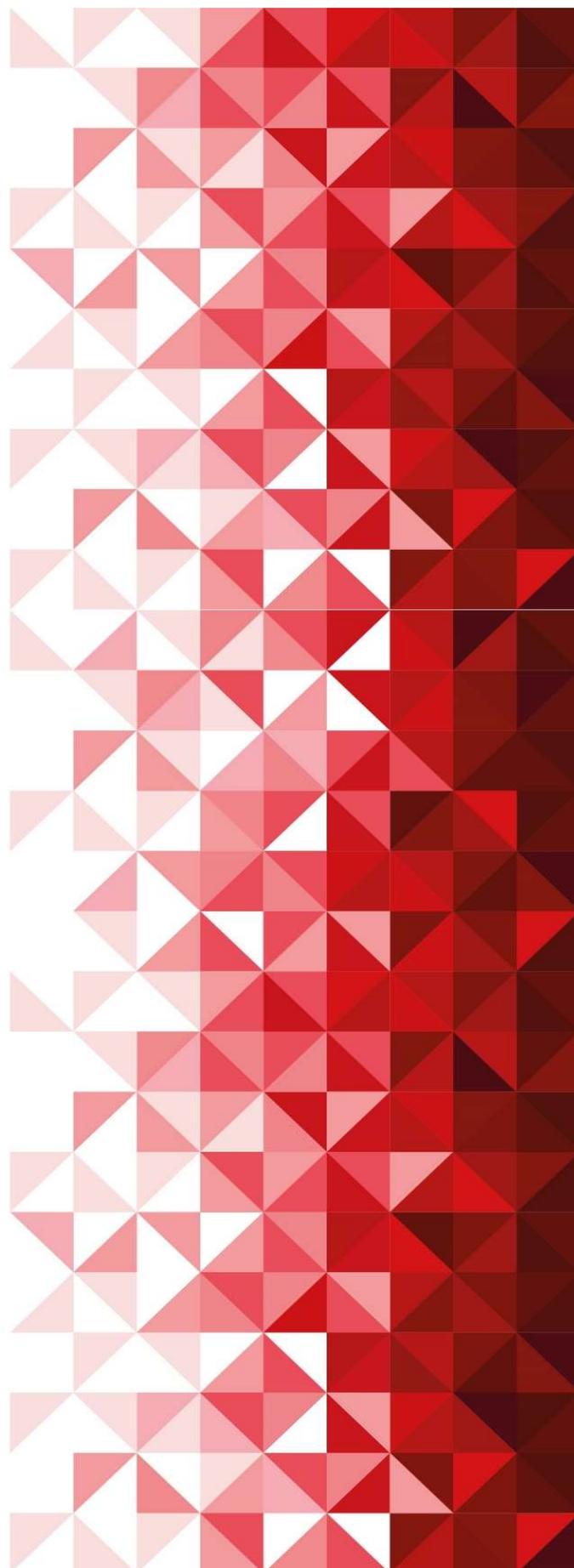


CENTRO
UNIVERSITÁRIO
TOCANTINENSE
PRESIDENTE
ANTONIO
CARLOS

**RELATÓRIO
INTEGRAL**

2015 - 2017

AUTOAVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2018

Relatório Integral 2015-2017

Relatório integral de autoavaliação elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC / ITPAC), a ser encaminhado em conformidade com o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), referente ao **CICLO AVALIATIVO 2015-2017**.

**Araguaína /TO
FEV. 2018**

LISTA DE SIGLAS

- CAI – Comissão de Avaliação Institucional
- CAPES – Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CenSup – Censo do Ensino Superior
- CI – Cadastro Institucional
- CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- CONAES – Conselho Nacional do Ensino Superior
- ConEPE – Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão
- CPA – Comissão Própria de Avaliação
- CPC – Conceito Preliminar de Cursos
- DCE – Diretório Central dos Estudantes
- EaD – Ensino a distância
- ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
- IES – Instituições de Ensino Superior
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.
- IQCD – Índice de Qualificação do Corpo Docente
- ITCD – Índice de Titulação do Corpo Docente
- ITPAC - Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos S/A
- MEC – Ministério da Educação e Cultura
- NAD – Núcleo de Apoio ao Discente
- NAPED – Núcleo de Apoio e Experiência Docente
- PA – Plano de Ação
- PAA – Projeto de Autoavaliação do Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC / ITPAC)
- PAI – Programa de Avaliação Institucional
- PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional
- PPI – Proposições de Políticas Institucionais
- RA – Resoluções Acadêmicas
- SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
- TO – Estado do Tocantins
- UNITPAC / ITPAC – Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos

FIGURAS

Tabela 1	20
Tabela 2	39
Tabela 3	53
Tabela 4	61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 Da autoavaliação e do novo marco regulatório que surge	7
1.2 Dos Aspectos Fundamentais do Planejamento Estratégico	10
1.3 Dados Institucionais	14
1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação do UNITPAC / ITPAC.....	15
2 METODOLOGIA.....	16
3 DESENVOLVIMENTO	22
3.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	23
3.2 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	25
3.3 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	27
3.4 Eixo 4 – Política de Gestão	48
3.5 Eixo 5 – Infraestrutura Física.....	54
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	59
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....	63

1 INTRODUÇÃO

Este é o **Relatório Integral** da Comissão Própria de Avaliação do Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (CPA/UNITPAC) referente ao ciclo avaliativo **2015-2017**. Essencialmente ele apresenta, além deste elemento introdutório:

- a) a metodologia empregada nas pesquisas realizadas;
- b) os resultados das pesquisas realizadas no ciclo avaliativo da CPA/UNITPAC 2015-2017, de maneira sintética e completa, organizados segundo os Eixos e Dimensões pertinentes;
- c) a análise integrativa e crítica dos resultados obtidos e informações coletadas no período, realizando-se discussão capaz de resultar em diagnóstico que sumaria os avanços obtidos e os desafios identificados referentes ao processo de realização concreta do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), do Projeto Pedagógico Institucional e à satisfação dos Eixos e Dimensões explicitados anteriormente;
- d) o plano de ações proposto a partir da análise apresentada.

Dada sua natureza e a fim de evitar prolongamentos desnecessários, este documento prima pela máxima sintetização, contudo, sem que haja perda da qualidade de exposição, fundamentação e referenciação dos dados coletados, das informações coligidas, da metodologia empregada, das análises realizadas e do Plano de Ações resultante.

1.1 Da autoavaliação e do novo marco regulatório que surge

A autoavaliação institucional integra o processo geral de avaliação das Instituições de Educação Superior (IES) promovido pelo Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei Federal nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Como a finalidade do SINAES é, em última análise, a melhoria contínua e permanente da qualidade da educação superior sem perder de vista a promoção dos valores democráticos, dentre os quais o respeito à diferença e à diversidade, bem como à autonomia e à identidade institucional, a autoavaliação das IES vai ao encontro de tal desiderato, auxiliando e subsidiando seus gestores no planejamento de futuras ações destinadas a aprimorar sua eficácia institucional no campo acadêmico e junto à sociedade.

Neste mister, é preciso que o Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos - UNITPAC acompanhe as alterações havidas na legislação a fim de melhor atender às suas disposições, vez que, em regra, essas são frutos de estudos aprofundados que apontam para aperfeiçoamentos desejados.

Inúmeros estudos no campo do novo marco regulatório já se encontram em curso na IES, os quais, por sua vez, já demonstram o comprometimento institucional com a sua Missão, objetivos e metas, que devem ser sempre informados pela legislação.

Nesse momento, tanto a IES quanto a CPA/UNITPAC acompanham com interesse e atenção redobrada o processo de mudanças que se inicia, e participam ativa e intensamente deste, cada qual em seu papel.

Entende a CPA/UNITPAC que o seu papel é, no momento, extremamente importante, especialmente porque o ângulo que se afigura como terreno ainda não muito bem conhecido por parte da IES, não lhe causa estranheza (vide larga margem de identidade entre as perspectivas já estabelecidas para as CPA e o atual marco regulatório).

Nesse ponto, a CPA/UNITPAC entende que poderá prestar significativa contribuição para a definição de rumos e passos a encetar, os quais hão de ser avaliados em profundidade e com sincronia, a fim de evitar equívocos de qualquer espécie e atender plenamente ao que estabelece a legislação e exige a qualidade.

Aliás, como é característico do UNITPAC/ITPAC, e, sem receio de afirmar, desta Comissão.

Este é um registro que, embora seja feito em documento que se reporta ao passado, implica conhecer e reconhecer que a CPA/UNITPAC e a IES jamais deixam de atentar para tudo que ocorre no presente, sempre a fim de assegurar um futuro sempre promissor.

Registre-se, portanto, que a CPA/UNITPAC e a IES estão estudando todas as alterações trazidas pelo novo marco regulatório, e, com isso, já se colocam a planejar as ações futuras e a executar outras de imediato, vez que a autoavaliação deve partir de uma análise crítica permanente e contínua da IES como um todo. Em tempos de mudanças, estas não podem ser negligenciadas. Então, impõe-se avaliar o UNITPAC/ITPAC em sua estruturação e dinâmica, conforme se depreende da análise da referida Lei Federal, art. 3º e seus incisos, bem como da Nota Técnica emanada do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) via Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) que, por intermédio da Diretoria de Avaliação da Educação Superior, editou e publicou a Nota Técnica (DAES) INEP/DAES/CONAES nº 65 (NT65).

Neste sentido, segundo a NT65 devem ser focalizados 5 eixos fundamentais por dentre os quais se dividem as 10 Dimensões estabelecidas na Lei Federal em testilha, correspondendo cada uma delas a um dos incisos do art. 3º:

- **Eixo 1** – Planejamento e Avaliação Institucional, cuja dimensão pertinente é a estabelecida no inciso VIII – “planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional”;
- **Eixo 2** – Desenvolvimento Institucional, que abrange as dimensões estabelecidas nos incisos I e III, respectivamente, “missão e o plano de desenvolvimento institucional” e “responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural”;

- **Eixo 3 – Políticas Acadêmicas**, compreendendo as dimensões descritas nos incisos II, IV e IX, quais sejam: “a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades”, “a comunicação com a sociedade,” e “políticas de atendimento aos estudantes”;
- **Eixo 4 – Políticas de Gestão**, envolvendo as dimensões insculpidas nos incisos V, VI e X: “as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho”, “organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios” e “sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior”;
- **Eixo 5 – Infraestrutura Física**, correspondendo à dimensão descrita no inciso VII, “infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação”.

A CPA/UNITPAC já deixa assinalado que os resultados ora obtidos serão analisados também com o olhar do novo marco regulatório, o que auxiliará no aperfeiçoamento de suas ações e planejamentos, na esteira do que já ocorre, também, com a IES.

1.2 Dos Aspectos Fundamentais do Planejamento Estratégico

Do exposto, resta evidente que um dos objetivos mais importantes para esta Comissão Própria de Avaliação (CPA), considerada sua função precípua, é buscar o aperfeiçoamento de seus processos avaliativos institucionais sob a perspectiva estampada no Eixo 1 e dimensão correspondente, valendo salientar que a realização deste objetivo impõe aperfeiçoar continuamente as diversas fases de tais processos de maneira a adequá-los a tal desiderato.

Daí o planejamento estratégico geral de atuação desta CPA/UNITPAC implicar Programa de Autoavaliação Institucional (PAI) que se apoia fundamentalmente nas seguintes fases:

- a) planejamento do cronograma de execução das pesquisas para o ciclo que se abre e ajustamento do existente, se necessário;
- b) preparação do plano de ação específico de cada pesquisa a ser realizada no ciclo;
- c) sensibilização da comunidade acadêmica e externa visando sua participação efetiva nas pesquisas e de forma espontânea;
- d) execução dos planos de ação referente às pesquisas e coleta de dados decorrentes de manifestações espontâneas;
- e) tabulação, análise e apreciação dos resultados obtidos e dados coletados;
- f) elaboração de relatórios parciais e integral;
- g) divulgação de relatórios e oitiva da comunidade acadêmica, com contribuição efetiva para revisão de PDI, PPI, Projetos Pedagógicos *etc.*;
- h) (re)avaliação da pertinência/eficiência do PAI e/ou dos planos de ações específicos de avaliação e das ações institucionais decorrentes da apropriação das informações e sugestões da CPA/UNITPAC.

Ressalte-se que, embora o INEP disponibilize ferramentas de avaliações para fins de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de Cursos de Graduação, além de Credenciamento e Recredenciamento de IES, que auxiliam a aprimorar sua qualidade, não possuem estas o alcance da autoavaliação produzida por uma CPA.

Neste sentido, a CPA/UNITPAC deve ir além do disposto em tais instrumentos (específicos para as finalidades para as quais foram desenvolvidos), abordando questões eminentemente regionais e ligadas à identidade e autonomia institucional, bem aderentes e coerentes com sua missão e responsabilidade social sob tal perspectiva, envolvendo todas as Dimensões definidas pela Lei do SINAES.

Como não poderia deixar de ser, assumem as CPA em geral o importante papel de servir, a um só tempo, à sociedade, ao Estado e às IES como uma ferramenta de gestão e acompanhamento permanente da atuação institucional em busca de seu aperfeiçoamento.

