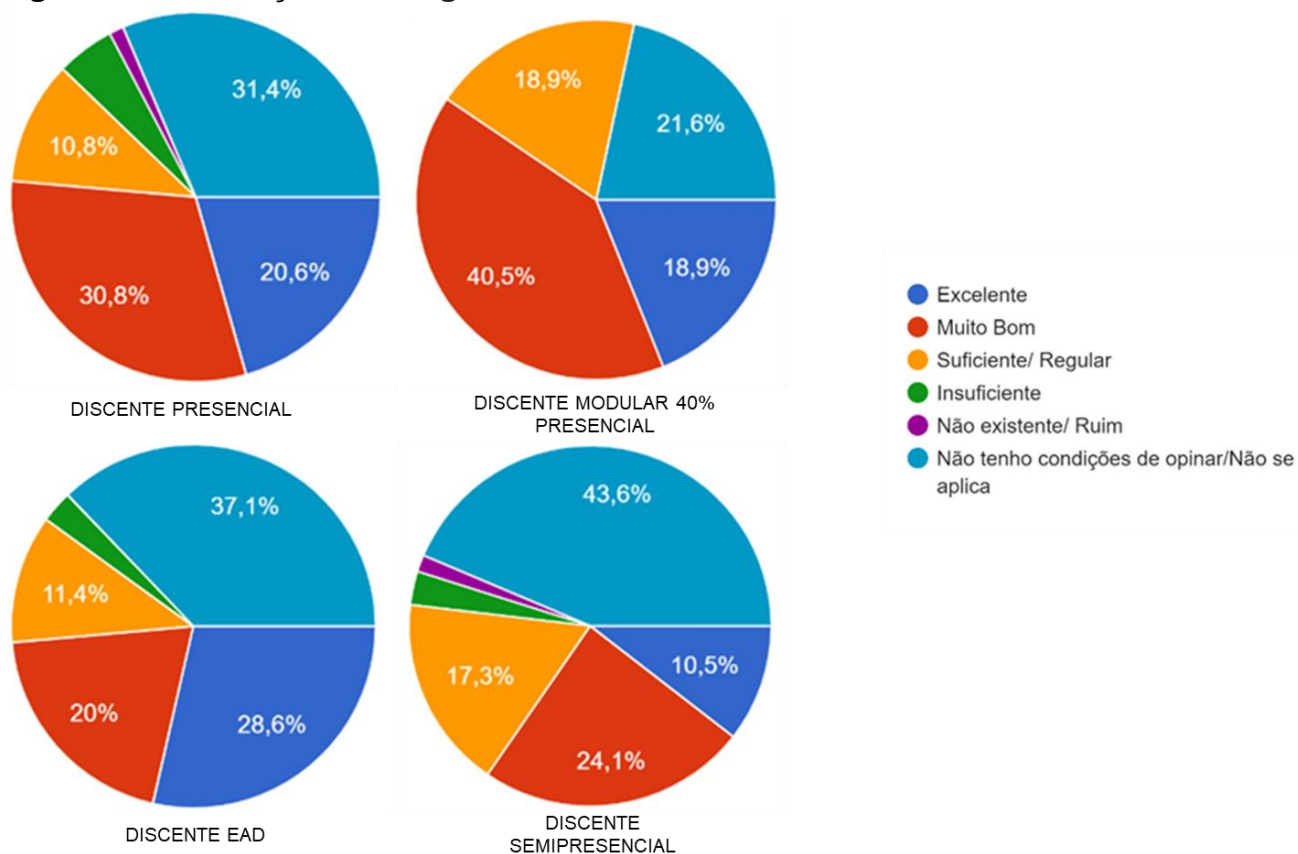
<b>Número de bolsas oferecidas</b>	
	<b>2021</b>
Artigo 170 - Estudo	45
Artigo 170 - Pesquisa	2
Artigo 171 - Estudo	19
Artigo 171 – Pesquisa	9
Artigo 171 - Licenciaturas	0
ProUni	154
PIC (bolsas anuais)	9
Monitoria (bolsas anuais)	32
Bolsas de extensão	2
PIBID	24
Residência Pedagógica	24
Desconto família	66
Desconto fidelidade	5
Programa rotas	752
Desconto motorista	5

Fonte: Dados da IES.

Pode-se observar que a IES dispõe de diversas bolsas e auxílios financeiros destinados aos estudantes. A instituição vem buscando diferentes possibilidades de financiamentos, inclusive ofertando financiamentos próprios, além de fomentar parcerias e realizar cadastro para a oferta de mais bolsas, como por exemplo o PIBID e a Residência Pedagógica. Outrossim, a IES vem mantendo e ampliando anualmente as bolsas próprias, ofertadas por programas que estão institucionalizados.

Na Figura 20, é apresentado o resultado da avaliação do Programa de Bolsas de Estudo. Grande parte dos estudantes considera o programa como “Muito bom” e outra parte dos estudantes, em todas as modalidades, avalia o programa como “Não tenho condições de opinar/Não se aplica” e considerando que a realidade da grande maioria dos nossos estudantes é de trabalhar durante o dia e estudar a noite, eles não utilizam o Programa de Bolsas, pois é necessário algumas horas de dedicação em pesquisa ou extensão para cumprir o Regulamento. Também é justificável o menor número de bolsas no ano de 2021 devido a pandemia do Covid-19.

**Figura 37 – Avaliação do Programa de Bolsas de Estudo.**



Abaixo, na Figura 21, Figura 22 e Figura 23 estão apresentados os resultados de avaliação do atendimento da Biblioteca, Cantina e Central de cópias.

A Biblioteca é o órgão vinculado a Reitoria e Pró-Reitoria responsável por desenvolver e colocar à disposição da comunidade Universitária um acervo bibliográfico (impresso e digital) que atenda às necessidades e leitura, estudo e pesquisa das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A equipe da biblioteca desenvolve as atividades de atender à comunidade acadêmica, auxilia na busca da informação e orientação no uso dos recursos informacionais e operacionais disponíveis na biblioteca, realiza o empréstimo dos materiais mediante as normas do regulamento interno, capacita os usuários para a utilização dos materiais, orienta e auxilia os usuários na elaboração de trabalhos e monografias quando às normas da ABNT, recebe os calouros, alunos e visitantes, inserindo-os no ambiente da biblioteca, divulga novas aquisições e inovações, bem como realiza exposições de novos livros adquiridos.

