

## SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - SINAES

### COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA RELATÓRIO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - 2024 FACULDADE UCEFF DE SÃO MIGUEL DO OESTE



### São Miguel do Oeste/SC

2025

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Sensibilização realizada para os coordenadores. ....	10
Figura 2 – Sensibilização realizada para os discentes. ....	11
Figura 3 – Participação na avaliação pelo corpo discente. ....	14
Figura 4 – Participação na avaliação pelo corpo docente. ....	15
Figura 5 – Participação na avaliação pelos Técnicos Administrativos. ....	15
Figura 6 – Selo de responsabilidade social. ....	19
Figura 7 – Canais de comunicação interna de preferência dos discentes. ....	31
Figura 8 – Canais de comunicação interna de preferência dos docentes. ....	32
Figura 9– Canais de comunicação interna de preferência dos técnicos administrativos. .....	32

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cursos de graduação oferecido na modalidade presencial.....	8
Quadro 2 – Indicadores e fontes de pesquisa.....	11
Quadro 3 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos discentes. ....	21
Quadro 4 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos docentes. ....	21
Quadro 5 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos Técnicos administrativos. ....	22
Quadro 6 – Divulgação das informações sobre a UCEFF para a comunidade interna. ....	33
Quadro 7 – Serviço de ouvidoria da UCEFF. ....	33
Quadro 8 – Site da UCEFF. ....	34
Quadro 9 – Divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação. ....	34
Quadro 10 – Imagem da UCEFF na sociedade. ....	34
Quadro 11 – Divulgação dos assuntos acadêmicos.....	36
Quadro 12 – Política de acesso à UCEFF. ....	38
Quadro 13 – Apoio a permanência na UCEFF.....	38
Quadro 14 – Estimulo à participação em ações comunitárias e de representação. ...	38
Quadro 15 – Qualidade de atendimento na Central de Atendimento – CAA (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro).....	39
Quadro 16 – Avaliação do Apoio Psicopedagógico – NAAP. ....	40
Quadro 17 – Avaliação do Programa Estágio/Emprego. ....	40
Quadro 18 – Avaliação dos Programas de auxílio financeiro. ....	41
Quadro 19 – Bolsas ofertadas pela IES no ano de 2024. ....	42
Quadro 20 – Avaliação do Programa de bolsas de estudo. ....	42
Quadro 21 – Avaliação do atendimento da Biblioteca.....	43
Quadro 22 – Avaliação do atendimento da Cantina. ....	44
Quadro 23 – Avaliação do atendimento da central de cópias. ....	44
Quadro 24 – Avaliação da qualidade do atendimento do NEAD, pelos docentes. ...	46

Quadro 25 – Avaliação da qualidade do atendimento do NTI, pelos docentes.....	46
Quadro 26 – Avaliação da qualidade do atendimento do setor de Recursos Humanos, pelos docentes.....	46
Quadro 27 – Avaliação da qualidade do atendimento da telefonista, pelos docentes. ....	47

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sobre a responsabilidade social na visão dos discentes.....	21
Tabela 2 – Comunicação com a sociedade na visão dos discentes. ....	31
Tabela 3 – Políticas de atendimento aos discentes. ....	37
Tabela 4 – Avaliação dos docentes na modalidade presencial.....	52
Tabela 5 – Avaliação do curso na modalidade presencial. ....	52
Tabela 6 – Avaliação do coordenador de curso na modalidade presencial. ....	52
Tabela 7 – Avaliação dos docentes na modalidade presencial.....	54
Tabela 8 – Avaliação do curso na modalidade presencial. ....	54
Tabela 9 – Avaliação do coordenador de curso na modalidade presencial. ....	54

## SUMÁRIO

<b>1 DADOS DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>6</b>
1.1 MANTENEDORA .....	6
<b>1.1.1 Base Legal da Mantenedora .....</b>	<b>6</b>
1.2 MANTIDA .....	6
1.3 COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) .....	8
1.4 O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO .....	9
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>10</b>
<b>3 PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA .....</b>	<b>14</b>
3.1 CORPO DISCENTE .....	14
3.3 CORPO DOCENTE.....	14
3.4 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS .....	15
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....</b>	<b>17</b>
4.1 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	17
<b>4.1.1 Dimensão 3 – Responsabilidade Social .....</b>	<b>17</b>
4.1.1.1 Avaliação da Responsabilidade Social.....	20
4.2 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	23
<b>4.2.1 Dimensão 4: Comunicação com a sociedade.....</b>	<b>23</b>
4.2.1.1 Comunicação com a comunidade externa .....	23
4.2.1.2 Comunicação com a comunidade interna .....	27
4.2.1.3 Avaliação da Comunicação com a comunidade interna e externa .....	30
4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	36
<b>4.3.1 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes.....</b>	<b>36</b>
4.3.1.1 Avaliação das Políticas de Atendimento aos Discentes .....	37
<b>4.3.2 Atendimento aos Docentes .....</b>	<b>44</b>
<b>5 AVALIAÇÃO ACADÊMICA .....</b>	<b>48</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>55</b>

## 1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

### 1.1 MANTENEDORA

<b>Mantenedora</b>	Unidade Central de Educação FAI Faculdades - UCEFF
--------------------	--

#### 1.1.1 Base Legal da Mantenedora

<b>Endereço</b>	Rua Carlos Kummer, nº 100 - Bairro Universitário - Itapiranga/SC CEP: 89896-000
<b>Razão social</b>	Unidade Central de Educação FAI Faculdades - UCEFF
<b>Registro no cartório</b>	Constituída em 17 de junho de 2000, registrada no Cartório de Títulos e Documentos de Itapiranga, Estado de Santa Catarina, sob o Nº 344, em 20 de junho de 2000.
<b>CNPJ</b>	03.882.782/0001-28

### 1.2 MANTIDA

<b>Mantida</b>	Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste – UCEFF.
<b>Endereço</b>	Rua Santos Dumont, nº 441, Centro - São Miguel do Oeste/SC.
<b>Endereço Eletrônico</b>	E-mail: reitoria.itapiranga@uceff.edu.br Página na Internet: <a href="https://www.uceff.edu.br/">https://www.uceff.edu.br/</a>
<b>Telefones:</b>	(49) 36211205
<b>Portaria de Credenciamento</b>	Portaria nº 1642, de 15 de agosto de 2023
<b>Reitor</b>	Leandro Sorgato
<b>Pró-Reitora Acadêmica</b>	Alexandra Franchini Raffaelli
<b>Pró-Reitor Administrativo</b>	Cleonir Paulo Theisen

A Unidade Central de Educação FAI Faculdades Ltda, mantenedora da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, 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. A partir daquela data desenvolveram-se os trabalhos de concepção e da elaboração dos projetos institucionais e político pedagógicos dos cursos, que seriam oferecidos por suas mantidas.