Ao analisar os dados e informações que coleta da maneira mais eficaz e isenta possível, a CPA/UNITPAC produz reflexão e orientação que subsidia a tomada de decisões no âmbito gerencial e acadêmico, tanto da IES quanto do Estado. Neste contexto, contribui decisivamente para a detecção de situações que necessitem de medidas corretivas ou aprimoramentos a serem aplicados de imediato ou em curto, médio ou longo prazo.

Considerando o exposto, destacam-se dentre os objetivos específicos da CPA/UNITPAC, sempre correlacionados às pesquisas e informações coletadas e em referência às diversas dimensões estabelecidas legalmente e organizadas conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065:

- a) identificar as principais fragilidades;
- b) identificar as principais potencialidades a serem exploradas;
- c) elaborar os relatórios de autoavaliação pertinentes;
- d) avaliar a execução do cronograma contido nos planos de ação;
- e) avaliar a eficácia do processo de avaliação institucional e elaborar aperfeiçoamento contínuo do Programa de Avaliação Institucional (PAI);
- f) avaliar a eficácia das ações tomadas pela IES no cumprimento de seu Plano de Ações;
- g) reorientar PAI e Planos de Ações correspondentes conforme resultados
- h) verificados em relação às necessidades da comunidade acadêmica e externa e em relação à execução do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Os relatórios de autoavaliação que são elaborados pela CPA/UNITPAC configuram-se como a formalização da satisfação do propósito central da autoavaliação institucional, e obedecem ao seguinte:

- a) coleta e análise dos dados, obtidos a partir de um diagnóstico acerca dos aspectos avaliados e que visam subsidiar o aperfeiçoamento do UNITPAC/ITPAC em referência aos Eixos e Dimensões preconizados na Lei e em sua regulamentação. É onde se proporá melhorias da qualidade de seus processos e serviços;
- b) obtenção de dados a partir de fontes válidas, no caso, precipuamente a partir das respostas aos questionários preenchidos pela comunidade acadêmica, que se pressupõem instâncias capazes de fornecer opiniões procedentes, as quais são tabuladas e transformadas em informações para o diagnóstico e para o processo decisório;
- c) obtenção de dados a partir da observação sistemática do ambiente acadêmico e social e dos discursos que nele coexistem, em referência aos aspectos avaliados, que funcionam subsidiariamente aos obtidos por meio dos questionários;
- d) obtenção de dados a partir do diálogo direto da CPA/UNITPAC com representantes de turma, docentes e Núcleos Docentes Estruturantes de Curso (NDE), membros do Corpo Técnico-Administrativo, órgãos de gestão, membros da comunidade externa dentre outros, também fornecerão dados que subsidiarão a análise e os relatórios produzidos pela CPA/UNITPAC.

Esta sistemática permite sedimentar e reforçar a articulação entre o PDI, o PPI e os PPC, bem como levar ao seu aperfeiçoamento e ao aprimoramento das atividades do UNITPAC/ITPAC.

Importa ainda ter em mente que a aferição do êxito dos planos de ação pode ser obtida com emprego de uma ou mais das técnicas seguintes, conforme descrito no PDI:

- a) comparação e acompanhamento periódicos das metas, resultados e processos, inclusive para subsidiar o replanejamento dos processos avaliativos, do PDI, do PPI e dos Projetos Pedagógicos;
- b) aplicação de questionários quantitativos, com análise de variáveis (coleta de dados) por medidas de dispersão-média e mediana, tendo como unidade padrão à média aritmética da Instituição;
- c) aplicação de questionários qualitativos, com análise de conteúdo;
- d) revisão de instrumentos governamentais regulatórios, de modo a acompanhar as diretrizes educacionais governamentais;
- e) pesquisa a órgãos públicos e outras fontes para identificar necessidades mercadológicas e mudanças;
- f) análise documental e acesso e construção de banco de dados internos, com objetivo de sistematizar e integrar analiticamente as informações e dados obtidos para sedimentar a autoavaliação;
- g) avaliação de pares, com análises por curso, propondo melhorias e ajustes;
- h) outras, adequadas ao contexto.

Esclareça-se, por fim, que o detalhamento do planejamento estratégico de autoavaliação para o ciclo que se abre em 2018 será apresentado ao final, visto resultar da análise crítica e objetiva da atuação da CPA/UNITPAC em referência à eficácia de sua atuação para consecução de seus objetivos.

1.3 Dados Institucionais

Mantenedor

INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS S/A
(ITPAC)

Sede: Av. Filadélfia, 568 – Setor Oeste, Araguaína - TO

CEP: 77816-540

CNPJ: 02.941.990/0001-98

Telefone: (63) 3411-8500

E-mail: direcao@itpac.br

Reitora: Kelen Beatris Lessa Mânica

Mantido

CENTRO UNIVERSITÁRIO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
(UNITPAC/ITPAC)

Endereço: Av. Filadélfia, 568 – Setor Oeste, Araguaína - TO

CEP: 77.816-540 Telefone: (63) 3411-8500 / 8517

Endereço Eletrônico: direcaoacad@itpac.br e/ou www.itpac.br

Coordenação Acadêmica: Suzana Salazar de F. Morais



1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação do UNITPAC / ITPAC

A Comissão Própria de Avaliação do UNITPAC/ITPAC (CPA/UNITPAC), é atualmente constituída em conformidade com a Portaria da Reitoria nº 06/2018, de 22 de janeiro de 2018, apresenta os seguintes membros:

- **Representantes Docentes** – Prof. Genivaldo de Souza Carvalho (Coordenador da CPA/UNITPAC) e Prof. Mauro Barroso Andrés (membro);
- **Representantes Discentes** – Kellen Patrícia Xavier (área de saúde) e Laís Cristina Carneiro Pinto (área de humanas);
- **Representantes do Corpo Técnico-Administrativo** – Eivaldo Mota Rodrigues e Sueli Lopes da Silva;
- **Representantes da Comunidade Externa** – Ana Cláudia Martins de Oliveira e Francisca Verônica Feitosa Andrade.

Esta CPA/UNITPAC possui essencialmente as seguintes atribuições:

- a) realizar seminários, reuniões, painéis, e outros para sensibilizar os membros dos diversos segmentos sobre a importância da avaliação, e a participação de cada um deles nesse processo;
- b) criar, desenvolver e manter uma cultura de avaliação no meio acadêmico;
- c) elaborar o projeto de avaliação institucional;
- d) criar subgrupos de apoio em cada segmento;
- e) coordenar a implementação do projeto de avaliação;
- f) efetuar o levantamento de dados e informações pertinente ao processo de avaliação;
- g) construir relatórios parciais e integral com análise dos resultados;
- h) prover o INEP de todas as informações sobre o projeto, sua implementação e resultados;
- i) divulgar os resultados da avaliação para todos os segmentos representativos da CPA;
- j) realizar o balanço crítico ao final de cada avaliação, propondo melhorias para os pontos deficientes encontrados;
- k) atualizar o projeto de avaliação sempre que se fizer necessário;
- l) manter o regimento atualizado de acordo com as novas legislações.

2 METODOLOGIA

Inicialmente, importa lembrar que o processo de autoavaliação institucional considera busca abranger, conforme descrito na Portaria do MEC nº 2.051/2004, Art. 8º, “[...] a análise global e integrada do conjunto de dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais [...]” do UNITPAC/ITPAC, daí adotar-se como parâmetros os seguintes princípios norteadores, conforme estabelecidos no PDI:

- a) envolvimento paritário de todos os setores da IES;
- b) realização periódica de ações de autoavaliação concentradas na atuação direta da CPA;
- c) coleta contínua de dados e informações por meio dos diversos canais de comunicação e interação da comunidade acadêmica;
- d) abrangência de ensino, pesquisa e extensão, bem como serviços, gestão institucional e responsabilidade social, tudo em seus múltiplos desdobramentos e conforme regulamentação governamental vigente;
- e) ações avaliadas e realizações serão consideradas como produtos institucionais e não de órgãos ou indivíduos isolados;
- f) enfoque de particularidades de cada curso, quando necessário, especialmente quando envolve disciplinas *online* ou Ensino a Distância (EaD) (quando de sua implementação efetiva);
- g) identificação precisa e objetiva das ações e planos de avaliação quanto aos níveis e participação de todos os envolvidos, tanto no papel ativo (autoavaliar-se), quanto no papel passivo (apropriando-se dos resultados);
- h) compartilhamento de resultados com a comunidade acadêmica e externa;
- i) acompanhamento da apropriação de resultados e retornos no âmbito de todas as categorias participantes das pesquisas que os processos avaliativos induzem.

A metodologia empregada pela CPA/UNITPAC para direcionamento de suas pesquisas formais e contribuição para reformulação do PAI e Planos de Ações específicos pertinentes, bem como de sugestões voltadas para a gestão institucional

geral baseia-se fundamentalmente em reuniões temáticas, oitiva direta e dinâmica (para além das pesquisas realizadas) das categorias envolvidas na avaliação (estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade local), além da observação e análise de manifestações espontâneas e sua repercussão em canais de comunicação informais, como redes sociais diversas e comunicadores (WhatsApp e outros).

Esta metodologia permitiu colher importantes dados e informações, além de apontar fragilidades quanto ao alcance do processo de autoavaliação e máxima correspondência de seus resultados com a realidade institucional. Além disso, como dantes, as discussões temáticas associadas aos demais mecanismos acima referidos e que subsidiam a reformulação do PAI e elaboração de Planos de Ação do ciclo foram extremamente proveitosas para a “maturação” da CPA/UNITPAC em relação à sua capacidade de realizar a leitura interpretativa do contexto acadêmico e social em que se inserem e atuam a CPA e o UNITPAC.

Importa lembrar que, a partir da elaboração do PAI, adotou-se um modelo de avaliação baseado em questionários eletrônicos respondidos pelo máximo de integrantes da comunidade acadêmica, buscando dessa forma superar a simples amostragem pela participação massiva das categoriais envolvidas, o que, em tese, produziria maior fidedignidade em relação à realidade.

O sistema informatizado adotado pelo UNITPAC/ITPAC permite que a comunidade acadêmica como um todo acesse os questionários por meio de *login* e senha individual e sem que seja possível sua identificação, permitindo desta forma que o usuário tenha confiança no sigilo das informações e respostas dadas no processo. Além disso, propiciou as seguintes vantagens:

- a) agilidade na coleta e no processamento dos dados;
- b) maior confiabilidade e fidedignidade dos dados;
- c) maior benefício com menor custo de operação;
- d) maior comodidade do usuário;
- e) não constrangimento do avaliador em poder expressar a sua opinião, entre outros.

A utilização de questionários eletrônicos permitiu que a pesquisa abrangesse igualmente todos os períodos de todos os cursos, bem como a totalidade dos Corpos Docentes e Técnico-Administrativo, vez que facilitou em muito não só a obtenção, como também o tratamento dos dados, de modo que sua tabulação e consequente geração de gráficos pertinentes para análise e interpretação deram-se a partir do uso de ferramentas automatizadas do próprio sistema adotado, acelerando o processo como um todo.

Os questionários foram construídos pela CPA/UNITPAC da Instituição, a partir da observação analítica do ambiente acadêmico e dos discursos nele coexistentes, além de oitiva dinâmica de Coordenadores, Consultores, docentes e discentes.

Contudo, da mesma forma que ocorreu nos relatórios anteriores, a IES não cessou de buscar aperfeiçoamento neste setor, especialmente ao final de 2017, o que provocou relativo atraso na obtenção e divulgação de resultados da pesquisa institucional encetada em novo formato de questionário e com novas ferramentas, contudo, conservando sua natureza eletrônica e modo de operação geral.

A técnica empregada buscou simplificar ao máximo o acesso ao questionário acadêmico, inserindo-o no Portal do Estudante, no Portal do Professor e no Portal do Corpo Técnico-Administrativo, onde um *banner* sinalizava a existência de pesquisa da CPA/UNITPAC em curso. Para a comunidade externa, o aviso sempre foi dado via publicação de notícias e publicidade, informando sobre a pesquisa, podendo haver participação via correio eletrônico da CPA/ (cpa@itpac.br).

No tocante ao desenvolvimento da pesquisa, as variáveis trabalhadas nas questões que conformaram o corpo do questionário eletrônico foram as *atitudes dos participantes da pesquisa*, entendidas como capazes de captar sua avaliação e julgamento frente aos objetos (matérias) que lhe foram apresentados.

Dentre as variáveis pesquisadas, que buscam atender aos Eixos e Dimensões que informam os focos de interesse fundamentais desta CPA/UNITPAC, é preciso esclarecer que o Eixo 1 e a Dimensão VIII, em última instância, sua própria autoavaliação, foram objeto de discussão contínua por parte de seus componentes, o que implicou aperfeiçoamentos operacionais reiterados ao longo de sua atuação e culminou com planejamento que será descrito posteriormente.