Como pode ser analisado na Figura 21, todas as modalidades de ensino avaliam o atendimento da biblioteca como “excelente” e “muito bom”. Observa-se,

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

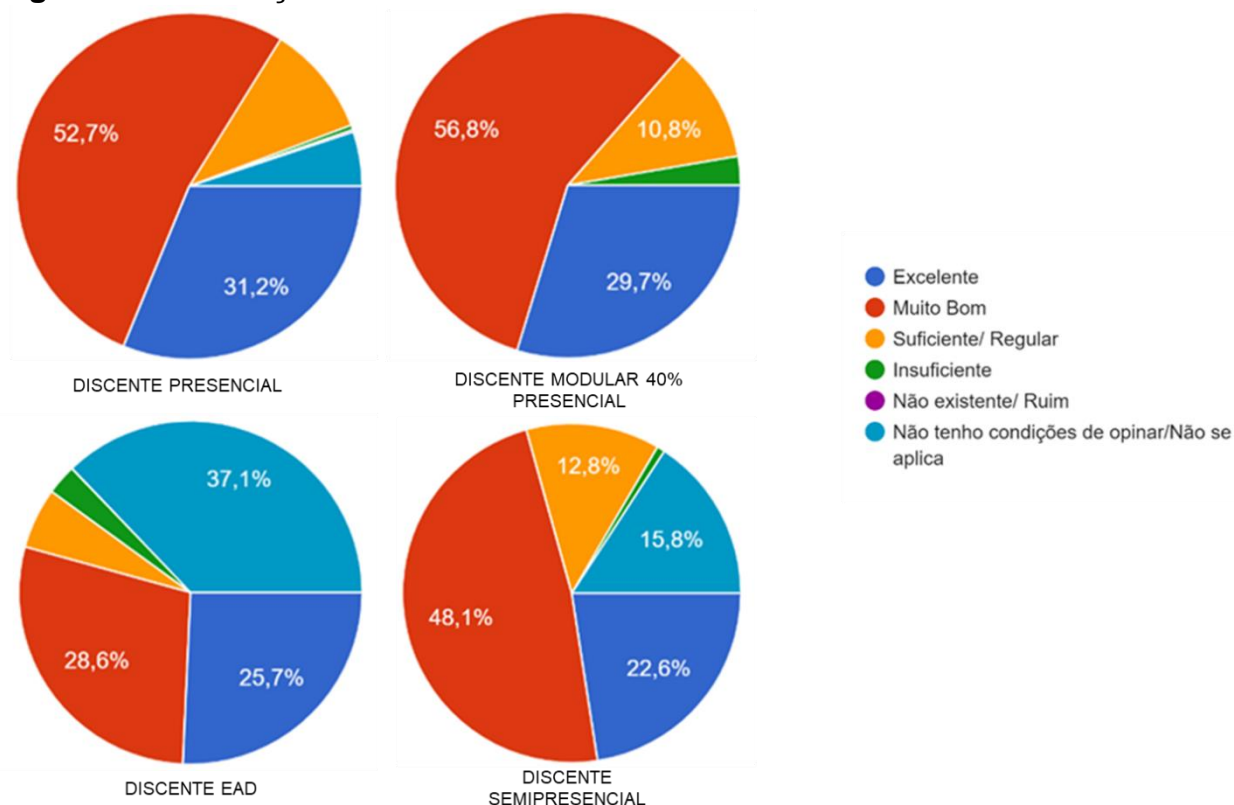
**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

também, que 37,1% dos estudantes do EAD avaliaram a biblioteca como “Não tenho condições de opinar/Não se aplica”, considerando que nessa modalidade os estudantes vêm para a IES somente para realizar a avaliação.