O Projeto da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste foi desenvolvido com o objetivo de viabilizar o desenvolvimento da educação na região que compreende o entorno da cidade de São Miguel do Oeste, a qual já contempla um polo de Ensino a Distância do Centro Universitário FAI.

No planejamento de implantação da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, foi previsto o oferecimento de três cursos, sendo eles: Enfermagem, Psicologia e Direito.

Todos os Projetos Pedagógicos dos Cursos estão fortemente atrelados às necessidades regionais e foram concebidos privilegiando as potencialidades da IES, bem como as características regionais que conferem a melhor adequação do oferecimento do curso com as necessidades da comunidade.

Da mesma forma, para atender da melhor maneira possível a comunidade, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste optou pelo oferecimento de cursos presenciais, por entender ser esta modalidade a que a IES pode fazer a melhor entrega de ensino possível e pretende, com seus 3 cursos na modalidade presencial, contribuir para uma melhor formação profissional, atendendo as necessidades de recursos humanos qualificados das empresas, organizações e instituições da região.

Levando em consideração que o Centro Universitário FAI, enquanto mantenedora da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, ofertará cursos na modalidade EaD, o qual será feito uma análise de oferta considerando a região e suas necessidades. Os cursos serão ofertados a partir da portaria nº 1892, de 30 de outubro de 2019.

Diante disso, a IES mobilizou professores, colaboradores, membros da CPA e também lideranças locais para dialogar referente à atuação da IES, especialmente relacionado à marca UCEFF.

Desde então, a instituição vem realizando um processo gradativo de implantação da estrutura acadêmica com adequação dos processos de gestão, da

infraestrutura física, dos órgãos colegiados, com vista ao recebimento da comissão avaliadora.

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 oferecido na modalidade presencial.**

Curso	Ato de Autorização	Reconhecimento	Renovação	Conceito
Direito				
Psicologia		---		4

Fonte: Dados do e-Mec e da IES (2025).

**1.3 COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

A atual Comissão Própria de Avaliação (CPA) foi nomeada pela Portaria N° 04/2024, sendo composta pelos seguintes membros, abaixo relacionados.

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

**Representantes do Corpo Docente**

- ✓ Neuri Antonio Feldmann (Coordenador)
- ✓ Fabiana Raquel Mühl
- ✓ Bárbara Reichert

**Representantes do Corpo Discente**

- ✓ Renata Zenaro
- ✓ Amanda Carla Pisoni

**Representantes do Corpo Técnico-Administrativo**

- ✓ Gustavo Minuzzi Kloh
- ✓ Bruna Luisa Werlang

**Representantes da Sociedade Civil**

- ✓ Francine Mombach
- ✓ Evandro Santos

## 1.4 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.

O desenvolvimento das atividades acadêmicas de avaliação e acompanhamento institucional é permanente na Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste. 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 04/2024 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 da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, referente ao ano de 2024, 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.

Abaixo segue imagens do momento de sensibilização realizado à comunidade acadêmica da UCEFF.

**Figura 1 – Sensibilização realizada para os coordenadores.**



**Figura 2 – Sensibilização realizada para os discentes.**



É digno de nota que o Relatório de Autoavaliação Institucional 2024, de natureza **parcial**, considera os seguintes indicadores e fontes, conforme segue.

**Quadro 2 – Indicadores e fontes de pesquisa.**

Eixo	Dimensão	Caracterização	Indicadores	Fontes
<b>2 (Desenvolvimento institucional)</b>	<b>3</b>	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> </ul>	Documental e análise de dados relativos à consulta com a comunidade acadêmica.

			<ul style="list-style-type: none"> <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>	
<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 do sistema acadêmico utilizado pela IES 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 2024, 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 coletadas, 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 potencialidades e fragilidades da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, discutindo-as com a Reitoria.

### 3 PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA

A participação da comunidade acadêmica no processo de autoavaliação institucional é extremamente relevante, pois favorece o desenvolvimento de ações que vão ao encontro dos anseios da mesma. Neste sentido, segue abaixo os índices de participação do corpo discente, docente e técnicos administrativos no processo avaliativo do ano de 2024.

#### 3.1 CORPO DISCENTE

A participação do corpo discente na avaliação institucional que ocorreu no ano de 2024 se deu da seguinte forma, como pode ser observado na Figura 3.

**Figura 3 – Participação na avaliação pelo corpo discente.**



Percebe-se assim, através da Figura 2 que a participação por parte do corpo discente foi satisfatório, chegando a 33,87% de participação, o que demonstra que o processo de sensibilização está coerente assim como a fidedignidade dos dados, porém com margem para melhorias. Para aumentar a adesão nas próximas avaliações, a IES se compromete além de continuar com as campanhas de sensibilização, revisar os prazos de aplicação, garantindo que os alunos compreendam o impacto direto de suas respostas na qualidade do ensino oferecido.

#### 3.3 CORPO DOCENTE

A participação do corpo docente na avaliação institucional que ocorreu no ano de 2024 se deu da seguinte forma, como pode ser observado na Figura 4.

**Figura 4 – Participação na avaliação pelo corpo docente.**



É possível observar através da Figura 4 que a participação por parte do corpo docente foi de 50%. De fato, é observável que os professores buscam participar do processo de avaliação institucional, pois esta representa uma forma de se fazer ouvir, tanto em relação aos aspectos positivos como às fragilidades. Outrossim, é considerada uma forma de participação ativa da comunidade acadêmica nos processos de gestão da IES. Porém, para aumentar a adesão nas próximas avaliações a IES vai reforçar ainda mais as estratégias de comunicação que reforcem a importância e o impacto da resposta dos professores, além de considerar a flexibilização dos prazos para preenchimento dos questionários.

### 3.4 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

A participação dos Técnicos Administrativos na avaliação institucional que ocorreu no ano de 2024 se deu da seguinte forma, como pode ser observado na Figura 5.