Quanto aos demais Eixos e Dimensões, focalizou-se essencialmente os seguintes objetos, os quais vieram a fundar questionamentos que os desdobraram em múltiplos aspectos:

- a) conteúdo de cursos;
- b) Coordenação de Cursos;
- c) gerenciamento acadêmico envolvendo Coordenação de Curso, Secretaria e Reitoria;
- d) preparação para o mercado de trabalho;
- e) Docência;
- f) qualidade de ensino;
- g) processos financeiros;
- h) renegociação de dívidas;
- i) biblioteca;
- j) canais de comunicação;
- k) atendimento ao público nos setores estratégicos focalizados;
- l) laboratórios de informática;
- m) laboratórios específicos;
- n) processos de matrícula;
- o) relação custo-benefício e satisfação;
- p) Secretaria;
- q) sítio eletrônico do UNITPAC / ITPAC ;
- r) cantina e lanchonete;
- s) conservação e limpeza;
- t) facilidade de acesso às dependências do UNITPAC / ITPAC ;
- u) salas de aula;
- v) segurança.

Para medição das atitudes, empregou-se essencialmente a Escala de Likert com os devidos cuidados para se evitar o Efeito de Halo (Edward Thorndike), o que significa que buscou-se evitar que a organização das perguntas se desse de tal forma que o participante da pesquisa pudesse criar um estereótipo institucional a partir da resposta dada a uma única pergunta.

Ao longo do ciclo avaliativo 2015-2017, ainda que tenham havido aperfeiçoamentos contínuos dos questionários eletrônicos, estes estruturaram-se fundamentalmente a partir da ideia subjacente de uma “Régua de Satisfação”, a qual pode ser assim descrita em relação a cada variável pesquisada:

Tabela 1

Totalmente insatisfeito	Parcialmente insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Totalmente satisfeito	Não se aplica
1	2	3	4	5	
Desfavorabilidade %		Neutralidade %	Favorabilidade %		

Fonte: Grupo NRE (Avaliações 2017)

A análise dos dados obtidos deu-se a partir da identificação de matérias tidas como marcadas pela *desfavorabilidade* e pela *favorabilidade*, considerando-se os extremos para identificar as *fragilidades* e *fortalezas* da IES nos vários aspectos enfocados e orientar ações relevantes para aprimoramento. O campo da neutralidade foi considerado para efeitos de avaliação como elemento reforçador da característica dominante em cada objeto de pesquisa.

Aliado aos resultados obtidos a partir do questionário eletrônico, somaram-se nas discussões da CPA as manifestações voluntárias e livres das diversas categorias participantes da pesquisa, o que permitiu aprofundar o conhecimento qualitativo em relação às matérias tratadas e forneceu mais consistência às análises procedidas.

Vale ressaltar que, sob qualquer perspectiva, o balizamento da atuação do UNITPAC/ITPAC faz-se essencialmente pelo seu PDI, que orienta não somente a atuação desta CPA, e sim, toda sua gestão acadêmica.

Neste sentido, todo o planejamento das ações de avaliação institucional é informado pelo reconhecimento de que o UNITPAC/ITPAC possui importante papel no desenvolvimento regional, desde a instância técnico-científica até a instância socioeconômica e política que, de resto, é à larga entendido como próprio da educação superior.

Daí os Eixos e Dimensões que estruturam a autoavaliação no ciclo 2015-2017 terem sido tratados assimetricamente em certa medida se consideradas ações avaliativas isoladas, posto que estas priorizaram fragilidades identificadas pela CPA/UNITPAC ao longo de sua dinâmica avaliativa frente à Missão desta IES, qual seja:

Desta forma, variáveis prioritárias foram demarcadas para algumas ações avaliativas em detrimento de outras, em obediência às técnicas mais eficientes de pesquisa, que preconizam que a eficiência de uma pesquisa neste formato não é obtida com questionamentos excessivos. É o acompanhamento e análise dos resultados das avaliações e informações coletadas que subsidia o planejamento estratégico dos diversos setores do UNITPAC/ITPAC, os quais buscam melhoria constante.



3 DESENVOLVIMENTO

RESULTADOS DAS PESQUISAS NO CICLO AVALIATIVO 2015-2017

Neste item, na esteira das disposições contidas na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, itens 3.3 e 4.2, apresentamos sinteticamente os dados obtidos nos Relatórios Parciais (anos de referência 2015 e 2016) e decorrentes da atuação da CPA/UNITPAC em 2017, tudo em referência às variáveis eleitas para pesquisa em cada período. Opta-se pela síntese tendo em vista o fato de ter havido priorização de variáveis que a CPA/UNITPAC julgou exigirem aprofundamento, conforme as necessidades que foram levantadas ao longo do ciclo avaliativo.

Os dados e informações encontram-se, portanto, distribuídos em conformidade com os 5 (cinco) Eixos e 10 (dez) Dimensões pertinentes, de maneira sintética a fim de facilitar não somente sua compreensão, mas também sua análise para subsidiar o planejamento que dela decorrerá.

CINCO EIXOS:

Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

Eixo 4 – Política de Gestão

Eixo 5 – Infraestrutura Física

3.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Este Eixo tem como Dimensão pertinente a estabelecida no inciso VIII – “planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional”, Art. 3º da Lei Federal nº 10.861/2004.

Preliminarmente, é preciso ressaltar que o UNITPAC/ITPAC está comprometido com a qualidade de sua atuação enquanto instituição de educação superior, o que é amplamente exposto em seu PDI, tanto no que se refere à política administrativo-educacional que adota quanto aos aspectos pedagógicos e didáticos em seus múltiplos desdobramentos. Tudo isto, sem perder de vista a busca da motivação de toda a comunidade acadêmica para o exercício de suas funções específicas, bem como a adequação às necessidades concretas de nossos estudantes e da região, tendo como bússola a ética.

Toda a ação da CPA/UNITPAC deve ser, portanto, norteadada por este compromisso, vez que ela se configura como um dos mais relevantes órgãos de apoio do UNITPAC / ITPAC, nos termos descritos em seu PDI (item 6.2). Neste diapasão, fornece resultados e considerações que permitem a cada setor ou até mesmo colaborador do UNITPAC reavaliar suas condutas e aperfeiçoar-se, como se dá, por exemplo, no caso de docentes e Coordenação de Curso, que os recebem em mãos. Caso seja apurado desempenho frágil por mais de uma vez, o docente, como política de gestão, é convidado a participar de capacitação em que contará com apoio e orientação pedagógicos.

Por este motivo, o Planejamento e a Autoavaliação Institucional foram sofrendo modificações que culminaram com o formato empregado em 2017, que em sua essência manteve-se fiel ao emprego de questionário eletrônico a partir de sistema informatizado de fácil acesso, lembrando que o instrumento foi produzido a partir da participação direta e indireta das categorias participantes envolvidas, incluindo a comunidade externa, especialmente por meio de seus representantes.

Esta formatação do processo mostrou-se adequada em essência, permitindo ampla participação consciente das categorias, com adesão elevada, produzindo amostragem mais do que suficiente para validar os resultados da pesquisa, vez que a metodologia empregada, como descrita, é bastante confiável e eficiente:

- a) Em 2015, 11,8% para docentes, 17,8% para discentes e 32% para Corpo Técnico-Científico;
- b) Em 2016, 48% para docentes, 51% para discentes e 70% para Corpo Técnico-Científico;
- c) Em 2017, 40% para docentes, 11% para discentes e 34% para Corpo Técnico-Científico.

A eficácia do processo de autoavaliação se evidencia pela repercussão no âmbito da gestão geral do UNITPAC/ITPAC, o qual poderá ser adequadamente percebido pelas ações implementadas a partir da identificação de sua necessidade pela CPA/UNITPAC, descabendo aqui referi-las para evitar repetições desnecessárias.



3.2 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

As Dimensões estabelecidas nos incisos I e III, respectivamente, “missão e o plano de desenvolvimento institucional” e “responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural” é que são pertinentes a este Eixo.

No tocante à Dimensão I, o ponto de partida para apresentação dos resultados deve ser a missão delineada no PDI do UNITPAC/ITPAC, qual seja: *“Desenvolver e disseminar competências a partir do ensino, pesquisa e extensão que formem profissionais capazes de transformar o Brasil a partir de suas regiões”*.

Neste sentido, nesta dimensão deve-se considerar se a Missão e o PDI do UNITPAC/ITPAC estão se realizando a contento.

Com a evolução de sua missão, veem demonstrando desde 2015 o quão foi importante a participação efetiva da CPA/UNITPAC durante as diversas mudanças decorrentes do crescimento cultural e organizacional. Estando sempre atentos ao que ocorre em seus atos junto à comunidade acadêmica, buscando atender da melhor forma possível as importantes ações que visem a manutenção contínua da qualidade de vida de todos os atores envolvidos, com olhar cauteloso a responsabilidade social.

Calourada, projeto de atividade que envolve todos os acadêmicos, em especial os calouros, na troca do “trote aos calouros” por ações voluntárias em prol de coletas de sangue e alimentos não perecíveis para encaminhar a entidades filantrópicas ao atendimento da comunidade externa, e atos de humanização do aluno ingressante no mundo acadêmico com palestras, plantio de mudas de árvores no campus, jogos entre tantas outras atividades lúdicas que envolva a participação e entrosamento com os acadêmicos veteranos.

O trote é comumente praticado por calouros em outras instituições de ensino superior e geralmente causando traumas e em alguns casos até acidentes trágicos, ocasionando traumas irreparáveis, e/ou morte. O UNITPAC/ITPAC sempre preservou a integridade física e moral de seus acadêmicos, em especial aos calouros

que ao adentrar nos cursos sejam bem acolhidos com uma prática sócio ambientalmente saudável.

No setor da secretaria acadêmica, houve várias adaptações para melhor adequar tanto espaço físico com o nível de atendimento ao público acadêmico. Podendo ser citados a seguir:

- migração de versão de sistema com treinamento;
 - cursos de excelência de atendimento ministrado pelo SEBRAE para toda equipe de atendimento institucional;
 - melhorias em canais de comunicação com alunos e usuários;
 - melhorias em procedimentos voltados para captação de alunos (vestibular, transferências etc.);
 - maiores oportunidades de processos seletivos (vestibular agendado e vestibulares extra)
 - criação de sala de matrícula (atendimento personalizado para o calouro);
 - melhoria e menos burocracia na matrícula online;
 - solicitações de alterações de Disciplinas online;
 - negociações online;
 - oportunidade de ouvir o acadêmico através de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento.
- 

3.3 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

As Políticas Acadêmicas, compreendendo as dimensões descritas nos incisos II, IV e IX, quais sejam: “a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades”, “a comunicação com a sociedade” e “políticas de atendimento aos estudantes”.

A Dimensão II – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades, são estas que o UNITPAC/ITPAC sempre primou a uma prática comum em seus processos pedagógicos.

A incessante oxigenação dos procedimentos e práticas de implementadas na formação do acadêmico em graduação é que demonstram seus tirocínios como demonstram as atividades relatadas nas autoavaliações de 2015 a 2016 e as ações de 2017 com enfoque as linhas que seguem:

- Implementação de um programa de formação continuada para o corpo docente, ofertando atualizações mensais voltadas para complementação e aprofundamento dos conhecimentos didático-pedagógicos, focando as metodologias ativas;
- Assessoramento aos professores, por meio de agendamento prévio, destinado ao planejamento de ações de intervenção em sala de aula;
- Oferta de minicursos em atendimento a demandas específicas de cada área;
- Realização de parcerias com coordenadores e professores dos cursos de graduação, com a finalidade de atuar nas ações de formação continuada;
- Desenvolvimento e aplicação de instrumentos (*em consonância com o NAD*) que possam subsidiar os discentes na elaboração de um plano de estudos;
- Orientação e/ou desenvolvimento de ações, tais como, *gincanas; elaboração de simulados; oficinas de Língua Portuguesa e palestras*; destinadas ao atendimento de estudantes e docentes participantes do ENADE.

Além disso, tem-se as propostas implantadas com alinhamento inovador e tecnológico, sempre antecipando ao que hoje preconiza o novo marco regulatório.

Como meio de análise e demonstração do Ensino da IES foi utilizando a grade de áreas do conhecimento do CAPES, não seguindo sua ordem de escalonamento na tabela, podendo enfatizar algumas das mais importantes ações desempenhadas no triênio, para elucidar a este relatório, no que vem sendo desenvolvido.

Os cursos de graduação na Área dos Cursos de Linguística, Letras e Artes, seguem modelo de gestão conforme exemplo a ser mostrado no curso de pedagogia que sintetiza em pontos estratégicos para a captação, acompanhamento e formação do acadêmico. Sendo assim traçado a seguir:

- A Oficina Pedagógica – Laboratório do curso de Pedagogia, que atualmente atender no piso inferior do bloco E, e a organização do espaço será por áreas das disciplinas do curso.
- No ano de 2017 a Coordenação criou um grupo de *WhatsApp* com líderes de turma, no qual as notificações são encaminhadas, para assim facilitar a comunicação com o grupo maior de acadêmicos.
- As novas captações de alunos ocorrem com divulgações por meio de alguns dispositivos digitais usados por professores do curso, como: *WhatsApp*, *Facebook* e *e-mail* através de visitas a cada final de semestre nas Escolas Públicas de Ensino Médio e EJA.
- A cada final de semestre a Coordenação organiza uma pasta contendo o horário do próximo semestre e a Matriz Curricular do curso, disponibiliza na xerox para os acadêmicos providenciem suas cópias. Marca um momento de orientação, criando um espaço de conscientização da matrícula, orientando o acadêmico em relação ao horário e a Matriz Curricular para que o mesmo possa realizar sua matrícula com segurança e clareza nas suas escolhas. O curso convida os acadêmicos e professores para participarem desse momento, que apresenta o horário e a Matriz em *slide* e abre um espaço para perguntas e dúvidas, assim, como também orienta individualmente o acadêmico que solicita atendimento.