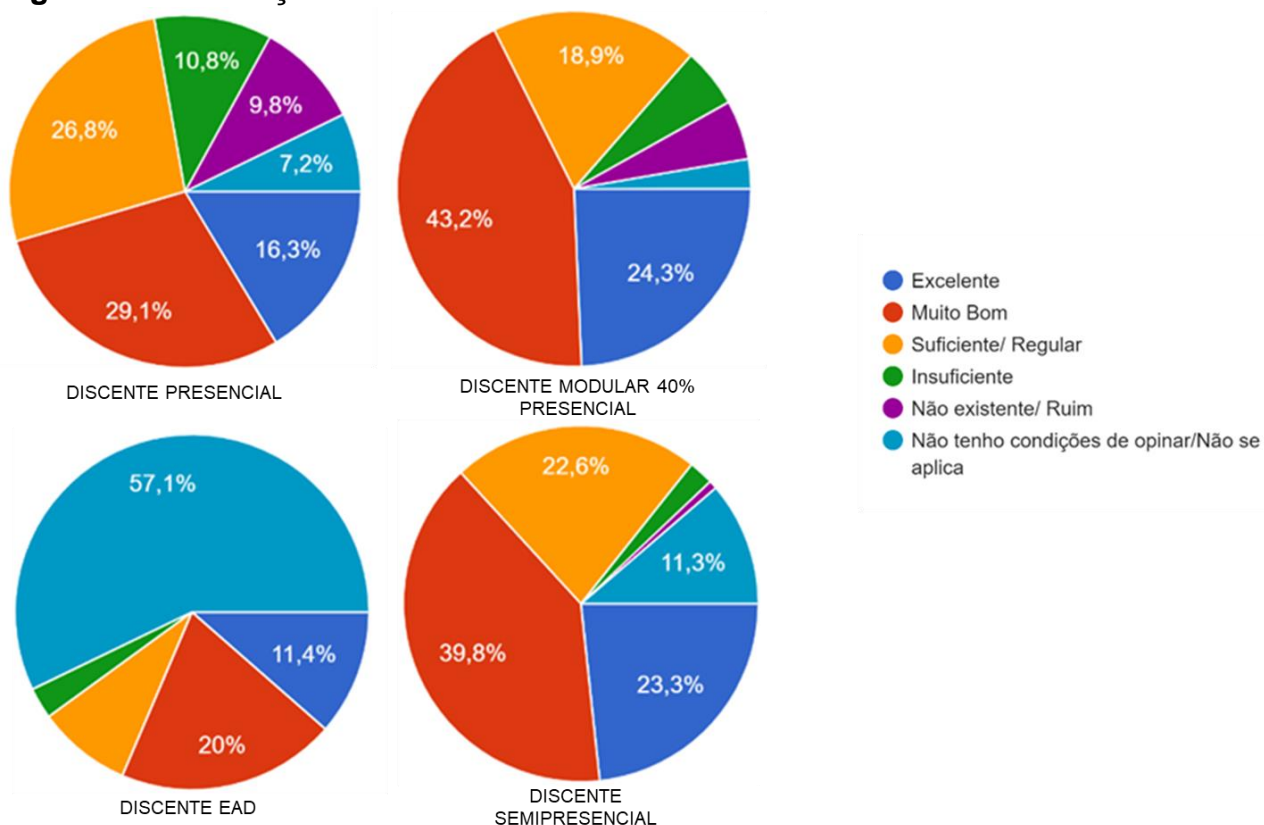
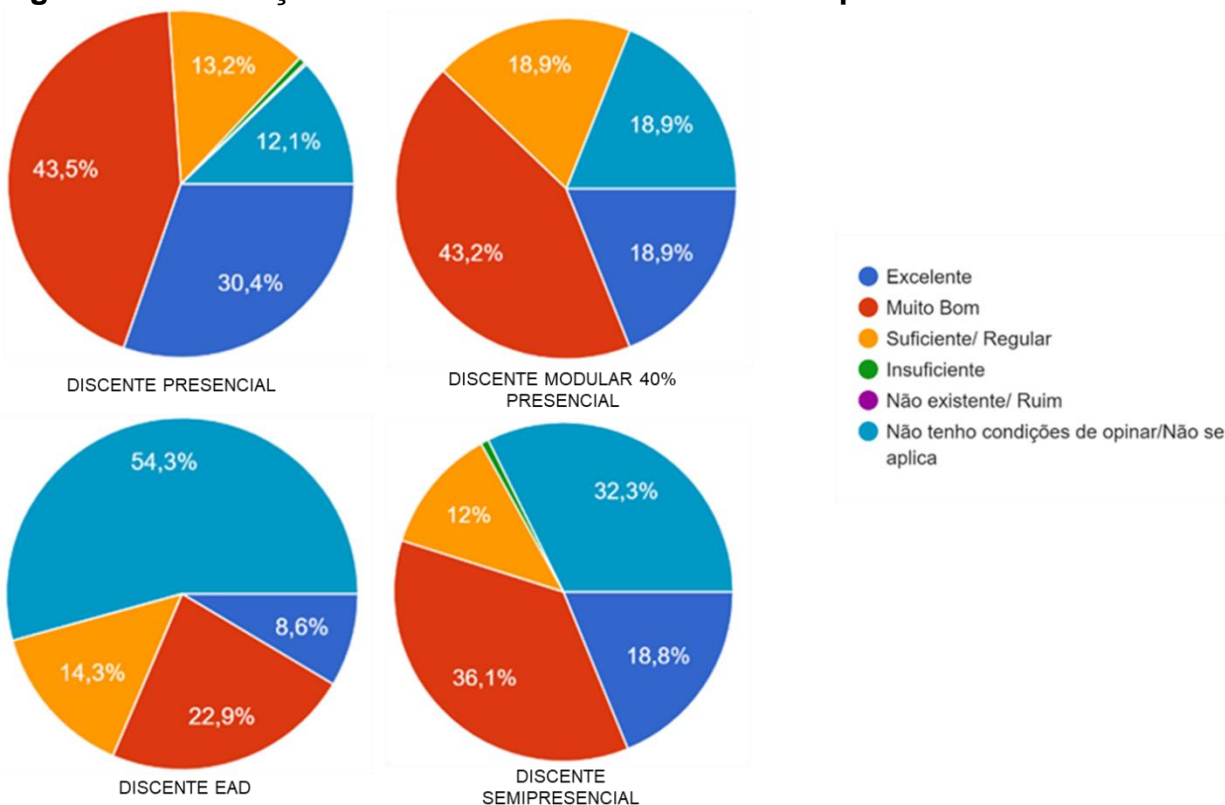
**Figura 38 – Avaliação do atendimento da Biblioteca.**



As áreas de lazer e de conveniência podem ser compartilhadas por toda a comunidade acadêmica, possuindo espaço coberto e cantina, com bastante conforto.

O resultado da avaliação do atendimento na cantina pode ser visualizado na Figura 22, onde grande parte dos estudantes consideram o atendimento como “Muito bom”. Apenas fazer uma observação em relação aos estudantes do EAD que avaliaram a cantina como “Não tenho condições de opinar/Não se aplica”, considerando a mesma justificativa para o atendimento na biblioteca.



**Figura 39 – Avaliação do atendimento da Cantina.**

**Figura 40 – Avaliação do atendimento da Central de Cópias.**


**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

A qualidade do atendimento da Central de cópias pode ser observado na Figura 23. Grande parte dos estudantes consideram o atendimento como “Muito bom”. Apenas fazer uma observação em relação aos estudantes do EAD que avaliaram a Central de cópias como “Não tenho condições de opinar/Não se aplica”, considerando a mesma justificativa para o atendimento na biblioteca e na cantina.

### 3.3.2 Atendimento aos Docentes

Como pode ser observado nas Figuras abaixo (Figura 24 a 28), a Central de Atendimento, a biblioteca, a central de cópias, a cantina e o atendimento do NAAP, foram avaliados de forma positiva pelos docentes, atribuindo conceito de “Muito bom” a “Excelente”.