**Figura 5 – Participação na avaliação pelos Técnicos Administrativos.**



A participação dos Técnicos Administrativos foi significativa, uma vez que se obteve uma participação de 37,50%. Tais dados remetem a alguns pontos importantes

de serem destacados como: a instituição de uma cultura da avaliação, a comunidade acadêmica como um todo percebe que as ações vão ao encontro dos seus interesses, a avaliação tem de fato servido de instrumento de melhoria tanto física, como pedagógica e atitudinal.

Porém, para aumentar a adesão nas próximas avaliações a IES vai reforçar ainda mais as estratégias de comunicação que reforcem a importância e o impacto da resposta dos técnicos administrativos, além de considerar a flexibilização dos prazos para preenchimento dos questionários.

Em suma, os índices revelam que existe boa participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, e que, de fato, a gestão da IES é participativa.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

### 4.1 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

#### 4.1.1 Dimensão 3 – Responsabilidade Social

Como instituição de ensino superior, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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.

Serão 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.

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 disso, disponibilizam-se bolsas próprias como: Desconto Família, que concede 5% (dez por cento) de desconto na mensalidade na graduação, quando houver grau de parentesco (irmãos, filhos, pais e cônjuges); Bolsa Fidelidade concede 10% (dez por cento) de desconto na mensalidade de um curso de graduação aos acadêmicos egressos da IES; 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 à 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, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste sempre estará atenta para se adequar às novas políticas de responsabilidade social que visem beneficiar os estudantes, bem como toda comunidade envolvida, em seus mais diversos aspectos.

Além disso, na sua proposta educativa, a IES prioriza a construção de práticas pedagógicas que estimulem o estudante a empenhar-se pelo bem comum, diagnosticar problemas e elaborar estratégias de intervenção viáveis no cenário em que atua. Entre as ações desenvolvidas pelos cursos destacam-se: Campanhas Sociais voltadas ao meio ambiente, saúde e inclusão, trote solidário, eventos com arrecadação de alimentos, brinquedos e/ou livros, programa de incentivo à leitura, jornadas pedagógicas, monitorias, entre outras.

Ademais, a instituição apoia diversos programas e ações de extensão, como Uceff na Escola, programa que compartilha um portfólio de palestras e oficinas gratuitas para as escolas da rede pública e privada que beneficiam gestão, professores, estudantes e a comunidade externa, com foco na inclusão social e desenvolvimento das potencialidades. Ainda, nesse mesmo viés a IES mantém o UCEFF Portas Abertas que aproxima o estudante da universidade e dos seus laboratórios de ensino, através da possibilidade de imersão aos espaços para aulas interativas e inovadoras.

De forma, a corroborar para o andamento das políticas de desenvolvimento, seja econômico, social e ambiental, a preocupação com a formação ética, crítica e reflexiva, por meio dos Curso de Direito, Psicologia e Enfermagem e de áreas afins que contribuem na formação de profissionais conscientes de sua participação nos processos de transformação social do Estado e do Direito brasileiro.

Atenta às necessidades do mercado, a IES busca qualificar os profissionais através da pós-graduação que, em síntese, oportuniza o aperfeiçoamento e atualização dos profissionais dos diversos segmentos. Ademais a IES apoia diversos programas e ações de extensão, que beneficiam jovens e adolescentes e a comunidade externa, com foco na inclusão social e desenvolvimento das potencialidades. Neste enfoque a responsabilidade social efetiva-se também por meio de projetos, programas e ações que são realizadas de forma voluntária e visam a contribuição para o bem-estar e qualidade de vida da população, pautando por uma sociedade mais justa, independente e sustentável.

Além do mais, a IES é parceira da Campanha da Responsabilidade Social do Ensino Superior, promovida anualmente pela Associação Brasileira de Mantenedores do Ensino Superior – ABMES. Esta Campanha prevê o cadastro de atividades desenvolvidas pela IES, bem como as empresas parceiras envolvidas, fornecendo o “Selo Instituição Responsável”, conferido a cada instituição que participe da iniciativa.

**Figura 6 – Selo de responsabilidade social.**



Fonte: abmes.org.

A IES proporciona aos futuros profissionais, das diferentes áreas do conhecimento, oportunidades para o aprimoramento de conhecimentos e valorização da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural. Neste contexto, a IES possui, políticas voltadas à memória artística e cultural, além de prever as ações e atividades que são desenvolvidas em prol da valorização da cultura e do patrimônio cultural. Além disso, os cursos de graduação contemplam nos projetos pedagógicos, as atividades propostas/desenvolvidas, como parte do processo de se aprender permanentemente, e associação destas políticas e ações no ensino, pesquisa (iniciação científica) e extensão.

Dessa forma, visando orientar sua atuação em relação à diversidade, à memória cultural, à produção artística e ao patrimônio cultural, a IES visa oferecer e participar da construção do conhecimento profissional e integral, habilitando o ser humano a buscar sua autonomia, por meio do seu desenvolvimento pessoal focando na valorização da cidadania e no respeito à diversidade, como princípio pedagógico. Por receber um público bastante heterogêneo, a IES acolhe os estudantes e os inclui no processo educativo. Valoriza-se, assim, a riqueza da diversidade, e a construção de identidades singulares e especiais.

O fortalecimento dos setores, o reordenamento das atividades econômicas regionais e a qualificação de profissionais para atuarem nas diversas cadeias produtivas do oeste catarinense, noroeste do Rio Grande do Sul e sudoeste do Paraná e demais regiões do Brasil incluindo desafios internacionais, através da Internacionalização e Intercâmbios do conhecimento são o propósito da Instituição. Estas iniciativas contribuem significativamente para a melhoria da qualidade de vida, por meio da geração de trabalho e renda. Percebe-se, nesta perspectiva, uma excelente contribuição da IES, junto ao contexto econômico e social da região, de forma a consolidar, inclusive, a sua missão institucional.

#### 4.1.1.1 Avaliação da Responsabilidade Social

A seguir, apresenta-se os dados obtidos na avaliação realizada pelos estudantes do curso sobre o item Responsabilidade Social da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste.

**Tabela 1 – Sobre a responsabilidade social na visão dos discentes.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,44
PSICOLOGIA	4,25
<b>Média geral</b>	<b>4,35</b>

Como pode ser observado nos Quadros 3, 4 e 5, os discentes, docentes e os técnicos administrativos consideram que a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste possui uma efetiva atuação junto à comunidade local e regional, especialmente ao tratar-se de responsabilidade social, com relação a atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e a existência de ações para a promoção da cidadania e inclusão social.