Exemplos que seguiram os demais cursos da área de humanas.

Ao mesmo instante a Área dos Cursos de Engenharia com as novas instalações físicas, buscou também investimentos que se apoderam os alunos das práticas inovadoras com instrumentos que geram nas aulas práticas, conhecimento que antes seriam bem difíceis.

As engenharias, tiveram grande aporte de equipamentos e ferramentas para sustentar o nível de qualidade, hoje intrínseca no modelo UNITPAC/ITPAC de gerar conhecimentos práticos nas grades curriculares das disciplinas destes cursos.

Com a Área dos Cursos de Ciências Exatas e da Terra não poderia ser diferente, do mesmo modo existe as atividades empreendedoras que geram no acadêmico a expectativa da busca da inovação e uso de tecnologias que possam desenvolver novas ferramentas, em meio computacional, gerando novos produtos de investimento nas mais diversas áreas tecnológica.

Com a Área dos Cursos Ciências Biológicas e a Área dos Cursos Ciências da Saúde, foi investido maciçamente em novos equipamentos e também ampliado e adequado a infraestrutura física de salas e laboratórios.

No Ano de 2017 foi feita a ampliação do Ambulatório de especialidades do UNITPAC/ITPAC com aumento do número de consultórios no formato de ensino tornando-se o primeiro ambulatório no formato de ensino das escolas de Medicina do Estado do Tocantins, já adequado para receber as mudanças exigidas para a nova DCN dos cursos medicina. O Curso de CST em Radiologia, implementou suas ações com:

- Reforma e adaptação para o Laboratório de Radiologia; aquisição de EPIs, equipamentos e macromodelos para uso em aulas práticas das disciplinas específicas do 2º e 3º períodos do curso;
- Criação de grupos de whatsapp com as turmas do curso, sendo um grupo para cada período, com a finalidade de facilitar e agilizar os processos de comunicação entre acadêmicos e coordenação do curso;

- Divulgação do curso em canais de televisão com intenção de aumentar a captação;
- Promoção de palestras: motivacional, com presidente do Conselho de Classe e com tecnólogos em Radiologia para esclarecer dúvidas em relação às práticas profissionais e o mercado de trabalho;
- Contato telefônico com candidatos aprovados no vestibular e que não se matricularam;
- Rapidez na análise de processos de transferência para a captação de acadêmicos;
- Participação na Feira Araguaína TEM e em colégios para divulgação do curso.
- Captação e capacitação de docentes para o curso
- Agilização do processo de matrícula (online).
- Pontos críticos: lentidão na aquisição dos EPIs (atrasou o início dos estágios) e atraso na divulgação do processo seletivo.

Com o Curso de CST em Estética e Cosmética, a exemplo de suas particularidades, foram implementadas com as ações que segue:

- Reforma e adaptação para o Laboratório de Estética; aquisição de mobiliário e equipamentos para o referido laboratório; aquisição de materiais para aulas práticas das disciplinas específicas do 2º e 3º períodos do curso;
- Criação de 3 grupos de whatsapp com os 3 períodos do curso, sendo um grupo para cada período, com a finalidade de facilitar e agilizar os processos de comunicação entre acadêmicos e coordenação do curso;
- Divulgação do curso em canais de televisão com intenção de aumentar a captação;
- Promoção de palestras com um coach e uma esteticista com a finalidade de motivar os acadêmicos e esclarecer dúvidas com relação às práticas profissionais e o mercado de trabalho;
- Contato telefônico com candidatos aprovados no vestibular e que não se matricularam;
- Rapidez na análise de processos de transferência para a captação de acadêmicos;

- Promoção de capacitação para docentes do curso;
- Ressalto um ponto crítico que é a lentidão dos processos de aquisição para os itens de laboratório, o que comprometeu a viabilidade das aulas práticas, que até a presente data, não se iniciaram por falta de materiais, mobiliários, cortinas e equipamentos solicitados em dezembro de 2017.

Ainda na Área da Saúde, temos o Curso de Odontologia que prova ser um dos maiores cursos da área de Saúde do norte brasileiro, com números expressivos de acadêmicos egressos que confirma pelo resultado obtidos em nossa região, em qualidade de profissionais no mercado. Como o curso vem obtendo estes resultados, mediante seus investimentos que geram resultados exitosos ao conforme demonstrados abaixo:

Tipos de investimentos nos anos de 2015 a 2017 especificamente nos Laboratórios e Clínicas da Odontologia:

- Compra de seladoras
- Aquisição ar condicionado da sala de expurgo
- Aquisição ar condicionado da clínica I
- Manutenção do computador da sala dos professores
- Pranchetas instalada em cada box
- Aquisição negatoscopio clínica I e II
- Pintura de todas as mesas auxiliares da clínica I
- Pintura de todas as divisórias da clínica I
- Compra de garrafas de café para professores
- Manutenção do raio X panorâmico
- Limpeza dos bebedouros
- Geladeira na sala dos professores
- Compra de armário escaninho para os professores
- Compra de compressor
- Instalação de caixa em MDF na bomba vácuo na clínica I
- Instalação de som na clínica II para alunos chamar paciente na recepção
- Instalação de nicho na sala de urgência

- Compra de 26 negatoscópio para sala de interpretação
- Copa para os colaboradores da clinica
- Compra de programa novo para recepção, o mesmo da faculdade de porto nacional
- Autorização para colaborador da clínica (técnico em manutenção) fazer curso na fábrica da gnatus)
- Instalação de som na clínica para alunos chamar paciente I
- Aquisição de algumas seladoras
- Ar condicionado instalado na clínica II
- Ar condicionado instalado na clínica I
- Mesa para professores
- Armário para arquivar prontuários
- Aquisição de os equipamentos do laboratório de prótese
- Compra de 35 mesas auxiliares para substituir as da clínica I
- Pintura de todas os bancos da clinica
- Aquisição de ar condicionado para sala de radiologia
- Aquisição de um destilador com barrilhete
- Manutenção de autoclave de 21 litros que estavam com problemas
- Aquisição esfigmometro 08
- Aquisição dos jatos de bicarbonatos 05
- Aquisição duas de autoclave de 54 lts
- Aquisição de mais 5 bomba vácuo
- Aquisição de Raio X panorâmico completo
- Aquisição de cadeiras odontológicas para sala de Radiografia
- Aquisição de 8 protetor de chumbo
- Moveis para a sala dos professores
- Confecção de caderno de agendamento para facilitar o atendimento do aluno
- Confecção de termo para retirada de portuário pelo aluno
- Aquisição de várias cubas ultrassónicas para sala de expurgo
- Aquisição de armário para guardar material dos alunos na sala de esterilização
- Aquisição de 25 mochos para clínica I e II

- Aquisição de 18 caixas revelação
- Aquisição de plastificadora biovac
- Aquisição de fotopolimerizador 04
- Prateleiras de três e cinco lugares para arquivar portuário
- Manutenção geral dos 55 consultórios odontológica
- Criação de um almoxarifado organizado
- Digitalização no programa SYSLIFE de 26.000,00 prontuários que estavam arquivados.
- Construção de um arquivo inativo

A IES buscou investir grandes somas com equipamentos e ferramentas par proporcionar a Área dos Cursos Engenharias o maior e melhor espaço de práticas da região norte do país. Feito este que possibilita preparar os alunos a práticas que antes não era possível. A exemplo, a patente adquirida por alunos e professores da Engenharia Civil no ano de 2017, gerando assim a afirmação de que o nível de ensino e os equipamentos usados nas práticas são efetivamente necessários para estes feitos. A IES sempre a frente do seu tempo, buscando atingir o seu maior objetivo preconizado na sua missão: [...] que formem profissionais capazes de transformar [...], e assim vem fazendo ao decorrer de sua história de Instituição de Ensino Superior.

O curso de Engenharia Elétrica, como exemplo, investiu-se em:

- Novos laboratórios didáticos,
- Nova sala da coordenação de cursos,
- Novas licenças de softwares de uso em programas da área,
- Contratação de técnico para o laboratório de engenharia elétrica com formação em eletrotécnica.
- Implantação de laboratório simulador de geração energética renováveis (eólica, hídrica e solar).

Outros cursos surgiram para ampliar a oferta de qualidade na região, foi obtido a concessão de atuação na Área dos Cursos Ciências Agrárias que vem propagando e difundindo com as práticas exercidas com seu corpo docente. O que

motivou as novas práticas e meios de fazer educação mais abrangentes em todos os níveis, melhorando a capacidade do aluno em leva-lo a estimular sua autocrítica em prol do curso e suas disciplinas.

Mantendo as mesmas características de investimentos da IES, nos seus cursos, é apoiado nos tipos e modelos capazes de fazer com que o acadêmico possa estudar e manusear suas atividades teóricas e práticas nos laboratórios com maior qualidade de saberes específico de suas disciplinas. Haja visto o que é investido para tal feito:

- Carta de Solos Munsell para laboratório de Solos (bloco J),
- Utilização nas aulas práticas de Gênese, Morfologia e Classificação de Solos e Penetrômetro Analógico Hidráulico para a mesma disciplina.
- Elaboração de planilhas para Registo e acompanhamento as atividades docentes extracurriculares.
- Participações dos docentes em cursos na semana pedagógica
- Participação dos discentes e docentes em Dia de Campo,
- Visitas técnicas e eventos.
- Participação dos discentes e docentes em projetos de Extensão para captação de recurso em órgãos financiadores de pesquisa.

Os Cursos das Área de Ciências Sociais Aplicadas são estimulados a desenvolver atividades em comum com as demais áreas, tendo como finalidade alinhar métodos que disseminem o desenvolvimento de novas técnicas e difundam a cultura do uso das novas tecnologias usando como ferramenta de desenvolvimento das práticas utilizadas em aulas, estas práticas são essenciais no exercício da vida profissional dos seus egressos.

Na Área dos Cursos de Ciências Humanas que temos como a mais nova implantada no Campus, é o curso de Psicologia, não distante das formas tratadas nos demais curso da IES, este passa por vários investimentos em equipamentos e infraestrutura para moldar toda as propostas contidas no Projeto do Curso.

Em abordagem à Pesquisa, há outro ponto de análise, em que a harmonia com os desígnios da IES e das perspectivas indissociabilidade no incremento a sustentabilidade sociocultural em acordo que cita parte da missão institucional *“Desenvolver e disseminar competências a partir do ensino, pesquisa e extensão [...]”*, que lavra seu sentido de ser na região alavancando potenciais para o Brasil. Entende-se que não há como tratar de “ensino de excelência” sem a permanente produção de conhecimento. Nesse sentido, várias linhas de ação estão contidas no PDI (item 2.6), de forma a possibilitar que a pesquisa científica seja compreendida como princípio de formação educacional.

Uma das principais medidas tomadas nesse sentido é a adequação do espaço montado para atendimento a comunidade acadêmica com a Coordenação de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão - CoPPEX, órgão institucional que tem entre seus objetivos gerenciar as atividades relacionadas à pesquisa, extensão e pós-graduação em diversos aspectos:

- Articulação consoante entre Ensino, Pesquisa e Extensão através de estímulos e apoio técnico científico a docentes e discentes;
- Metodologia científica da pesquisa como parte integrante na formação dos alunos em todos os cursos;
- Apoio ao desenvolvimento de pesquisas por meio de editais internos com recursos orçamentariamente alocados – Programa de Bolsas de Iniciação Científica (ProBIC), Programa Institucional Voluntário de Iniciação Científica (ProVIC), Programa de Bolsas de Pesquisas Científicas (ProPC), apoio a todas as atividades de pesquisa e iniciação científica regimentadas por um Programa Institucional de Iniciação Científica (PIC);
- Estímulo à produção científica através de fomento a eventos científicos locais através da Jornada Científica do ITPAC e possibilidades de publicação em Anais do próprio evento;
- Possibilidade de publicação na Revista Científica do ITPAC com caráter online de livre circulação e pública, devidamente com inscrição de ISSN;
- Auxílio financeiro e técnico a discente e docente para apresentação de trabalhos científicos fora da IES.

A busca incessante de temas que possam a cada submissão alavancar o conhecimento da comunidade em pós-graduação, pesquisa e extensão, fazendo com que a IES eleve seu Qualis no CAPES e busque superar sua qualidade no que produz. As análises dos materiais submetidos tanto para pesquisa quanto na extensão, são validadas por um grupo de professores que tem como exigência a atualização da titularidade em face ao que sopesam suas atribuições nos pareceres gerados em cada proponente que submete seu projeto/trabalho.

A Dimensão IV – A comunicação com a sociedade, eis que, esta dimensão vem elencar ações que visem demonstrar as ações/atividades exercidas por toda corporação da IES, em especial dos acadêmicos, demonstrando sua capacidade em evoluir com responsabilidade propondo as mais novas ações de inovadoras.