**Figura 41 – Avaliação da qualidade do atendimento na Central de Atendimento – CAA (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro), pelos docentes.**



**Figura 42 – Avaliação da qualidade do atendimento da Biblioteca, pelos docentes.**



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

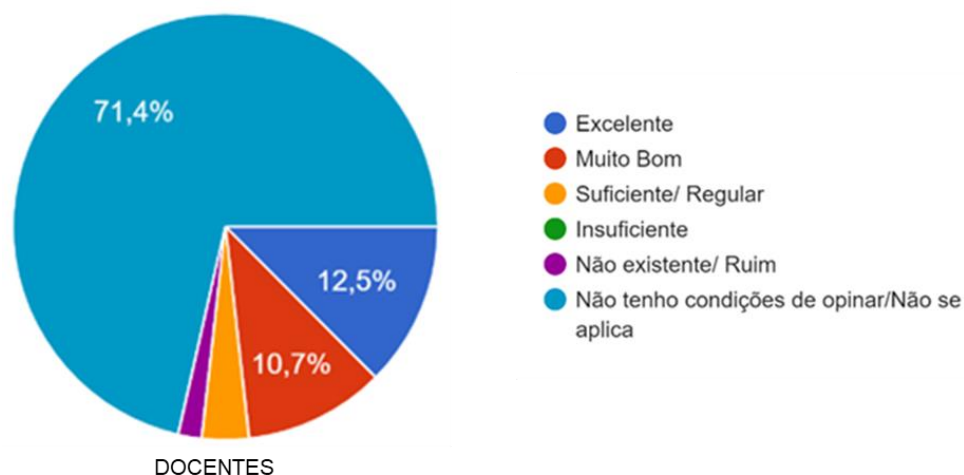
**Figura 43 – Avaliação da qualidade do atendimento da Central de cópias, pelos docentes.**



**Figura 44 – Avaliação da qualidade do atendimento da Cantina, pelos docentes.**



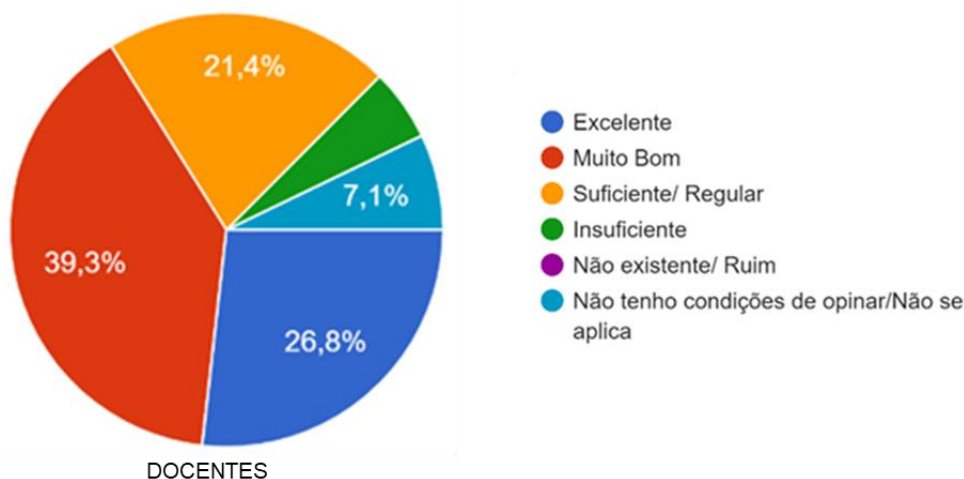
**Figura 45 – Avaliação da qualidade do atendimento do NAAP, pelos docentes.**



A IES conta ainda com o Núcleo de Educação a Distância (NEAD) que contribui para atender as necessidades educacionais da IES no âmbito de Tecnologias de Informação e Comunicação voltadas para o ensino presencial, semipresencial e EaD. O NEAD conta com profissionais que fornecem soluções para o desenvolvimento e a produção de conteúdo para o ensino híbrido e EaD, envolvendo desde a construção de objetos de aprendizagem, produção, edição de vídeos, animações, games e a seleção de conteúdos e organização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Como pode ser observado na Figura 29, a qualidade do atendimento do NEAD foi avaliada, também, de forma positiva, onde a maioria dos docentes atribuiu conceito de “Muito bom” a “Excelente”.

**Figura 46 – Avaliação da qualidade do atendimento do NEAD, pelos docentes.**



O Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da IES é o responsável pela promoção do avanço tecnológico da instituição, estando constantemente voltado à pesquisa e a adoção de padrões de trabalho, no intuito de possibilitar a qualidade e agilidade por meio das tecnologias que originarão a qualidade final dos serviços prestados.

Os recursos tecnológicos são fundamentais para manutenção e alcance dos objetivos educacionais. Sendo assim, a IES conta com o NTI, que é composto por profissionais formados em diferentes áreas de atuação relacionadas à Tecnologia da Informação (TI), desde o desenvolvimento de soluções em sistemas de informações, ao profissional responsável pelo provimento de infraestrutura de acesso aos sistemas e à internet. O NTI também atua no atendimento de suporte técnico aos públicos internos, relativo a detecção de problemas e configuração de computadores,

implantação de rede de dados física e sem fio e atendimento às dúvidas dos técnico-administrativos e comunidade acadêmica sobre a utilização dos sistemas do Centro Universitário FAI. Como pode ser analisado na Figura abaixo, os docentes atribuíram conceitos de “Muito bom” a “Excelente” em relação ao atendimento do NTI.

**Figura 47 – Avaliação da qualidade do atendimento do NTI, pelos docentes.**

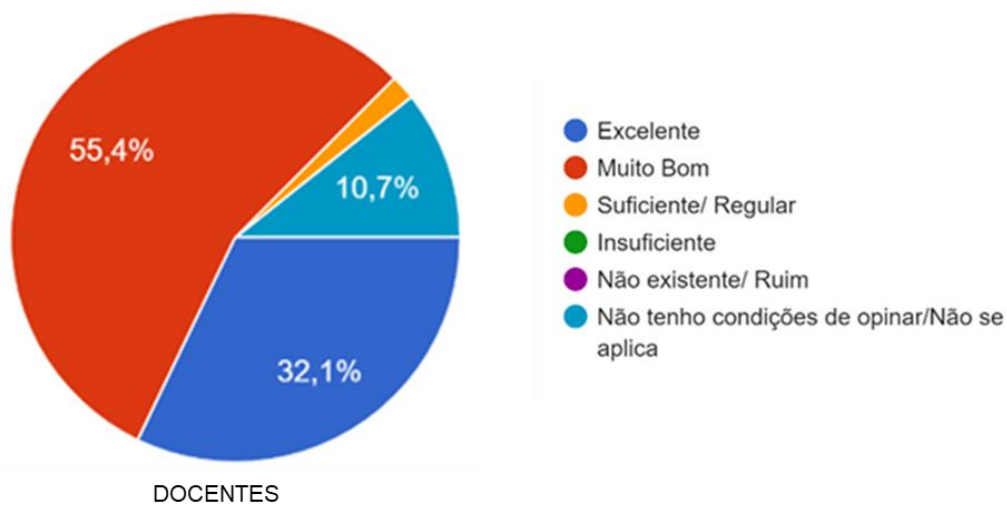


Nas Figuras 31 e 32, pode-se analisar o resultado da avaliação em relação ao setor de Recursos Humanos e a telefonista. Em relação ao atendimento, os docentes avaliaram de forma muito positiva, onde a maioria atribuiu conceito de “Muito bom”.