**Quadro 3 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos discentes.**

<b>Sobre a responsabilidade social</b>	<b>Discentes</b>
Qual a relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional?	4,47
Existência de ações para a promoção da cidadania e inclusão social?	4,22

**Quadro 4 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos docentes.**

<b>Sobre a responsabilidade social</b>	<b>Docentes</b>
Qual a relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional?	4,40
Existência de ações para a promoção da cidadania e inclusão social?	3,90

**Quadro 5 – Relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional e existência de ações para a cidadania e inclusão social, na percepção dos Técnicos administrativos.**

<b>Sobre a responsabilidade social</b>	<b>Técnicos Administrativos</b>
Qual a relevância da atuação da UCEFF para o desenvolvimento local e regional?	4,67
Existência de ações para a promoção da cidadania e inclusão social?	4,33

Observa-se nos dados obtidos, que a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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.

Além disso, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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 Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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”.

## 4.2 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.

### 4.2.1 Dimensão 4: Comunicação com a sociedade

#### 4.2.1.1 Comunicação com a comunidade externa

A comunicação para o público externo da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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 Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste no setor educacional superior, do mercado geral, da saúde financeira, economia nacional, das influências externas (comportamento do jovem perante a sua carreira).

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, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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 que 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 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 região, tais como: rádios, jornais e portais de internet, com os quais o Faculdade UCEFF 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 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 FUMDES.

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 a 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 iniciação científica, dentre as quais destacam-se: o UCEFF na Escola; o SAJUG, com o Serviço de Assistência Judiciária Gratuita; o Programa UCEFF Portas Abertas; Feira das Profissões, entre outros.

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 da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste. Oportuno registrar também, que há representação dos membros da sociedade civil participando das instâncias de decisão da IES como o Conselho Superior - CONSUP 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 da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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.

#### 4.2.1.2 Comunicação com a comunidade interna

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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, jovem aprendiz e estagiários e procura desenvolver a liderança em cada um desses públicos.

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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 Faculdade 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, tais como: rádios, jornais, revistas e gráficas, com os quais a Faculdade UCEFF 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.

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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”. 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. Este programa tem se tornado uma excelente ferramenta de comunicação com a comunidade acadêmica.

Constata-se, portanto que a comunicação desenvolvida pela 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.

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

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste 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.

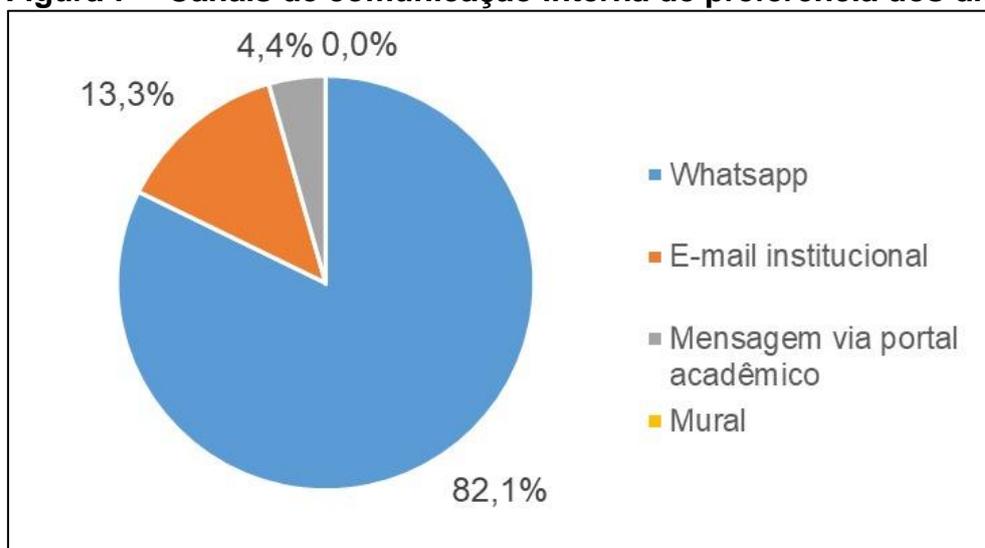
A seguir, apresenta-se os dados obtidos na avaliação realizada pelos estudantes, sobre o item Comunicação com a Sociedade.

**Tabela 2 – Comunicação com a sociedade na visão dos discentes.**

Curso	Média
DIREITO	4,26
PSICOLOGIA	4,09
<b>Média geral</b>	<b>4,18</b>

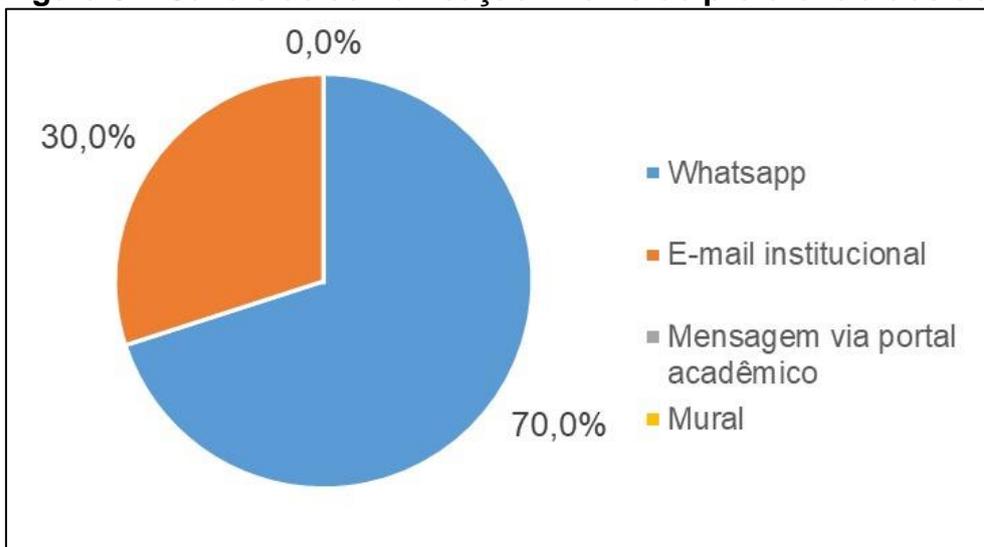
Como pode ser observado nas Figura 7, o canal mais utilizado pelos discentes é o WhatsApp/Telegram, com 82,1% dos estudantes indicando esta opção.