O Centro Universitário tem como meta, atender de maneira eficiente seus alunos e comunidade externa, sendo patrimônio ativo da sua marca a responsabilidade sociocultural.

Foi instalado no mês de março de 2017 um setor denominado *Contact Center*, a função principal é levar aos candidatos interessados informações sobre os nossos processos seletivos (vestibular/transferências e portador de diploma) ofertados para o semestre em vigor. Durante as ligações informa-se também, sobre benefícios disponíveis na Instituição (tipo bolsas federais (ProUNI e FIES) e também (financiamentos próprios da IES - Creditar). Sempre primando pelo atendimento ao público, buscando dar o melhor atendimento com mais conforto, privacidade e segurança, foi criada a Sala de Matrículas para calouros, em um ambiente climatizado com infraestrutura própria para essa finalidade.

Os relatórios parciais de 2015, 2016 e este com referência ao ano de 2017, referência como a IES vem investindo em melhorias contínuas ao bem-estar de seus alunos, professores e corpo administrativo, buscando mecanismos que auxiliem e apoiem toda comunidade acadêmica. Com relação a isto, buscou disponibilizar em uma área específica no seu site - <http://www.itpac.br>, onde são dispostas todas as informações necessárias sobre a Instituição e os cursos ofertados, em atendimento tanto a público interno como ao externo.

Como veículo de comunicação voltado para o público externo, disponibiliza números de telefone, através dos quais são prestadas as informações requeridas, e, se não disponíveis, serão encaminhadas aos responsáveis que fornecerão as respostas solicitadas utilizando meios de comunicação de fácil acesso do usuário (*e-mail*, *sms*, entre outros).

A condução de comunicação é o Portal do Aluno, e Portal do Professor, com acesso através de *login* e senha. É comum o uso de comunicação de massa através da mídia, jornal interno e externo, cartazes, panfletos, *banners* e *outdoors*.

Internamente O Centro Universitário dispõe dos seguintes meios de comunicação: página na internet, sistema de intranet, boletim eletrônico com periodicidade semanal, flanelógrafos, *e-mail*, grupos *WhatsApp* entre outros.

Além disso, as informações sobre cursos estão disponíveis na internet na página da IES como objetivos, recursos, duração dos cursos, orientação sobre a formação. Tem ainda informações sobre processos e editais de admissão, corpo docente, incentivos e bolsas para estudantes, valor da mensalidade, serviços, procedimentos burocráticos, além de informações sobre todos os setores da Instituição. A IES possui ainda revistas próprias para divulgação social e científica.

Os colaboradores possuem acesso à internet e intranet, comunicando-se também por meio formal previstos em seus processos internos.

As Redes Sociais são ainda bastante usadas, sendo o departamento de Tecnologia responsável pela presença sempre constante da UNITPAC/ITPAC nas redes sociais tais como *twitter*, *facebook*, *instagram*, *youtube*. São canais bastante utilizados e procurados por alunos e comunidade externa.

Assim o acesso a informações na UNITPAC/ITPAC é muito facilitado pela IES que incentiva a comunicação dentro da Instituição. Para a comunicação externa, a UNITPAC/ITPAC utiliza-se dos veículos de mídia: rádio, TV, outdoor, jornal, página na internet, e também, serviços de telemarketing e correspondências via correio, objetivando estabelecer a imagem da Instituição junto à sociedade.

A IES trabalha também com ações de marketing de relacionamento, tais como: telemarketing ativo e passivo, mala-direta, e-mail marketing, eventos, promoções, feiras profissões, parcerias, convênios, impressos, etc.

É desenvolvido procedimentos próprios de recepção de sugestões e procedimentos de resposta, ao incluir em sua página de internet um sistema de

atendimento a comunidade externa – Fale Conosco, Ouvidoria, CPA e outros, pelos quais todos os setores podem ser contatados e de pronto atendimento lhes retornar com o conteúdo informado devidamente tratada a questão.

Desta forma, a UNITPAC/ITPAC procura estabelecer sistema formal de comunicação com o público externo apresentado de forma que a Instituição tenha controle total do que foi recebido e respondido.

O Departamento de *Marketing* elabora, implanta e gerencia ‘planos de comunicação’ a partir de um ‘planejamento de mídia’ voltado a desenvolver e fortalecer a imagem da marca junto ao público interno e externo.

O Plano de Ação compreende as funções de: Pesquisa de Mercado – tomadas de decisão, aquisição de mailings, Planejamento de Comunicação e Marketing – campanhas publicitárias internas e externas, parcerias promocionais (patrocínios, escolas), Planejamento de Mídia – eventos, atividades, datas promocionais, materiais impressos, feiras, etc.

O “*Fale Conosco*” (disponível no site) e as caixas de sugestões são ferramentas poderosas e disponíveis tanto para comunidade externa e interna. No primeiro, mensagens direcionadas são enviadas a diversos setores, de forma identificada ou não. Relatórios setoriais periódicos norteiam as ações corretivas. No caso das caixas de sugestões, estas espalhadas por toda a unidade e são usadas de forma identificada e anônima.

A Ouvidoria disponibiliza um canal “*Ouvidoria*” de comunicação da comunidade acadêmico e civil com a Instituição. O ouvidor atende pessoalmente à comunidade tanto interna quanto externa, que por ventura tenha dúvidas, reclamações ou sugestões a serem feitas e desejem fazê-lo pessoalmente.

A ouvidoria é representada por um ouvidor, nomeado especificamente para a função. Dispõe de regulamento próprio e deve o ouvidor apresentar relatório anual à Direção da Unidade. Esta posição é autônoma, sendo a caráter do participante sua identidade revelada ou não, ao setor destino da mensagem. O atendimento é feito diariamente em local próprio.

A Ouvidoria obteve um total de (dúvidas, reclamações, sugestões, entre outras.):

Tabela 2

<u>Total de atendimentos efetuados na Ouvidoria do triênio 2015 a 2017</u>	
2015 –	23 Processos (início dos registros da ouvidoria)
2016 –	146 Processos.
2017 –	221 Processos.

Fonte: Relatórios de Avaliações CPA/UNITPAC triênio 2015-2017

A Instituição conta com um Departamento de Comunicação que administra a difusão externa da IES, realizando trabalhos de publicidade e propaganda, assessoria de imprensa, desenvolvimento web e auxilia o Departamento de Recursos Humanos na comunicação interna de informações sobre atividades do dia-a-dia da instituição e atividades para fixar e reforçar o que se pretende com o posicionamento estratégico do UNITPAC/ITPAC.

As estratégias de divulgação são variadas, principalmente porque a IES atende a diversos segmentos de público (acadêmicos, colaboradores, docentes e comunidade regional) e também conta com diversos setores com necessidades comunicacionais diferenciadas (UNITPAC/ITPAC, Cursos da Área de Ciências Humanas, Ciências da Saúde, Exatas, Agronômicas entre outras, Farmácia-Escola, Biblioteca, Núcleo de Práticas Jurídicas, Núcleo de Assistência Voluntária, Clínica Odontológica, setores administrativos...). Conseqüentemente, os objetivos e as estratégias comunicacionais são variados também, desenvolvidos de acordo com os resultados que se deseja alcançar.

A comunicação da IES é considerada satisfatória para a região. Afirmção confirmada por pesquisas realizadas pelo Departamento de Comunicação e pelos resultados mercadológicos apresentados, mesmo em tempo competitivos, com a crise instalada no País, a IES ainda consegue dar manutenção em seus processos de admissão dos calouros em detrimento ao baixo número demonstrado em todas

as concorrentes. O Centro Universitário, em sua Reitoria, elege grupo de discussão estratégica, que usa as informações tabuladas e impressa da CPA, demais fontes de informação da instituição e as premissas do PDI para nortear as próximas ações da UNITPAC/ITPAC. De certa forma, além de configurar numa importante ferramenta de gestão, o grupo dá suporte a CPA, podendo colocar em prática ações apontadas como necessárias pelos relatórios apresentados.

O Centro Universitário atualmente utiliza as suas redes sociais oficiais. Foram criados canais no *youtube*, *instagram*, *facebook* e *twitter*. Tem-se notado grande participação e resposta do público conectado a estas tramas.

Criado uma nova plataforma de acesso no site para o UNITPAC/ITPAC Araguaína, mais moderno e adequado. Com maior facilidade de acessos aos links, o usuário navega em uma plataforma mais interativa e de fácil interligação com banners a livre escolha, os acessos exclusivos para os acadêmicos.

A segurança do portal é feita por *login* com a inserção de CPF e senha de uso única e intrasferível do usuário, primando o sigilo, seja do utente acadêmico, professor ou funcionário da IES. Todos acessam em um mesmo portal e são direcionados mediante seu perfil e hierarquia.

A IES contratou empresa especializada na melhoria e desenvolvimento da intranet da Instituição, e elevou sua Internet em 100.000 giga *bites*. O investimento em ações culturais, esportivas, ecológicas e sociais nos últimos semestres, o jornal gerador, o site do UNITPAC/ITPAC, as matérias jornalísticas televisionadas e participações em programas regionais de entrevistas têm contribuído com o desenvolvimento de uma imagem positiva para a Instituição. É preciso melhor pesquisar esta questão para que dados mais concretos possam afirmar ou não essa percepção, mas, pelos números de inscritos, e-mails recebidos e envolvimento dos estudantes com as ações da IES pode-se arriscar dizer que o momento do Centro Universitário é bastante positivo com relação a sua imagem e relevância.

O site da Instituição apresenta, além de notícias e informações sobre a IES e os cursos de graduação, pós-graduação e extensão, fatores positivos como Portal do professor (diários e disponibilização de material), portal dos alunos (verificar notas, presenças e download de materiais de aula) e hot sites específicos de eventos e projetos (Jornada de iniciação Científica, Revista Eletrônica, Projeto Super Calouro, Farmácia escola, Vestibular, Supertime...).

Mídia impressa: jornais, revistas, cartazes, folders, panfletos, outdoors, faixas, informativo próprio (Jornal Gerador). O jornal acadêmico Gerador, é produzido pela Empresa Jr.

A intranet está implantada e aos poucos vem sendo desenvolvida. Informações básicas já são socializadas por este canal interno de informação e as solicitações entre setores praticamente são realizadas através desse meio, garantindo maior eficiência, segurança e economia de papel com a nova prática. Aos poucos novos serviços e utilizações estão sendo implantados na intranet. Os murais dos setores, da sala dos professores e da sala do ponto de funcionários também são utilizados para disseminar informações.

O relacionamento da equipe do UNITPAC/ITPAC é boa, ainda há trabalhar em meios para diminuir a dificuldade em tornar mais eficazes as informações, e que tenha eficiência na circulação rápida e efetivamente por todos que compõem o quadro funcional, funcionários e professores.

O site, de acordo com pesquisas em parceria com o Departamento de Comunicação, é considerado satisfatório, é preciso estimular mais a comunidade acadêmica para que realmente leia as matérias publicadas no site e informe-se dos assuntos acadêmicos. Uma atitude nesse sentido foi a proibição de divulgação de festas e eventos sem foco educacional nos murais da instituição. Esta medida foi tomada para minimizar a poluição visual e valorizar as comunicações da IES e informações sobre congressos e eventos culturais e esportivos que acontece frequentemente.

A informação divulgada inclui os aspectos que dizem respeito às atividades da IES (objetivos, recursos, duração dos cursos, orientação sobre a formação, regimentos sobre admissão, titulação oferecida, lista de currículos diretivos e docentes, incentivos e bolsas para estudantes, valor da mensalidade, serviços, procedimentos burocráticos, etc.)

Todos os documentos com as informações necessárias encontram-se disponíveis (PDI, Projetos Político Pedagógicos, Regimento, Estruturas Curriculares e outros) conforme determinação legal (Portaria Normativa nº 40, de 12.12.2007). Uma cópia do regimento institucional fica disponível na biblioteca e os acadêmicos recebem calendário letivo e boletos com informações institucionais impressas.

A recepção aos calouros também procura ser útil neste sentido, os estudantes são recebidos no auditório e, além de receber informações gerais sobre o Centro universitário ITPAC, sobre o combate ao trote e a importância de ser um estudante solidário (Projeto Super Calouro), após são encaminhados por um tour pela IES e vão para a sala de aula receber informações específicas de seus cursos.

A Jornada de Iniciação Científica e a Revista Científica do ITPAC têm servido como um importante suporte para divulgar e fomentar a produção extensionista e a pesquisa na IES.

A ouvidoria trabalha na construção e sensibilização da comunidade para o novo serviço que após implantação passou a receber as reclamações e sugestões, que são respondidas de maneira rápida e coerente, dando maior credibilidade e passando uma imagem transparente e positiva para os usuários, que desde o início do processo a identificação é feita por número de ordem e não expondo o reclamante ao processo.

A comunicação vem sendo qualificada e ajustada às necessidades dos cursos/unidades e sendo desenvolvida pelo Departamento de Comunicação, por Departamento de Tecnologia e Informação, e pelo DRH da IES.