**Figura 48 – Avaliação da qualidade do atendimento do setor de Recursos Humanos, pelos docentes.**

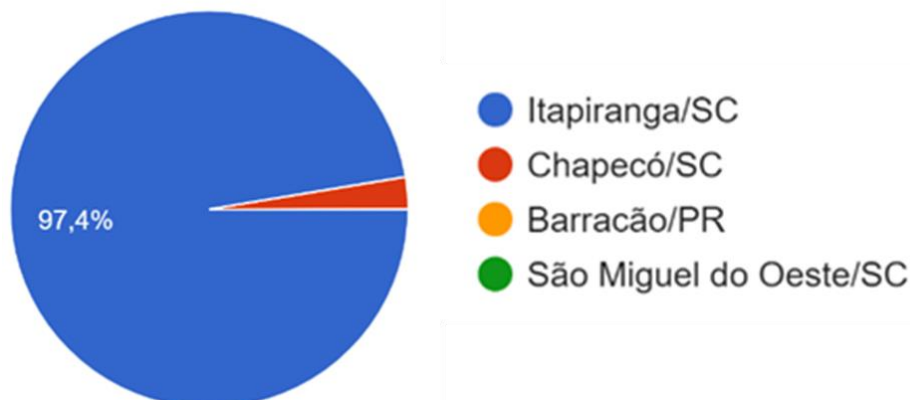


Figura 49 – Avaliação da qualidade do atendimento da telefonista, pelos docentes.



## ANEXO I - RELATÓRIO DISCENTE PRESENCIAL - ENSINO

Qual Polo/Unidade de ensino você estuda? (727 respostas)



Os professores apresentam/discutem o Plano de Ensino no início da disciplina?



Os professores demonstram domínio em relação aos conteúdos das disciplinas?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Os professores cumprem o horário de aula?



Os professores deixam claro os instrumentos (exemplos: provas, trabalhos, seminários, relatórios etc.) e os critérios de avaliação das disciplinas?



Os professores divulgam os resultados das avaliações nos prazos estipulados, bem como promovem análises e discussões sobre eles (resultados)?





Os professores utilizam metodologias/estratégias de ensino para a mediação de conhecimentos que promovam a participação e a contribuição dos estudantes?



Os professores realizam a integração entre teoria e prática, considerando as áreas de trabalho da profissão de seu curso e as especificidades das disciplinas?



Os professores instituem e mantêm normas de convivência em sala de aula com os acadêmicos, promovendo um espaço de atitudes positivas e cordiais?



O material de apoio disponibilizado nas disciplinas contribui para sua aprendizagem?



Como você avalia a quantidade de material de apoio disponibilizado no ambiente Uceff Connect?



Como você avalia a plataforma UCEFF Connect (ambiente/software de aprendizagem etc.) utilizada para disponibilizar o material de apoio?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia o desenvolvimento de suas habilidades através do ambiente virtual durante o transcorrer da(s) disciplina(s)?



Como você avalia o desenvolvimento da sua capacidade de autonomia e de auto-organização (tempo) durante o transcorrer da(s) disciplina(s)?

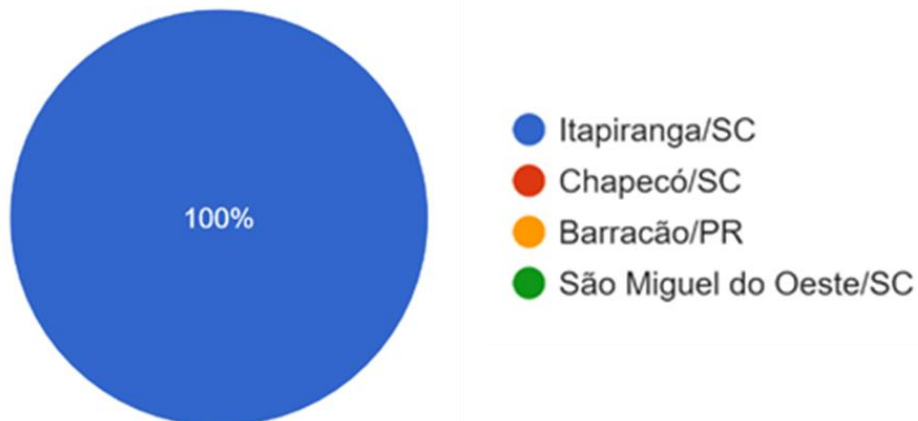


Eu dediquei esforço e responsabilidade necessários para minha aprendizagem nas disciplinas?



## ANEXO II - RELATÓRIO DISCENTE MODULAR 40% - PRESENCIAL - ENSINO

Qual Polo/Unidade de ensino você estuda?