**Figura 7 – Canais de comunicação interna de preferência dos discentes.**

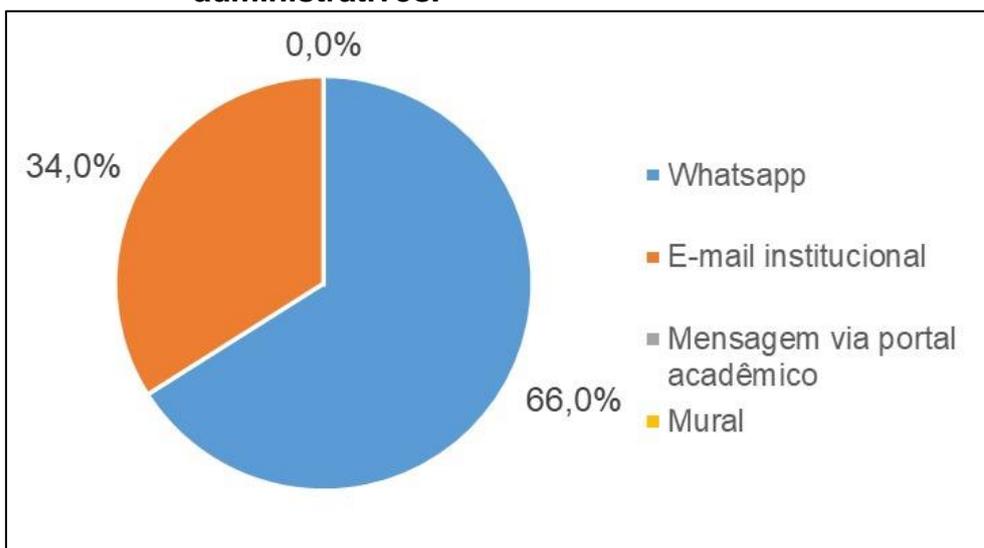


Já o corpo docente e técnico administrativo (Figuras 8 e 9), identificam como preferência utilizar o recurso do Whatsapp/Telegram, seguido da segunda opção que é o e-mail institucional.

**Figura 8 – Canais de comunicação interna de preferência dos docentes.**



**Figura 9– Canais de comunicação interna de preferência dos técnicos administrativos.**



No que tange a divulgação das informações sobre a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, para a comunidade interna, os discentes, os docentes e os técnicos administrativos avaliaram que existe a divulgação de forma eficaz, sendo avaliada em seu maior percentual, como “boa a muito boa”, pois o conceito em todos os segmentos foi superior a 3,4.

**Quadro 6 – Divulgação das informações sobre a UCEFF para a comunidade interna.**

Como você avalia a divulgação de informações sobre a UCEFF para a comunidade interna (acadêmicos)?	
Discentes	3,93
Docentes	4,10
Técnicos administrativos	3,67

A Ouvidoria, órgão vinculado à Reitoria, de natureza mediadora, atuando como um canal de comunicação com a comunidade interna e externa, com o objetivo de receber sugestões, solicitações, críticas, informações, orientações e elogios relacionados às atividades desenvolvidas pela Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, além de oferecer soluções às questões apresentadas.

Percebe-se que a Ouvidoria atua de forma efetiva e eficaz junto as demandas protocoladas pelos membros da comunidade acadêmica (Quadro 7). Outrossim, ressalta-se que este canal de comunicação recebe atendimentos por meio de e-mail, bem como realiza atendimentos presenciais.

**Quadro 7 – Serviço de ouvidoria da UCEFF.**

Como você avalia o serviço de Ouvidoria da UCEFF?	
Discentes	3,74
Docentes	4,25

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste possui uma efetiva atuação junto às redes sociais, onde 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.

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. O resultado

sobre a avaliação do site da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, pode ser observado no Quadro 8.

#### **Quadro 8 – Site da UCEFF.**

Como você avalia o site da UCEFF?	
Discentes	3,83

Tendo em vista a característica de atuação local e regional da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, 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 de a 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 Faculdade UCEFF pelos canais externos de comunicação podem ser visualizados no Quadro 9.

#### **Quadro 9 – Divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação.**

Como você avalia a divulgação da UCEFF pelos canais externos de comunicação (jornal, revistas, rádios, internet)?	
Discentes	4,00
Docentes	4,00
Técnicos administrativos	4,00

Nota-se que a imagem pública da Faculdade 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 no Quadro 10.

#### **Quadro 10 – Imagem da UCEFF na sociedade.**

Como você avalia a imagem da UCEFF na sociedade?	
Discentes	4,17
Docentes	4,40
Técnicos administrativos	4,67

Com base nos dados obtidos em relação de como a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste é reconhecida na sociedade, pode-se verificar que a instituição é

muito bem reconhecida na sociedade em que está inserida. E de fato, a Faculdade 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 IES 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.

Tendo em vista que os ingressantes vêm de diferentes realidades e que o Ensino Médio em nosso país se encontra 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*.

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, pois o estudante acessa as informações sobre matrícula, justificativa de falta, normas internas, provas em atraso.

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.

A avaliação da divulgação dos assuntos acadêmicos pode ser visualizada no Quadro 11, onde percebe-se que os estudantes consideram a divulgação “boa”, de acordo com o conceito maior que 3,31.

### Quadro 11 – Divulgação dos assuntos acadêmicos.

Como você avalia a divulgação das informações sobre os assuntos acadêmicos (provas em atraso, justificativa de falta, matrícula, regras internas)?	
Discentes	3,68

## 4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

Os discentes têm atendimento prioritário na Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, 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 a Faculdade UCEFF.

Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Estudante estão: Programas de bolsas e financiamentos; Programa de Locação de Imóvel; Programa de Estágio/Emprego e o Programa Rotas. No SAE também são previamente agendados os Serviço de Apoio Psicopedagógico (Programa de Apoio Psicológico e Pedagógico) – NAAP. Todos estes programas estão regulamentados na IES.

#### 4.3.1.1 Avaliação das Políticas de Atendimento aos Discentes

A seguir, apresenta-se os dados obtidos na avaliação realizada pelos estudantes, sobre o item Políticas de atendimento aos discentes.

**Tabela 3 – Políticas de atendimento aos discentes.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,55
PSICOLOGIA	3,15
<b>Média geral</b>	<b>4,28</b>

Em seguida, é apresentado alguns dados sobre o atendimento aos discentes e programas de apoio aos estudantes conforme avaliação da comunidade acadêmica.

No Quadro 12 é possível assim, considerar que a Política de acesso a IES é considerada “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.