A CPA - Comissão Própria de Avaliação está atuando para criar condições adequadas em fornecimento dos resultados das pesquisas, cada vez mais confiáveis e úteis para a IES.

A Biblioteca UNITPAC/ITPAC oferece aos seus usuários diversos serviços, bem como, empréstimos, reservas, pesquisas bibliográficas internas, pesquisas bibliográficas *on line* etc.. Para atender de modo rápido e eficiente sua clientela, a Biblioteca apresenta-se informatizada.

Todos os serviços do Setor de Circulação estão informatizados (Empréstimos, Reservas, Devoluções, Estatísticas, Carta de Cobrança, etc.), e também pesquisas do acervo estão em Bases de Dados Bibliográficas.

O programa utilizado na Biblioteca é o Software RM CORPORE, módulo RM BIBLIOS. É um programa desenvolvido pela RM SISTEMAS, o qual gerencia a Base de Dados Bibliográfica da Biblioteca e também o Serviço de Circulação (Empréstimos, devoluções, reservas, renovações, relatórios etc.). O programa também emite as carteiras de usuários, códigos de barras para os materiais bibliográficos e etiquetas de identificação das obras.

A Dimensão IX - A políticas de atendimento aos estudantes:

O ingresso para os cursos da IES se dá via vestibular, transferência de outras instituições, transferências internas, portadores de diploma de curso superior e bolsistas PROUNI, podendo ser fomentadas por linhas de créditos ou não. Temos ainda o ingresso em Curso de medicina por meio da nota do ENEM, especificamente.

A IES oferece assistência psicopedagógico aos estudantes através de profissionais da área de psicologia e de docentes designados para esta função. O atendimento tem como objetivo articular ações que possibilitem o acesso, a permanência e a conclusão de curso, bem como o aprimoramento da formação acadêmica dos estudantes de baixa renda dos cursos de graduação da UNITPAC/ITPAC. A Política de Assistência Estudantil da instituição é pautado nos princípios da inclusão social, da democracia e da qualidade acadêmica voltada para a formação integral dos discentes. Outro aspecto relevante é o sistema de nivelamento oferecido aos alunos dos primeiros períodos.

Os direitos e deveres dos estudantes e dos demais membros da comunidade acadêmica encontram-se regulamentados no Regimento da instituição.

Os estudantes participam dos colegiados de curso e existe a representação estudantil através do Diretório Central de Estudantes - DCE. A CPA também tem sua representação na área de saúde e humanas conforme exige seu regimento interno.

Os programas de estágio supervisionado estão definidos no projeto pedagógico de cada curso como parte integrante da estrutura curricular. Além dos estágios supervisionados, a instituição mantém convênios de estágios remunerados com várias entidades e instituições locais, como Federação das Indústrias do Estado do Tocantins - FIETO, Serviço Nacional do Comércio, Prefeitura Municipal de Araguaína, Associação Comercial e Industrial de Araguaína ACIARA, CAPACITARE, CIEE e Hospital e Maternidade Dom Orione.

Também se encontram regulamentadas as atividades de iniciação científica, monitoria e atividades complementares. Para as atividades de pesquisa e extensão, a IES disponibiliza bolsas em formas de descontos nas mensalidades dos alunos, através dos Programas Bolsas de Iniciação em Pesquisa Científica (ProBIC) e de Extensão (ProBEx), bem como os programas voluntariado Programa de Iniciação em Pesquisa Científica (ProPIC) e de Extensão (ProPEX). Também são disponibilizados, além das bolsas, auxílio à pesquisa e extensão. Atualmente temos 18 alunos

bolsistas em pesquisa e 12 alunos bolsistas em atividades de extensão. Os trabalhos científicos desenvolvidos pelos acadêmicos que são apresentados em eventos científicos de outras IES, são apoiados financeiramente pela IES. Todas atividades que envolvem pesquisa e extensão estão previstos no regulamento interno da Coordenação de Pesquisa e Extensão – CoPPEX.

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, e o acompanhamento de egressos e de criação de oportunidades de formação continuada;

Contudo, um banco de dados integrado da IES constitui-se como uma alternativa para criação de um mecanismo de estudos e análise de dados acadêmicos. Inexiste também um sistema ou mecanismo de acompanhamento de egressos da instituição. Embora sejam desenvolvidas algumas ações pontuais e iniciativas setorializadas tais como atividades de pós-graduação e extensão, não existe um banco de informações que possa fornecer dados sólidos para uma análise mais consistente da situação dos egressos.

O acompanhamento de egressos constitui-se em uma forma de avaliação permanente dos resultados da instituição e, a partir disso, poder-se-á introduzir modificações qualitativas na entrada de alunos na instituição e ao longo de toda a sua permanência, visando inserir melhorias contínuas no processo de organização didática, pedagógica, administrativa e curricular.

Considerando a importância de acompanhar e avaliar, através dos egressos, a qualidade dos cursos da instituição, faz-se necessário estabelecer um programa de acompanhamento capaz de identificar a trajetória dos profissionais formados pela UNITPAC/ITPAC.

Essa avaliação perpassa pela compreensão de como estes egressos estão posicionados na sociedade e no exercício da profissão, suas dificuldades para ingressar no mercado de trabalho, bem como identificar se esses profissionais deram continuidade aos estudos.

Nessa perspectiva, é imprescindível estabelecer uma política de acompanhamento contínuo dos egressos da instituição a partir das seguintes ações:

- a) realizar um banco de dados dos egressos por curso tendo em vista caracterizar o seu perfil;
- b) acompanhar o Portal WEB dos Egressos para estabelecer a comunicação permanente com os egressos;
- c) avaliar o desempenho da Faculdade através da realização de uma pesquisa de satisfação do discente formando e do acompanhamento do desenvolvimento profissional dos ex-alunos;
- d) promover encontros, cursos de extensão, palestras direcionadas aos profissionais formados pela Faculdade;
- e) ampliar a oferta de curso de pós-graduação lato e stricto sensu nas diversas áreas de conhecimento, de modo a possibilitar uma qualificação técnico-científica dos egressos;
- f) acompanhar e discutir a inserção dos egressos no mercado de trabalho;

No PDI a Política de atendimento a aluno estrangeiro regulamentada na UNITPAC/ITPAC e tem por objetivo estimular e facilitar o processo de internacionalização da instituição, provendo suporte administrativo às atividades de intercâmbio e cooperação internacional. Tal política oferece assessoria para:

- Acesso a núcleos de estudos e habilitação do idioma Português para estrangeiros;
- Vinculação de alunos estrangeiros à Faculdade;
- Assistência social aos alunos estrangeiros residentes - trabalho esse realizado pelos próprios alunos do Curso de Serviço Social, sob a supervisão de docentes e coordenação;
- Alunos da Faculdade interessados em estudar em universidades estrangeiras;
- Missões de trabalho de professores e dirigentes;
- Articulação com instituições universitárias estrangeiras e organizações internacionais;
- Estabelecimento de acordos de cooperação internacional.

Como filosofia de sua política de formação acadêmica, a UNITPAC/ITPAC valorizará a inserção internacional de seus quadros docente e discente. Por intermédio de sua Mantenedora, facilitará o acesso às oportunidades de intercâmbio de seus alunos, em Instituições de Ensino e Pesquisa com as quais mantém acordos de cooperação. No desempenho da sua atividade de cooperação internacional, a Faculdade utilizará de convênios de cooperação, que objetivam formalizar o intercâmbio de alunos, professores e pessoal técnico-administrativo e/ou o desenvolvimento de outras atividades de natureza técnico-científica respeitadas às leis e instruções normativas a que se submetem cada uma das instituições conveniadas. Os acordos e seus termos aditivos são instrumentos que viabilizam parcerias acadêmicas com instituições estrangeiras, podendo ser bilaterais ou multilaterais. Em respeito à legislação brasileira quanto aos tratados internacionais, a validade dos acordos é de cinco anos, podendo ser renovados quando do interesse das partes pactuantes. O programa de intercâmbio objetiva apoiar e implementar a cooperação acadêmica, técnica, científica e cultural.

O NAD, Núcleo de Atendimento ao Discente, vem agregando aos resultados de melhorias aos acadêmicos com deficiências no aprendizado, entre outras, e atende uma média anual de 170 alunos com acompanhamento e desenvolve um relacionamento que aproxima os acadêmicos, sempre em busca da melhoria do comportamento emocional do acadêmico .

O atendimento a alunos estrangeiros da UNITPAC/ITPAC será realizado pelo NAD que também tem a finalidade de auxiliar os estudantes estrangeiros intercambistas nas questões relacionadas à sua vinda e estadia na IES.

Ganha quem chega e também quem recebe. Enquanto uns desembarcam em Araguaína, outros tantos arrumam as malas em um movimento inverso. A realização de intercâmbios com universidades conveniadas na Europa, Ásia e nas Américas é uma realidade institucional, apesar de, atualmente, a Faculdade não dispor de nenhum aluno estrangeiro matriculado. Dentre os benefícios das trocas de experiências entre os países, destaca-se que essas viagens geram, além do aprendizado, um grande engrandecimento pessoal.

Uma nova era de relações internacionais tem forte impacto no ensino superior. A cooperação acadêmica internacional passa pela internacionalização e

pela mobilidade estudantil, tema que vem dominando a literatura especializada, pelo surpreendente crescimento. O fluxo estudantil está baseado em duas causas: a primeira é falta de condições ou oportunidades de estudo em seu país de origem e a segunda é a migração em busca de emprego.

A oportunidade de adquirir experiência, viver em outro país e manter contato com diversos hábitos e culturas pode possibilitar ao profissional uma nova perspectiva sobre diversos aspectos relacionados à carreira. O conhecimento obtido através dos desafios enfrentados durante a experiência de trabalhar ou estudar em outro país contribui para o crescimento pessoal e profissional. Com foco neste segmento de educação, a UNITPAC/ITPAC através de sua Mantenedora, possibilitará aos alunos a oportunidade de viver a experiência, através dos convênios estabelecidos pela entidade mantenedora com outros centros educacionais e universidades de diversos países do mundo.

Uma das grandes fragilidades da IES é a ausência de mecanismos de acompanhamento da situação dos egressos, da opinião destes em relação à formação recebida e uma avaliação da comunidade onde estes estão inseridos. É possível observar que a maioria deles possui ocupação dentro da sua área de formação. Todavia, a instituição está consciente da necessidade de implantar mecanismos para o acompanhamento dos egressos, bem como oferecer possibilidades de atualização, educação continuada e de participação mais efetiva destes nas suas atividades.

Os egressos têm participado da vida da IES através de atividades de formação continuada, cursos de pós-graduação, atividades de extensão, jornada científica e como integrante do corpo docente e técnico-administrativo.

Como não temos registros num banco de dados acerca de quantos egressos tem participado na vida da IES, e não possuímos um quantitativo que possa determinar a que curso e perfil possui este discente.



3.4 Eixo 4 – Política de Gestão

Desenvolve as dimensões insculpidas nos incisos V, VI e X: “as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;”, “organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;” e “sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.”

Na Dimensão V – as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho. Estão contidas no PDI com o Plano de Cargos e Remuneração

O Plano de Carreira e Remuneração do Corpo Administrativo – PCRA, e o Plano de Carreira e Remuneração de Professor, Preceptor e Tutor – PCRPT da IES, foi reformulado em 2015. A referida reformulação se deu na melhoria e adequação a remuneração em quantidades de horas trabalhadas mensalmente, para o corpo administrativo, e alinhando e adequando a nova situação do quadro funcional. Para o corpo docente, foi alinhado as tabelas de horas em função da titularidade e enquadramento funcional. Ficando assim constituído, conforme PCRA e PCRPT da IES.

Todavia, as mudanças inseridas no novo plano minimizam estas disparidades.

Quanto ao processo e aos critérios de admissão, seguem com as normas estabelecidas pela CLT e atendendo as particularidades das classes profissionais. Os processos seletivos, tanto para docente quanto para técnico-administrativo, são abertos à participação de todos os interessados. Quando surge a vaga, o responsável pelo setor ou o coordenador do curso (quando a vaga for para docente) encaminha o perfil do profissional desejado para o Setor de Recursos Humanos que publica a existência da vaga com os requisitos dos candidatos. Apresentados os

currículos, faz-se uma seleção prévia daqueles que se enquadram nos requisitos e estes passam pela avaliação psicológica e entrevista. Os melhores classificados são chamados para uma mini- aula (quando docentes) com uma banca composta por três professores.

A atual Gestão da IES implementou o Departamento de Recursos Humanos, ainda em 2015, e sistematizou os programas de qualificação do pessoal técnico-administrativo. Esta ação aprimorou os serviços ora prestados por funcionários do quadro e adequou aos prestadores terceirizados que executam serviços de gerais, elétricos, hidráulicos e atividades de adequações nos sistemas de informatização e adequação de equipamentos de rede de comunicação, pois, a qualificação ocorre de forma pontual e conforme a necessidade dos departamentos.

Quanto ao corpo docente, evoluiu neste aspecto, visto estarem claras as formas de incentivo à qualificação e o quantitativo de bolsas para especialização.

O Plano Institucional de Capacitação Docente é composto pelo Programa de Capacitação Formal Docente e pelo Programa de Aperfeiçoamento Docente.