Como você avalia a plataforma UCEFF Connect (ambiente/software de aprendizagem etc.) utilizada para disponibilizar o material de ensino?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

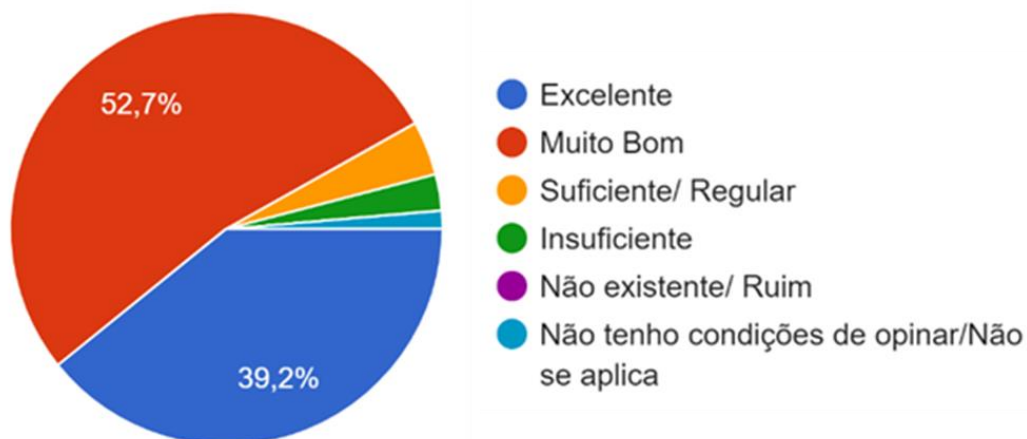
Como você avalia a qualidade do material disponibilizado nas disciplinas?



O material disponibilizado é de fácil compreensão?



Como você avalia as habilidades e competências do professor presencial para o desenvolvimento das disciplinas?



Como você avalia a interação desenvolvida entre professor presencial-acadêmico durante as disciplinas?



Como você avalia as metodologias/estratégias de aprendizagem desenvolvidas pelo professor presencial?



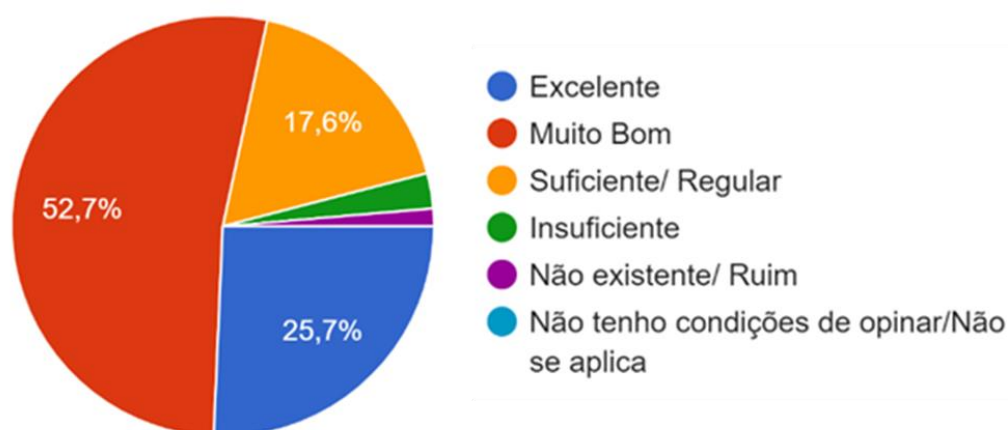
Como você avalia a interação desenvolvida entre monitor-acadêmico durante as disciplinas?



Como você avalia a assistência técnica prestada para resolução dos eventuais problemas no sistema Connect?



Como você avalia a articulação e a adequação entre os momentos presenciais e à distância (conteúdos e carga horária) das disciplinas?



Como você avalia a sua aprendizagem dos conteúdos nas disciplinas?



Como você avalia o desenvolvimento da sua capacidade de autonomia e de auto-organização (tempo) durante o transcorrer das disciplinas?



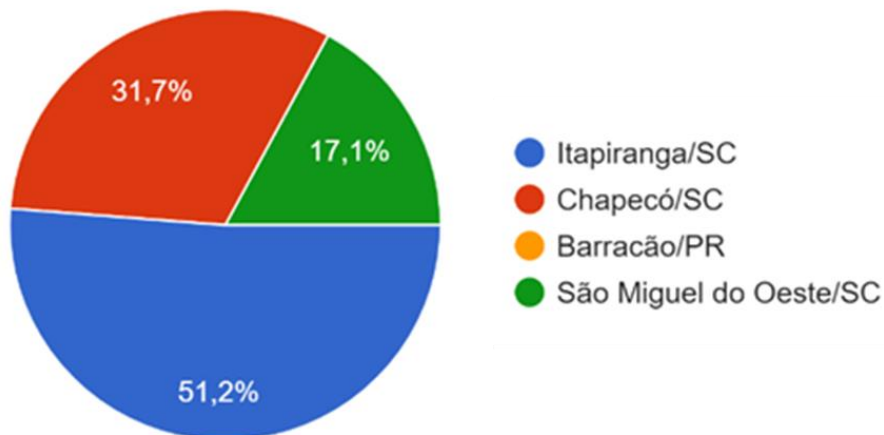
Como você avalia o processo de avaliação da aprendizagem desenvolvido nas disciplinas?





## ANEXO III - RELATÓRIO DISCENTE EAD – ENSINO

Qual Polo/Unidade de ensino você estuda?



Como você avalia a plataforma UCEFF Connect (ambiente/software de aprendizagem etc.) utilizada para disponibilizar o material de ensino?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia as metodologias/estratégias de aprendizagem disponibilizadas no ambiente Connect?



Como você avalia a quantidade de material de estudo disponibilizado no ambiente Uceff Connect?



Como você avalia a qualidade do material de estudo disponibilizado no ambiente Uceff Connect?



O material disponibilizado é de fácil compreensão?



Como você avalia o desenvolvimento de suas habilidades através do ambiente virtual durante o transcorrer da(s) disciplina(s)?



Como você avalia o desenvolvimento da sua capacidade de autonomia e de auto-organização (tempo) durante o transcorrer da(s) disciplina(s)?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

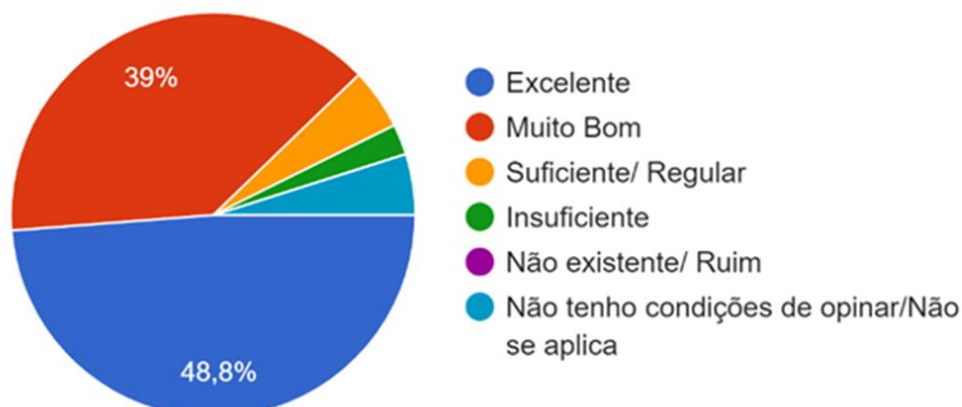
**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia as habilidades e competências do professor tutor para o desenvolvimento da disciplina?