**Quadro 12 – Política de acesso à UCEFF.**

Como você avalia a política de acesso à UCEFF (vestibular, transferência, reingresso)?	
Discentes	4,38

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 no Quadro 13, 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.

**Quadro 13 – Apoio a permanência na UCEFF.**

Como você avalia o apoio a permanência na UCEFF?	
Discentes	4,58

A avaliação em relação ao estímulo e participação em ações comunitárias (Quadro 14) foi avaliada de forma positiva, onde a maioria dos estudantes avaliou como “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.

**Quadro 14 – Estímulo à participação em ações comunitárias e de representação.**

Como você avalia o estímulo à participação em ações comunitárias e de representação?	
Discentes	4,62

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 no Quadro 15, que a Central de Atendimento foi avaliada como “muito bom” pela grande maioria da comunidade acadêmica, o que demonstra que a mesma vem correspondendo de forma positiva aos anseios dos estudantes e professores.

**Quadro 15 – Qualidade de atendimento na Central de Atendimento – CAA (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro).**

Como você avalia a qualidade do atendimento na Central de Atendimento (Estágio, Secretaria e Setor Financeiro)?	
Discentes	4,56
Docentes	4,00

A Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste mantém também, o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico - NAAP, que tem por finalidade inserir na realidade acadêmica-institucional a pessoa com deficiência física ou mental, no que concerne a participação deste em quaisquer atividades ofertadas pela instituição, de forma a permitir a acessibilidade nas atividades institucionais. Junto a este núcleo, a IES disponibiliza diversos materiais e equipamentos, tais como computador com interface de acessibilidade, máquina de escrever em Braille, lupa, gravador de áudio, entre outros. Ademais, está disponível junto a biblioteca, o *Scanner Aladdin Voice* (scanner de voz) - sintetizador de voz para pessoas com deficiência visual. Cabe salientar também, que tanto no NAAP, como na biblioteca e nos laboratórios de informática há computadores que dispõem de softwares instalados como o DOSVOX, a fim de garantir a acessibilidade com autonomia.

Além disso, a IES possui a **Comissão de Acessibilidade**, a qual trabalha de forma continuada. Seu objetivo é analisar as possíveis barreiras, no âmbito arquitetônico, atitudinal, pedagógico, digital e de comunicações, promovendo e propondo ações que visam a sua eliminação, no intuito de garantir a inclusão e todos os membros da comunidade acadêmica nos ambientes e atividades institucionais. Essa comissão é nomeada em portaria interna. Além disso, há profissionais especializados que trabalham junto a esse núcleo, realizando atendimentos psicopedagógicos.

Como pode ser observado no Quadro 16, os discentes e docentes avaliaram de forma muito positiva o NAAP, com conceito de “bom/muito bom”, pois 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.

#### Quadro 16 – Avaliação do Apoio Psicopedagógico – NAAP.

Como você avalia o apoio Psicopedagógico – NAAP?	
Discentes	4,37
Docentes	4,00

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 Programa de Estágio visa à preparação do estudante para o mercado de trabalho, sendo ato educativo supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, acompanhado por professor orientador da Faculdade UCEFF e o supervisor da parte concedente.

Na Central de Atendimento, há uma Central de Estágios, que é responsável pela gestão dos estágios obrigatórios e não obrigatórios. Este núcleo é responsável pelos convênios entre a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste e as entidades concedentes de estágio, a verificação da devida matrícula e frequência dos estudantes nas aulas, durante a realização do estágio; a guarda e organização da documentação e o repasse das informações aos estudantes, referentes às condições de adequação do estágio, entre outras atribuições.

O mesmo busca qualificar e aproximar os estudantes do mercado de trabalho e tem atendido uma parcela significativa de estudantes. Pode-se observar no Quadro 17 que os discentes consideram o programa “bom”, o que representa a eficiência e eficácia deste Programa na sua atuação e a possibilidade de fortalecimento do mesmo.

#### Quadro 17 – Avaliação do Programa Estágio/Emprego.

Como você avalia o Programa de Estágio/Emprego?	
Discentes	4,45

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 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.

Destaca-se que, na Faculdade UCEFF, os processos de gestão das bolsas e financiamentos estudantil foram incorporados pelo Núcleo de Gestão Financeira, o que confere maior agilidade nestes processos e garante a possibilidade de ampliação dos demais programas de atendimento aos discentes.

**Quadro 18 – Avaliação dos Programas de auxílio financeiro.**

Como você avalia os Programas de auxílio financeiro (Fundacredi, CreFácil, FIES, UNIEDU, FUMDES, PROUNI)?	
Discentes	4,62

A Faculdade UCEFF 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. 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 estão definidos em regulamento próprio, aprovado pelos respectivos Colegiados de Curso, em consonância com as diretrizes institucionais previstas no Regimento Geral.

Na sequência, apresenta-se um quadro com as informações em relação ao quantitativo de bolsas ofertadas pela Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste no ano de 2024.

**Quadro 19 – Bolsas ofertadas pela IES no ano de 2024.**

Número de bolsas oferecidas	
	2024
PROUNI	7
FUMDES	6
Bolsa UNIEDU	6
Bolsas UCEFF	40
Desconto diplomado	31

Fonte: Dados da IES/2024.

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. Outrossim, a IES vem mantendo e ampliando anualmente as bolsas próprias, ofertadas por programas que estão institucionalizados.

No Quadro 20, é apresentado o resultado da avaliação do Programa de Bolsas de Estudo. Grande parte dos estudantes considera o programa como “Bom/Muito Bom”. Deve-se aqui considerar que a realidade da grande maioria dos nossos estudantes é de trabalhar durante o dia e estudar a noite e, por isso, eles não utilizam o Programa de Bolsas, pois são necessárias algumas horas de dedicação em pesquisa ou extensão para cumprir o Regulamento.

**Quadro 20 – Avaliação do Programa de bolsas de estudo.**

Como você avalia o Programa de Bolsas de Estudo?	
Discentes	4,49

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.

O perfil dos profissionais que integram a biblioteca é preocupação constante da Reitoria da instituição. Isto, porque, é de fundamental importância oferecer aos estudantes um atendimento diferenciado e extremamente qualificado. Nesta perspectiva, prima-se pela contratação de profissionais com experiência no Ensino Superior, e conhecimentos de técnicas de atendimento, além de habilidades interpessoais, como características essenciais da equipe de trabalho da biblioteca.