A avaliação do clima institucional, relações interpessoais, estrutura de poder, graus de satisfação pessoal e profissional foi realizada a partir da aplicação de questionários. Os resultados, no geral, foram positivos, chegando ao índice de 68% de favorabilidade extraído do último extrato de pesquisa institucional em 2017. Os casos de insatisfação (em baixíssimo índice) foram encaminhados aos responsáveis pelos setores para verificação e acompanhamento.

Os questionários aplicados ratificaram constatações de avaliações anteriores, ou seja:

- mais de 62% consideram os laboratórios adequados e suficientes;
- aproximadamente 64% consideram as salas da aula adequadas e suficientes;
- mais de 90% consideram o material disponível para as aulas práticas suficiente e adequado;
- o pessoal de apoio é suficiente, sempre e quase sempre com total de 83%;
- mais de 90% consideram os equipamentos e os espaços adequados para a realização das aulas e eventos;
- 89% responderam que a infraestrutura da biblioteca é adequada.

Assim como na questão anterior, nesta houve manifestações positivas quanto ao grau de satisfação do corpo técnico-administrativo, demonstrando o reconhecimento nos novos investimentos envolvendo toda comunidade acadêmica.

A instituição estabeleceu convênios e planos de benefícios para os técnicos-administrativos e docentes. Além disso, concede bolsa de estudos para quem estuda na própria IES e disponibiliza um horário diário (01 horas) para todos os funcionários que estudam, considerando-a como hora trabalhada.

O processo seletivo é transparente, com a publicação em edital das vagas existentes. A seleção se dá através da análise de currículo, testes e entrevista com a psicóloga e teste de aptidão para técnicos-administrativos e miniaula para professores, conforme exposto acima.

Na Dimensão VI - Organização e Gestão da Instituição.

A reformulação do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI validado para o período 2016 - 2020 considerou a análise desta dimensão. No PDI está inserido o plano de gestor e de metas institucionais. A Gestão Institucional, se dá com foco nos objetivos propostos.

O Centro Universitário UNITPAC/ITPAC tem sua estrutura organizacional, as instâncias de decisão e o funcionamento destas disciplinado pelo seu Regimento Geral. Neste constam todas as atribuições e regras de funcionamento dos órgãos na IES.

A estrutura acadêmico-administrativa do UNITPAC/ITPAC é composta por órgãos colegiados, executivos e de apoio às atividades acadêmicas de acordo delineado no Plano de Desenvolvimento Institucional.

As decisões contidas no PDI, são tomadas levando em consideração as finalidades educativas estabelecidas nos planos institucionais. O funcionamento, composição e atribuições dos órgãos colegiados nele descritos.

Na Dimensão X - Sustentabilidade Financeira.

Com as mudanças ocorridas no triênio (2015 a 2017), período descrito neste relatório, a estrutura organizacional e de processos, foi adotado medidas que estão minimizando os custos educacionais, com relação a carga horaria de docentes e

alinhando a uma nova metodologia, em que alunos escolhem, com o acompanhamento dos coordenadores de cursos, a grade do seu semestre, tendo livre escolha o mínimo e máximo de disciplina a cursar. Fato que o acadêmico perde a referência de período, substituindo por total de créditos de disciplinas já cursadas.

O planejamento Orçamentário prévio para atualização e adequação das instalações físicas em função da demanda prevista para os períodos posteriores e em consonância com as necessidades previstas pelos coordenadores de cursos em seus orçamentos.

Existe a destinação de verbas de acordo com as previsões dos coordenadores, onde há uma política clara e objetiva de capacitação do corpo docente. Plano Institucional de Capacitação Docente – PICD, tem como objetivos o estímulo e indução à titulação acadêmica formal, *lato sensu* e *stricto sensu*, bem como o contínuo aperfeiçoamento de seus docentes.

O PICD é composto do Programa de Aperfeiçoamento Docente – PAD. O PICD é restrito aos integrantes do corpo docente do UNITPAC/ITPAC, com vínculo empregatício superior a doze meses, observadas as Normas específicas de cada um dos Programas.

A Coordenação Administrativa-Financeira, seção responsável pelo financeiro, orçamento e planejamento, promove junto aos responsáveis pelos setores/departamentos, a proposta de orçamento para o ano seguinte. De posse dos orçamentos setoriais é estruturado o orçamento geral. A execução desse orçamento e o controle dos diversos tipos de despesas é responsabilidade da Coordenação Administrativa-Financeira que possui mecanismos e documentos para acompanhar e direcionar os investimentos com controle dos gastos, consolidar políticas orçamentárias descentralizadas e estreitamento vinculado às metas institucionais.

Com foco na melhoria contínua de seus processos de atendimentos, foram estipulados alguns a seguir:

- Implantação de sistema de senha diferenciado.
- Implantação de sistema de solicitação e gestão de processos de DRH.

- Implantação de oferta parcial (100% das vagas na medicina e algumas vagas nos outros cursos) de vagas através da utilização de nota de ENEM.
- Criação de processo seletivo em data alternativa à data do processo seletivo principal.
- Melhora na disponibilização e acesso aos editais de processo seletivo e transferência.
- Implantação da matrícula online.
- Melhora na disponibilização e acesso aos editais de matrícula e matrícula.
- Agenda de atendimento semestral feita por reitoria aos acadêmicos representantes de cursos.

As ações institucionais que são desenvolvidas pela IES, estão previstas no PDI. A atividade contemplada nestas ações refletiu resultados para continuidade dos seus cursos de acordo com os conceitos obtidos no CPC e ENADE. Ainda não temos um diagnóstico preciso, pois a nota obtida reflete situações diferentes, com particularidades de cada área de conhecimento.

A CPA tem verificado em suas ações de coletas, que os dados quanto a Dimensão 2, por exemplo, não é condizente com a nota apresentada. A IES vem investindo continuamente em estrutura física e promovendo a pesquisa e extensão, sendo, então, necessário a confrontação e investigação com outras informações de cada para uma análise mais substanciada e não fragmentada como é apresentada nas visitas de cada curso.



Tabela 3

Podemos verificar abaixo as notas apresentadas pelos indicadores do INEP:

ENADE				CPC	
Área	Inscritos	Participantes	Conc. Enade	Área de Enquadramento	Notas
PEDAGOGIA	45	44	3	PEDAGOGIA	4
EDUCAÇÃO FÍSICA	69	66	2	EDUCAÇÃO FÍSICA	3
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	52	48	3	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3
ADMINISTRAÇÃO	49	48	2	ADMINISTRAÇÃO	4
DIREITO	137	133	2	DIREITO	3
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	74	69	3	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	3
ODONTOLOGIA	87	85	3	ODONTOLOGIA	4
MEDICINA	74	72	3	MEDICINA	3
FARMÁCIA	57	55	2	FARMÁCIA	4
ENFERMAGEM	60	60	3	ENFERMAGEM	4

Fonte: Site do INEP [<http://portal.inep.gov.br/web/guest/indicadores-de-qualidade>] Coleta: 2014, 2015 e 2016 (atualizados)

3.5 Eixo 5 – Infraestrutura Física

Com esta Dimensão descrita no inciso VII, “infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação”, todas as verificações in loco (tanto autorização, quanto reconhecimento de cursos e credenciamento a Centro Universitário em 2017), a infraestrutura da instituição foi considerada acima dos referenciais de qualidade exigido nas IES, quase obtendo a nota máxima (5). Foram ressaltados os aspectos de climatização, limpeza e organização dos ambientes, principalmente salas de aula e laboratórios. Evidencia-se a biblioteca da instituição e a rede de acesso à Internet em conjunto com a quantidade de computadores disponíveis para os estudantes.

Os acadêmicos, em todos os questionários aplicados, avaliaram de forma positiva os espaços destinados à realização das atividades acadêmicas e os recursos disponibilizados para tal fim.

A IES possui planos de investimento em área de lazer.

A praça de alimentação e a reprografia, continuam tendo avaliações negativas por parte dos estudantes. Estudos e projetos já foram levantados na obtenção da resolução dos problemas indicados na pesquisa CPA e tomadas de decisão na construção e revitalização do espaço de alimentação externa ao Blocos da IES, reservando um ambiente arejado, limpo e agradável aos usuários destes espaços.

A instituição busca, de forma sistematizada, manter e atualizar os meios necessários ao alcance dos fins desejáveis. Foram terceirizados os serviços de conservação de equipamentos, móveis e utensílios e segurança.

Em relação a atualização, esta é feita dentro da programação orçamentária, definida por cada responsável de departamento e atendida dentro da disponibilidade orçamentária.

Outro ponto de vista e que gera maiores expectativas na instituição é a sociedade do futuro, que depende de ações no presente que garantam a preservação dos recursos ambientais do planeta. Pensando nisso, um acadêmico de Engenharia Civil desenvolveu e apresentou um projeto de reuso da água do ar condicionado, que foi implantado na instituição para aproveitamento da água proveniente de aparelhos de ar condicionado.

O projeto foi aprovado pelo Centro Universitário UNITPA/ITPAC, quando ainda Faculdade em 2015-2016, e está em funcionamento na extensão do Bloco Administrativo, construída com tecnologia *steel framing* que propiciou este resultado inovador. A estrutura instalada permite a drenagem e o armazenamento de “águas cinzas”, geradas pelos aparelhos de ar condicionado do novo prédio das coordenações de cursos. Esta água não serve para o consumo humano, mas é utilizada para limpeza e para irrigação de gramados.

Especificamente em relação à biblioteca, a aquisição tem como base 1 exemplar da bibliografia básica, de cada disciplina e a cada título, para cada grupo de 9 vagas anuais ofertadas pela instituição e da bibliografia complementar, 2 exemplares por título de cada disciplina.

Nas entrevistas realizadas pela CPA com representantes dos segmentos da comunidade acadêmica constatou-se uma preocupação com a questão da segurança: muitos espaços mal iluminados e sem vigilância ostensiva, fato que preocupou a gestão da IES que investiu e implantou mecanismos de iluminação e segurança.

O Centro Universitário UNITPAC/ITPAC possui 31 laboratórios na área de Ciências da Saúde e 01 biotério, além das duas clínicas odontológicas, Farmácia Universitária e Clínica Integrada (Ambulatório). Na área de Ciências Humanas existem 09 laboratórios de Informática, 01 Oficina pedagógica. 07 laboratórios para os cursos de Engenharia. O Núcleo de Prática Jurídica e o Núcleo de Práticas Administrativas (ex-Empresa Júnior) estão localizados no centro comercial e administrativo da cidade, próximo aos órgãos vinculados aos cursos de Direito, Administração, Ciências Contábeis e Sistema de Informação.

Nas Dependências da IES foi implementado o Núcleo de Empreendedorismo, Tecnologia e Inovação – NETI, a Agência de Inovação Tecnológica do Tocantins – AGITTO e o Centro de Internacionalização, Redes de Cooperação – CIRC. Ainda na IES, está sendo criada uma Fundação que possa apoiar com objetivos de cunho educacional, de inovação tecnológica e desenvolvimento social, econômico, cultural, científico, tecnológico e ambiental. Que poderá desenvolver e estimular, entre outros, trabalhos nas áreas de ensino, pesquisa, cultura e extensão universitária e apoiar a internacionalização do ensino superior. A entidade também presta serviços de assessoria e consultoria em

captação de recursos e Propriedade Intelectual, bem como realização de cursos e eventos no Centro Universitário UNITPAC/ITPAC.

Em observância a adequação aos espaços das salas de aula e dos laboratórios, tanto os acadêmicos, os docentes, quanto os técnicos-administrativos, avaliaram positivamente nos questionários aplicados.

O estado de conservação dos laboratórios, salas de aula, biblioteca e demais dependências foram também avaliados com as mesmas notas positivas.

A iluminação, refrigeração, acústica, ventilação, mobiliário e limpeza de todas as dependências são adequadas ao desenvolvimento das atividades acadêmicas porque todas as dependências foram projetadas e construídas para as finalidades específicas para as quais estão sendo utilizadas.

As demais manutenções são realizadas por equipe própria dentro de um cronograma estabelecido pela área administrativa (apoio operacional).

A Biblioteca possui alguns critérios para a atualização e expansão do acervo bibliográfico especializado. Existem diretrizes básicas para se evitar a expansão “indiscriminada” do acervo, ou seja, a aquisição de materiais que não atendem aos objetivos propostos pelas ementas das disciplinas dos cursos ministrados na IES.

Uma política de desenvolvimento de coleções é a elaboração de um plano que visa primordialmente a racionalização da difícil tarefa de selecionar materiais para aquisição, quais as reais necessidades do curso, no que tange a sua bibliografia.

Dentro de uma proposta coerente com a Instituição, que está em fase de desenvolvimento, a Biblioteca implantou seu próprio mecanismo para a realização de suas aquisições, de modo que, ao formar a primeira turma tenhamos uma política de desenvolvimento de coleções concreta.

Formas de Aquisição: A modalidade de aquisição mais utilizada para o desenvolvimento da coleção é a compra. Neste sistema, os procedimentos para aquisição de material bibliográfico iniciam-se com o processo de seleção, que envolve Coordenadores de Curso, professores e bibliotecários.