Como você avalia a interação desenvolvida entre professor tutor-acadêmico durante as disciplinas (Lives)?



Como você avalia a interação desenvolvida entre monitor-acadêmico durante as disciplinas?



Como você avalia a assistência técnica prestada para resolução dos eventuais problemas no sistema Uceff Connect?



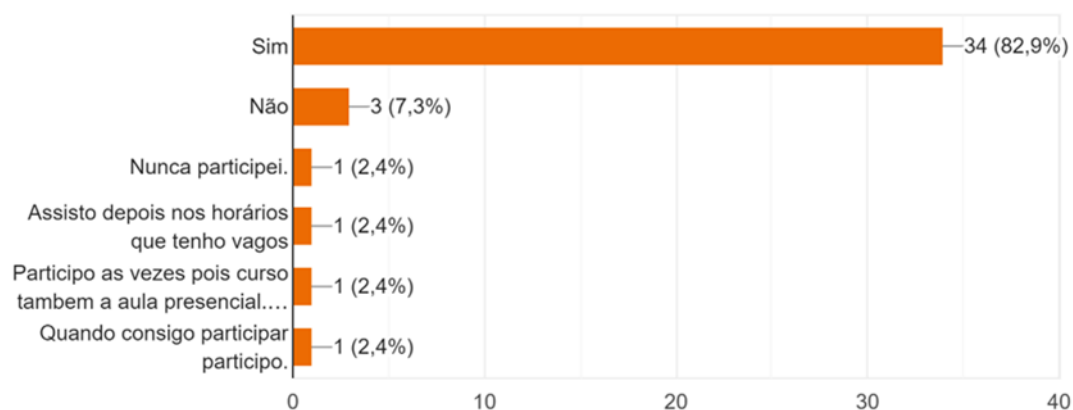
Como você avalia o processo de avaliação da aprendizagem nas disciplinas?



Eu dediquei esforço e responsabilidade necessários para minha aprendizagem nas disciplinas?

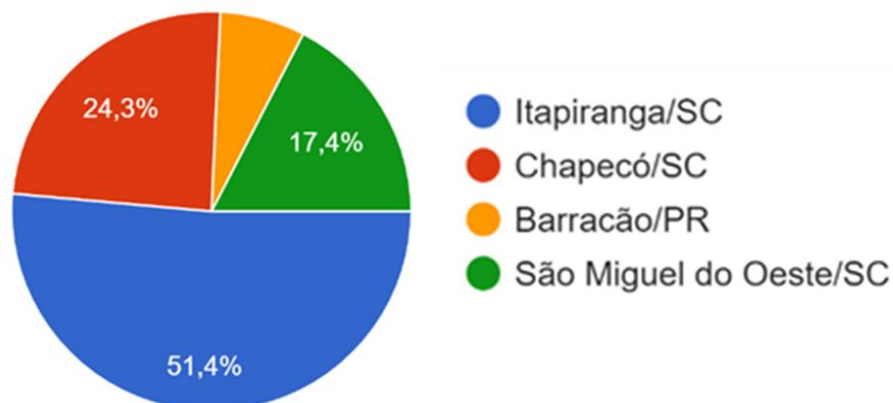


## Participo dos encontros síncronos (online)?



## ANEXO IV - RELATÓRIO DISCENTE SEMIPRESENCIAL – ENSINO

Qual Polo/Unidade de ensino você estuda?



Como você avalia as habilidades e competências do professor para o desenvolvimento das disciplinas semipresenciais?



Como você avalia a interação desenvolvida entre professores-acadêmicos durante as disciplinas?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia a articulação e a adequação entre os momentos presenciais e à distância (conteúdos e carga horária) das disciplinas?



Como você avalia a utilização de metodologias/estratégias desenvolvidas pelos professores em momentos presenciais?



Como você avalia o processo de avaliação da aprendizagem desenvolvido nas disciplinas?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000



Como você avalia a atratividade dos materiais disponibilizados nas disciplinas?



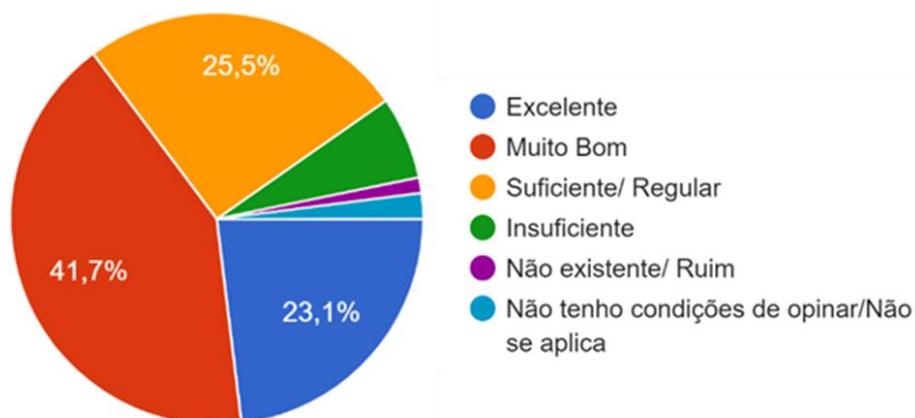
Os materiais disponibilizados são de fácil compreensão?



Como você avalia a infraestrutura do UCEFF Connect (ambiente/software de aprendizagem etc.) disponibilizada pela instituição?



Como você avalia o suporte prestado pela equipe de apoio técnico durante o desenvolvimento das disciplinas?



Como você avalia as suas habilidades de uso das novas tecnologias?



Como você avalia a sua aprendizagem e o seu aproveitamento das disciplinas?