As normas de estruturação, competências e atribuições dos Órgãos Suplementares e de Apoio estão previstas no Regimento Geral da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste.

Como pode ser analisado no Quadro 21, todas as modalidades de ensino avaliam o atendimento da biblioteca como “excelente” e “muito bom”.

#### **Quadro 21 – Avaliação do atendimento da Biblioteca.**

Como você avalia a qualidade do atendimento da biblioteca?	
Discentes	3,90
Docentes	4,67

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 no Quadro 22, onde grande parte dos docentes consideram o atendimento como “Muito bom”. Já os discentes consideram a cantina regular, atribuindo nota 2,95 para essa avaliação, indicando uma insatisfação moderada com os serviços oferecidos. Essa avaliação pode ser resultado de diversos fatores, como a qualidade dos alimentos, variedade do cardápio e atendimento. Para melhorar essa percepção, a IES irá realizar uma análise detalhada dos feedbacks fornecidos pelos alunos, identificar as

áreas de maior insatisfação e implementar ações corretivas. Além disso, a IES promove uma comunicação aberta e contínua com os seus estudantes o que facilita entender melhor suas necessidades e expectativas, contribuindo para uma melhoria na avaliação da cantina.

#### Quadro 22 – Avaliação do atendimento da Cantina.

Como você avalia a qualidade do atendimento da cantina?	
Discente presencial	2,95
Docente	4,00

A qualidade do atendimento da Central de cópias pode ser observada no Quadro 23. Grande parte dos estudantes consideram o atendimento como “Muito bom”.

#### Quadro 23 – Avaliação do atendimento da central de cópias.

Como você avalia a qualidade do atendimento da central de cópias?	
Discente presencial	4,19
Docente	4,40

### 4.3.2 Atendimento aos Docentes

Para a gestão da EaD a IES conta com o Núcleo de Educação a Distância – NEaD, para a coordenação, supervisão, assessoramento e prestação de suporte técnico às atividades realizadas nesta área. Além de apoiar os professores e tutores nas suas atividades de ensino e extensão, sua proposta é diversificar as formas de atuação, atingindo inicialmente os componentes curriculares EaD dos cursos de graduação da IES conforme a legislação vigente e, posteriormente, outras demandas que venham a surgir neste contexto.

O NEaD é responsável pela produção e validação dos componentes curriculares EaD, assim como, pela gestão de tutores e coordenadores de cursos desta modalidade. Por outro lado, nas Tecnologias Educacionais ficam as pessoas responsáveis pela implantação e suporte técnico das soluções acadêmicas utilizadas por alunos e professores, entre elas o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O Núcleo de Ensino à Distância (NEaD) orienta, apoia e dá suporte para as atividades e ações de ensino dos cursos de graduação e pós-graduação EaD. Esse

núcleo é composto por 3 equipes: Equipe Multidisciplinar; Equipe de produção e Equipe de Operação.

A equipe de Produção de Conteúdo do NEaD é composta pelos seguintes profissionais: Coordenação da Produção, Designers Instrucionais, Designer gráfico, Web Designers, Produtores Audiovisuais e Revisor.

A equipe de Operação do NEaD é composta por dois times: Time de Atendimento e Suporte e Time de Tutores online, compostos pelos seguintes profissionais: Coordenação da Operação, Atendimento, Suporte técnico, Tutores online da área de Exatas, Tutores online da área de Saúde, Tutores online da área de Sociais e Humanas.

Nesse contexto são atribuições do NEaD: Coordenar as políticas e diretrizes dos cursos EaD; Propor a estrutura física e de recursos tecnológicos necessários ao desenvolvimento dos cursos; Viabilizar treinamento, suporte de plataforma e tecnologias educacionais aos professores e alunos da modalidade EAD; Acompanhar, juntamente com o setor de ensino e aprendizagem da IES o desenvolvimento dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC); Propor e/ou emitir parecer sobre a criação e organização de novos cursos, a abertura e/ou desativação; Acompanhar os processos de avaliação dos cursos na modalidade a distância; Analisar os resultados obtidos pelos componentes curriculares por ele apoiados, a avaliação dos cursos, a avaliação do desempenho docente, dos componentes curriculares e a auto avaliação do aluno, detectando fragilidades a serem corrigidas e potencialidades a serem reforçadas; Promover atualização permanente das disposições legais acerca da EaD tendo em vista a adoção de medidas para as adequações que se fizerem necessárias; Elaborar relatório das ações desenvolvidas ao longo de cada semestre/ano.

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 no Quadro 24, a qualidade do atendimento do NEAD foi avaliada, também, de forma positiva, onde a maioria dos docentes atribuiu conceito de “Bom/Muito bom”.

**Quadro 24 – Avaliação da qualidade do atendimento do NEAD, pelos docentes.**

Como você avalia a qualidade do atendimento do NEAD?	
Docente	4,00

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 da Faculdade UCEFF. Como pode ser analisado no Quadro 25 abaixo, os docentes atribuíram conceitos de “Muito bom” a “Excelente” em relação ao atendimento do NTI.

**Quadro 25 – Avaliação da qualidade do atendimento do NTI, pelos docentes.**

Como você avalia a qualidade do atendimento do NTI?	
Docente	4,29

Nos Quadros 26 e 27, 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/Excelente”.

**Quadro 26 – Avaliação da qualidade do atendimento do setor de Recursos Humanos, pelos docentes.**

Como você avalia a qualidade do atendimento do núcleo de Recursos Humanos?	
Docente	4,30

**Quadro 27 – Avaliação da qualidade do atendimento da telefonista, pelos docentes.**

Como você avalia a qualidade do atendimento da telefonista?	
Docente	4,67

## 5 AVALIAÇÃO ACADÊMICA

A avaliação acadêmica desempenha um papel crucial no processo de ensino aprendizagem de uma instituição educacional, pois é um instrumento que permite medir o progresso, a qualidade e a efetividade das práticas pedagógicas. Na Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste, a avaliação não se restringe apenas ao acompanhamento do desempenho dos alunos, mas também à análise contínua da eficácia do currículo, das metodologias de ensino e dos recursos disponibilizados para o aprendizado.