A modalidade de doação também é motivada pela Biblioteca, para o recebimento de periódicos, dissertações, teses e publicações técnicas-científicas dos professores. A modalidade de permuta não está disponível.

Critérios para compra, atendendo às solicitações de Coordenadores de Curso, professores e após análise das Bibliotecárias, o processo de aquisição iniciará atendendo as normativas da Instituição para Licitação de Preços.

O Critério de número de exemplares atende às exigências mínimas de:

- 3 (três) títulos para a Bibliografia Básica;
- 2 (dois) exemplares de cada título para a Bibliografia Complementar, visando dar suporte bibliográfico à disciplina e enriquecimento da coleção.

Esses itens são considerados para todas as disciplinas dos períodos básicos e profissionalizantes. As obras de referência são adquiridas constantemente para atualizações.

Os materiais especiais (Material audiovisual, Slides, CD-ROM, DVDs, etc.) são comprados através das solicitações dos Coordenadores de Curso, professores e bibliotecárias.

O acesso ao acervo é aberto ao público, mas para utilizar os serviços oferecidos pela Biblioteca, o leitor deve estar cadastrado e apresentar sua Carteira de Usuário da Biblioteca codificada através de Códigos de Barras.

A Biblioteca oferece aos seus usuários diversos serviços, bem como, empréstimos, reservas, pesquisas bibliográficas internas, pesquisas bibliográficas online etc. Para atender de modo rápido e eficiente sua clientela, a Biblioteca apresenta-se informatizada.

Todos os serviços do Setor de Circulação estão informatizados (Empréstimos, Reservas, Devoluções, Estatísticas, Carta de Cobrança, etc.), e também pesquisas do acervo estão em Bases de Dados Bibliográficas.

A Biblioteca conta com alguns serviços *On line*, que auxiliam na localização de informações científicas que servem de suporte para professores e alunos no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas. O Acesso é via portal institucional, através da assinatura da Base de Dados EBSCO, com link disponível para acesso, e pelo site da biblioteca – biblioteca digital. No Portal da EBSCO o acadêmico terá acesso a duas bases de dados de *ebook*: *Academic Collection* com 135.000 títulos com assuntos multidisciplinares e a *Clinical Collection* com informações de

especialidade da área da saúde com 2.600 títulos. E duas bases de Periódicos eletrônicos: *Academic search* complete com 13.600 títulos e a Fonte acadêmica com 330 periódicos científicos em língua portuguesa.

As salas individuais de estudo, salas para leitura e trabalhos em grupo, Internet e os demais serviços da Biblioteca, funcionam de 2^a a 6^a feira de 7h30min às 22h15min, aos sábados de 8h00min às 15h45min.

As instalações são adequadas e adaptadas para estudantes com necessidades especiais no quesito locomoção, com rampas de acesso e sanitários adaptados.

As práticas pedagógicas propostas pelos docentes levam em consideração a disponibilidade da biblioteca, dos laboratórios e dos equipamentos de informática, de tal forma que a execução da prática se dê dentro dessas disponibilidades.

Hoje a IES investe em melhorias contínuas na estrutura dos Blocos, a exemplo: construção de passarela coberta entre os blocos A e F com acessibilidade e identificações visuais e em anagliptografia, projetos de paisagismo entre passarela e estacionamento, a construção de novos estacionamentos para veículos e motos nas laterais dos Blocos J e Clínicas, melhorando os espaços de acesso e circulação com demarcação horizontal para vagas em especial de idosos e cadeirantes nos espaços de melhor acesso aos Blocos, a implantação de piso tátil com identificação das salas em braille e placas de identificação visual de todos as salas e ambientes, atendendo rigorosamente as normas de segurança com adequações de hidrantes, adaptação da rampa acesso as salas dos blocos inferiores (D ao G) com declive suave para cadeirantes e deficiente motora, facilitando o deslocamento entre pisos superior e inferior, outras melhorias também, na iluminação internas das salas e corredores, aquisição de novas carteiras estudantis e alocação de todas as comissões em sala própria, criação de mais uma sala de atendimento e reestruturação do setor de atendimento ao acadêmico. Todos os espaços com identificação visual padrão.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Formas de divulgação dos resultados da autoavaliação são divulgados de forma parcial e integral, através do site da CPA na internet e murais.

É consenso a necessidade de continuidade do processo avaliativo através de etapas mais específicas, para subsidiar melhor a Gestão da IES. O sistema fornece, automaticamente, um descritivo dos dados coletados, procedendo à tabulação e elaboração de gráficos automaticamente, conforme necessidades verificadas pela CPA. Através da tabulação dos dados procede-se à análise específica.

No Portal da IES, é facultado as informações de maiores relevâncias e verificado os assuntos que são abordados sobre aspectos de: infraestrutura, acomodações, atendimentos relacionados ao discentes e estrutura da comissão própria de avaliação, composição e demais documentos pertinentes as atividades da CPA.

O sistema permite que a comunidade acadêmica e o corpo de funcionários acessem através de *login* e senha individual os instrumentos de avaliação, quando liberados os questionários aos discentes, docentes e técnicos-administrativo, permitindo desta forma que o usuário tenha confiança no sigilo das informações e respostas dadas no processo, pois não é identificado nos relatórios a relação de quem o respondeu, salvo só registro de acesso a plataforma com número de ordem.

Os relatórios de autoavaliação que são elaborados pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, é o propósito central da Avaliação Institucional, onde, após coleta e análise dos dados, se faz um diagnóstico acerca dos aspectos avaliados considerando os estabelecidos na lei do SINAES, visando fornecer subsídios para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados aos acadêmicos e comunidade externa e da própria Instituição dentro das 10 Dimensões preconizadas. É onde se proporrá melhorias de aprimoramento de seus processos e serviços à comunidade acadêmica.

Para que o retorno avaliativo possa se converter em aperfeiçoamentos, ele precisa ser derivado de uma fonte válida, e os dados devem ter natureza diagnóstica. A fonte válida, no processo avaliativo, é composta das respostas aos instrumentos preenchidos pela coletividade acadêmica, que se pressupõem instâncias capazes

de fornecer opiniões procedentes, as quais são tabuladas e transformadas em informações para o diagnóstico e para o processo decisório da Gestão Acadêmica.

O relatório de autoavaliação visa sobre a análise dos dados e os resultados deles decorrentes, para o diagnóstico desejado, fazendo-se uma checagem com as avaliações anteriores para verificar os resultados obtidos na busca de melhoria contínua (PDCA).

Diante do resultado obtido no processo avaliativo, far-se-á necessário estabelecer diretrizes, visando à melhoria dos pontos frágeis levantados e o fortalecimento institucional, através de relatórios, e após isso, faz-se imprescindível a elaboração de relatório substanciado de Autoavaliação Institucional que direcione o mecanismo de alinhamento, com a finalidade de sugerir e implantar ações corretivas a fim de minimizar os erros e fixar os acertos. A exemplo, podendo ser exemplificado o Plano de melhorias a partir dos processos avaliativos obtidos com base nas avaliações realizadas no triênio (2015-2017), associadas a uma análise de relatórios, de forma comparativa a Comissão Própria de Avaliação – CPA identifica ocorrências existentes ao longo dos semestres e apresenta ações planejadas de melhoria e reparos, a saber:



Tabela 4

Fragilidades detectadas	Ações corretivas
Nem todos os docentes dos cursos conheciam a missão institucional da IES, em virtude de ter havido o aumento dos cursos e ingresso novos docentes.	Apresentação de vídeos institucionais, treinamentos realizados durante a Semana de Encontro e Planejamento Pedagógico, além das reuniões de professores
Dificuldades no acesso ao Portal Acadêmico	Uso das redes sociais da instituição na apresentação informativa com objetivo de reduzir as dificuldades de acesso ao portal por falta de conhecimento; visita as salas de aula para divulgar o portal e identificar outras dificuldades neste acesso, como erro no cadastro do aluno na Secretaria Acadêmica
Pouca divulgação de novos livros na Biblioteca	Aquisição de acervo bibliográfico em quantidade suficiente a atender a demanda e de acordo com as indicações dos instrumentos do MEC
Problemas de infraestrutura	Implantação de manutenção corretiva e preventiva, com a revisão de toda estrutura física; Reforma de sanitários, salas de aulas, laboratórios e acessibilidade; Limpeza periódica dos equipamentos
Deficiências na divulgação dos planejamentos institucionais com a comunidade interna e externa	Criação de um plano de comunicação interna e externa; Separação dos murais por informação x usuário; Fixação dos informativos
Problema de relacionamento entre alunos	Divulgar o setor de acompanhamento do aluno em sala; convidar o aluno com problema, para verificar a situação buscando o bem-estar da turma e do aluno no NAD – Núcleo de Apoio ao Discente.
Problema com atendimento Financeiro, Secretaria e outros setores	Solicitar aos gestores de cada setor que desenvolva ações de motivação e atendimento ao público; realizar treinamentos operacionais específicos a cada setor; novos sistemas Implementados.
Segurança interna e externa	Organizar e controlar o estacionamento como medida de segurança; melhorar a iluminação das vias; implantar cartões de identificação dos alunos no acesso a Instituição, e balizamentos nos estacionamentos com demarcações horizontais e vertical em todo o Campus.
Acessibilidade a portadores de necessidades especiais	Implantar o Núcleo de Acessibilidade; implantar vaga para veículo de pessoas especiais; capacitar os docentes e colaboradores através de cursos e oficinas para o atendimento aos portadores de necessidades especiais.

Fonte: Fragmentos dos Relatórios CPA/UNITPAC - Coleta: 2015, 2016 e 2017.

Poder-se-á observar, durante as análises e levantamento de dados para confecção do relatório de autoavaliação à existência de coerência entre as ações e práticas realizadas no Centro Universitário UNITPAC/ITPAC e os propósitos formulados no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, no Projeto Pedagógico Institucional - PPI e nos Projetos Pedagógicos dos Cursos – PPC's, como também a existência de mecanismos para realização efetiva de modificação e revisão dos documentos, buscando sempre a melhoria contínua nas prática mais difundida nos tempos atuais, buscando aperfeiçoamento.

Não tão obstante, as dificuldades encontradas ao longo do processo, ainda persiste na cultura de autoavaliação, em criar uma autenticidade no acesso ao portal da “Pesquisa Institucional”, além disso, a grande evolução gerada ao curto espaço de tempo passada pela IES, dificultou a abrangência em termos de números de acessos que os usuários do portal Institucional na finalidade de responder os questionamentos da CPA/UNITPAC nas pesquisas elaboradas para a comunidade acadêmica.

Já as facilidades que são propostas para melhoria da plataforma de acesso ao portal Institucional, que seja desenvolvido um ambiente bem mais fácil e otimizado aos acadêmicos e demais usuários, com maquinismos de que seja manuseado de forma a observar os resultados assim que termine o preenchimento dos questionários. Sendo uma das propostas da Comissão para as avaliações futuras.

Todas as modificações, passam por critérios do uso da plataforma, que é comum as unidades coirmãs do Centro Universitário UNITPAC/ITPAC-Araguaína.



5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A CPA, comissão que avalia os resultados das pesquisas, e levanta diagnósticos que balizam a IES, com informações passadas em relatórios embasados nos índices colhidos nas pesquisas, que possibilita uma visão mais apurada, ou seja, uma radiografia do sentimento da comunidade acadêmica com a IES. Podendo ser melhor aplicadas pela Gestão da IES em benefício ao proposto em suas linhas de Planejamentos e direcionar investimentos que sejam melhor absorvidos por usuários da academia (discentes, docentes e corpo técnico-administrativo).

É observado durante as análises e levantamento de dados para confecção dos relatórios de autoavaliação, à existência de coerência entre as ações e práticas realizadas na Faculdade e os propósitos formulados no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, no Projeto Pedagógico Institucional - PPI e nos Projetos Pedagógicos dos Cursos - PPC, como também a existência de mecanismos para realização efetiva de modificação e revisão dos documentos.

A Reitoria acadêmica acatou e realiza mediante resultados das avaliações institucionais, reuniões com os representantes de turma, com docentes, entre os membros dos Núcleos Docentes Estruturantes – NDEs e dos Conselhos de Curso, da Gestão com todos os setores da IES. Estas ações e uso de algumas das ferramentas que possibilitam a revisão dos planos de ensino, ementários, fragilidades da IES, não só na seara acadêmica, mas como as de todos os setores, o que promove uma constante reestruturação dos projetos de cursos, programas, processos e políticas institucionais e a melhoria do desenvolvimento da IES em olhar atento ao que está a propor o novo marco regulatório.

É notado a existência de articulação entre o PDI e o PPI no que diz respeito às políticas de ensino, de pesquisa, de extensão, de gestão acadêmica e administrativa e de avaliação institucional.

Este Relatório é pré-requisito obrigatório do SENAES e faz parte do conjunto de relatórios (parciais: 1º - 2015, 2º - 2016 e Integral - 2017) na coleta de informações que são necessárias ao juízo dos preceitos que rege o Ciclo Avaliativo 2015 a 2017, na Elaboração do Relatório Integral (Atendendo **Norma Técnica** INEP / DAES / CONAES Nº 065 de 09 de outubro de 2014.)