Como você avalia o desenvolvimento de suas habilidades através do ambiente virtual durante o transcorrer das disciplinas?



Como você avalia o desenvolvimento da sua capacidade de autonomia e de auto-organização (tempo) durante o transcorrer das disciplinas?



## ANEXO V - RELATÓRIO DOCENTE – ENSINO

Os acadêmicos são assíduos às aulas (frequência)?



Os acadêmicos são pontuais no início e término das aulas?



Os acadêmicos apresentam escrita coesa, coerente e gramaticalmente correta nos trabalhos desenvolvidos?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Os acadêmicos apresentam as habilidades de interpretação, raciocínio lógico e análise nas atividades avaliativas?



Os acadêmicos demonstram domínio de conhecimentos básicos para o desenvolvimento das atividades da disciplina?



Os acadêmicos apresentam atitudes de respeito no relacionamento interpessoal com o professor?



Os acadêmicos demonstram respeito e atenção durante as manifestações de esclarecimento e dúvidas de colegas?



Os acadêmicos interagem nas aulas apresentando novos dados, fazendo perguntas construtivas, dando exemplos etc.?



Os acadêmicos apresentam atitudes de responsabilidade com as atividades acadêmicas?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia a disponibilidade de material da sua disciplina na Plataforma SAGAH?



Como você avalia o acesso dos acadêmicos ao material disponibilizado *online*?



Como você avalia a infraestrutura do UCEFF Connect (ambiente/software de aprendizagem etc.) disponibilizada pela instituição para a disciplina?



**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

Como você avalia as suas habilidades e competências e dos tutores técnicos para o desenvolvimento da disciplina semipresencial?



Como você avalia o planejamento (plano de ensino, carga horária à distância, material didático, bibliografia, mídias etc.) realizado por você para a disciplina?



Como você avalia a interação dialógica desenvolvida entre professor-acadêmicos durante a disciplina?





Como você avalia o suporte prestado pela equipe de apoio técnico aos acadêmicos durante o desenvolvimento da disciplina?



Como você avalia a articulação e a adequação entre os momentos presenciais e à distância (conteúdos e carga horária) da disciplina?



Como você avalia o processo de avaliação da aprendizagem desenvolvido na disciplina?



Como você avalia a aprendizagem e o aproveitamento dos acadêmicos na disciplina?



Como você avalia a aquisição de habilidades no uso do computador e do ambiente virtual pelos acadêmicos durante o desenvolvimento da disciplina?



## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de autoavaliação tem como objetivo central consolidar uma cultura de avaliação participativa, para o autoconhecimento e o aperfeiçoamento do ensino, da pesquisa (iniciação científica), da extensão e da gestão na IES, por meio do binômio planejamento-avaliação. O relatório que ora se apresenta resulta da consolidação de um processo levado a cabo por meio de um trabalho comprometido da CPA e da Reitoria da IES.

O autoconhecimento institucional é fundamental para conferir segurança ao processo de gestão, facilitando a tomada de decisão, o que só é possível por meio da identificação das fragilidades e potencialidades. Para tanto, é imprescindível a construção de uma cultura avaliativa, inculcando responsabilidade e comprometimento em todos aqueles que participam do processo avaliativo e de quem a sua eficácia depende.

Nesse cenário, o presente relatório parcial é fruto de um processo complexo que passou por diferentes etapas, desde a composição da CPA até a posterior discussão dos seus resultados com a comunidade acadêmica e, sobretudo, com a equipe diretiva da IES.

Este relatório será disponibilizado pela via impressa, estando à disposição da comunidade para consulta na biblioteca da IES, assim como pela via digital, no sítio eletrônico da IES. Igualmente, informações pontuais sobre os resultados serão divulgadas nos murais da instituição. Ademais, serão realizados seminários/reuniões com a comunidade acadêmica, com o objetivo de divulgar os resultados obtidos e discutir os melhores caminhos a serem tomados em busca da correção das fragilidades apontadas.

Esses resultados são elementos essenciais para a tomada de decisão na gestão acadêmica, tendo em vista a qualidade do ensino e o desenvolvimento institucional. Assim, ao identificar as ações já realizadas e que podem ser continuadas, bem como as ações a serem implementadas, a IES abre a possibilidade de adotar novas políticas em busca do seu aperfeiçoamento.

Conforme apontado no decorrer deste relatório, a IES procurou atender de forma eficaz e eficiente, as demandas apresentadas em cada uma das dimensões avaliadas no decorrer do ano de 2021.

**Centro Universitário**  
49 3678-8700  
Rua Carlos Kummer - 100  
Bairro Universitário  
Itapiranga - SC | 89896-000

**Unidade Central**  
49 3319-3838  
Rua Lauro Müller - 767 E  
Bairro Santa Maria  
Chapecó - SC | 89812-214

**Unidade Palmital**  
49 3319-3800  
Av. Irineu Bornhausen - 2045 E  
Bairro Quedas do Palmital  
Chapecó - SC | 89814-650

**Unidade SMO**  
49 3621-1205  
Rua Santos Dumont - 441  
Centro - São Miguel do  
Oeste - SC | 89900-000

De forma geral, pode-se considerar que a autoavaliação do Centro Universitário FAI chegou a resultados expressivamente positivos, ante o número de participantes e os índices alcançados, o que evidencia que a IES encontra-se no caminho certo em busca da excelência acadêmica.

Deste modo, o processo de autoavaliação consegue atender em sua integralidade às necessidades institucionais ao caracterizar-se como um instrumento de gestão e de ações acadêmico-administrativas e, quando julgar necessário, o Centro Universitário adotará uma postura de redirecionamento de seus objetivos na busca de melhoria da qualidade das atividades por ela desenvolvidas.

Itapiranga/SC, 25 de fevereiro de 2022.

#### **Representantes do Corpo Docente**

Maria Preis Welter (coordenadora)

Fabiana Raquel Mühl

Neuri Antonio Feldmann

#### **Representantes do Corpo Discente**

Eliel Tailan Giehl

Camila Roden Vogel

#### **Representantes do Corpo Técnico-Administrativo**

Gustavo Minuzzi Kloh

Elaine Dornelles

#### **Representantes da Sociedade Civil**

Mauro Luís Franzen

Carlise Welter Werlang