Primeiramente, a avaliação acadêmica oferece um diagnóstico preciso do nível de aprendizado dos alunos, identificando áreas de dificuldade e permitindo a implementação de intervenções pedagógicas direcionadas. Esse acompanhamento constante possibilita aos educadores ajustar suas abordagens de ensino de maneira mais eficaz, adaptando-se às necessidades individuais ou coletivas dos estudantes. Dessa forma, promove-se um ambiente de aprendizagem mais dinâmico e responsivo. Além disso, a avaliação contribui para o desenvolvimento de uma cultura de auto aperfeiçoamento entre os alunos, incentivando-os a refletirem sobre seu desempenho e a buscar estratégias de melhoria. Ao receber *feedback* claro e construtivo, os estudantes se tornam mais conscientes de suas próprias habilidades e dificuldades, o que favorece seu desenvolvimento pessoal e acadêmico.

Outro aspecto fundamental é a utilização da avaliação para o aprimoramento institucional. Quando bem estruturada, a avaliação acadêmica possibilita que a instituição identifique suas fortalezas e fragilidades, oferecendo subsídios para o planejamento de melhorias contínuas. Isso inclui não apenas as metodologias de ensino, mas também a infraestrutura e os recursos didáticos. A partir dessa análise, a instituição pode tomar decisões mais assertivas sobre as direções pedagógicas, garantindo a excelência no ensino oferecido.

A avaliação acadêmica também tem um impacto direto na construção de um ambiente educacional transparente e justo, em que os alunos se sentem reconhecidos em seu esforço e progresso. Uma avaliação bem planejada e executada contribui para a credibilidade da instituição, demonstrando seu compromisso com a qualidade do ensino e com a formação integral de seus alunos. Além disso é uma ferramenta indispensável para o contínuo aprimoramento de uma instituição de ensino, beneficiando tanto a aprendizagem dos alunos quanto a qualidade da educação

oferecida. Ao promover um processo de avaliação eficaz, a instituição contribui para o desenvolvimento acadêmico e profissional de seus estudantes, solidificando sua missão educacional e seu compromisso com a excelência.

## **AVALIAÇÃO DO PROFESSOR DO COMPONENTE CURRICULAR NO SEMESTRE**

- 1 – O(A) professor(a) está atendendo às dúvidas formuladas pelos estudantes?
- 2 - O(A) professor(a) demonstra capacidade de comunicação, clareza e objetividade durante as aulas?
- 3 - O(A) professor(a) cumpre o horário de aula (início e término)?
- 4 - O(A) professor(a) apresentou e está cumprindo o Plano de Ensino do componente curricular?
- 5 - Qual o nível de exigência do(a) professor(a) com relação ao conteúdo ministrado?
- 6 – Como você avalia o planejamento da aula pelo professor?
- 7 - Como você avalia a qualidade do material de aula (conteúdo e apresentação dos slides, material disponibilizado no sistema e atividades indicados para o componente curricular)?
- 8 - Como você avalia as tecnologias e metodologias utilizadas para o melhor aprendizado?
- 9 - O(A) professor(a) busca a interação nas aulas (ex.: por meio de perguntas, proposição de atividades, debates, pesquisas e apresentação)?
- 10 - Como você avalia o seu comprometimento em cumprir as atividades disponibilizadas pelo(a) professor(a)?
- 11 – Gostaria de deixar algum comentário sobre o professor, tutor online ou o componente curricular?

## **AVALIAÇÃO DO CURSO**

- 1 - Qualidade do curso que realiza?
- 2 - Satisfação de seus interesses pessoais e/ou profissionais em relação ao curso?
- 3 - Base teórica oferecida pelo curso?

- 4 - Nível de exigência do seu curso?
- 5 - Oportunidades para a realização de estágio não obrigatório?
- 6 - Atribua um conceito geral ao seu curso?

### **ATUAÇÃO DO COORDENADOR DO CURSO**

- 1 - Como você avalia o desempenho do(a) coordenador(a) no acompanhamento e melhoria do curso?
- 2 - O(A) coordenador(a) demonstra disponibilidade e sensibilidade para ouvir e dialogar com os acadêmicos?
- 3 - O(A) coordenador(a) expõe e discute a concepção e os objetivos do curso, bem como o perfil do profissional a ser formado?
- 4 - Como você avalia a atuação do(a) coordenador(a) em relação à oferta/viabilização de atividades extracurriculares (palestras, cursos, seminários etc.)?
- 5 - O(A) coordenador(a) visita a sala de aula para dar avisos e conversar com os acadêmicos?

## AVALIAÇÃO ACADÊMICA 2024/1

# Avaliação Acadêmica 2024-1

**31/05 a 16/06**

Você avalia,  
a UCEFF evolui.



**Participe**



**Tabela 4 – Avaliação dos docentes na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,31
PSICOLOGIA	4,07
<b>Média geral</b>	<b>4,18</b>

**Tabela 5 – Avaliação do curso na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,46
PSICOLOGIA	4,02
<b>Média geral</b>	<b>4,21</b>

**Tabela 6 – Avaliação do coordenador de curso na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,83
PSICOLOGIA	3,51
<b>Média geral</b>	<b>4,15</b>

## AVALIAÇÃO ACADÊMICA 2024/2

# Avaliação Acadêmica 2024-2

01/11 a 17/11

Você avalia,  
a UCEFF evolui.



**Participe**



**Tabela 7 – Avaliação dos docentes na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,47
PSICOLOGIA	4,55
<b>Média geral</b>	<b>4,50</b>

**Tabela 8 – Avaliação do curso na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,70
PSICOLOGIA	4,40
<b>Média geral</b>	<b>4,57</b>

**Tabela 9 – Avaliação do coordenador de curso na modalidade presencial.**

<b>Curso</b>	<b>Média</b>
DIREITO	4,74
PSICOLOGIA	4,86
<b>Média geral</b>	<b>4,79</b>

## 6 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 2024.

De forma geral, pode-se considerar que a autoavaliação da Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste chegou a resultados expressivamente positivos, ante o número de participantes e os índices alcançados, o que evidencia que a IES se encontra 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, a Faculdade UCEFF de São Miguel do Oeste adotará uma postura de redirecionamento de seus objetivos na busca de melhoria da qualidade das atividades por ela desenvolvidas.

São Miguel do Oeste/SC, 21 de março de 2025.

### **Representantes do Corpo Docente**

Neuri Antonio Feldmann (Coordenador)

Fabiana Raquel Mühl

Bárbara Reichert

### **Representantes do Corpo Discente**

Renata Zenaro

Amanda Carla Pisoni

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

Gustavo Minuzzi Kloh

Bruna Luisa Werlang

### **Representantes da Sociedade Civil**

Francine Mombach

Evandro Santos