



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
Campus Universitário do Pici - Bloco 308
CEP 60.440-554- Pici, Fortaleza – CE
Fone (085) 3366.9421 / cpainstitucional@ufc.br

Relatório de Avaliação Institucional Interna 2019

Fortaleza, março de 2020.

Sumário

1.INTRODUÇÃO	2
1.1 Dados da Instituição de Ensino Superior	2
1.2 Composição da Comissão Própria de Avaliação- CPA	4
1.3 Planejamento Estratégico e Autoavaliação	6
2. METODOLOGIA	7
3. DESENVOLVIMENTO	10
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES	10
4.1 Avaliações Institucionais Externas Realizadas na UFC	11
4.2 Avaliações de Cursos Realizadas na UFC	12
4.3 Avaliações Institucionais Internas Realizadas na UFC	13
4.3.1 Participação de Docentes e Discentes nas Avaliações	15
4.3.2 Autoavaliação do Discente na Disciplina	17
4.3.3 Autoavaliação do Docente na Disciplina	19
4.3.4 Avaliação de Desempenho Docente	21
4.3.5 Avaliação da Coordenação de Curso pelo Discente	24
4.3.6 Avaliação da Infraestrutura Física pelo Discente	26
4.3.7 Avaliação da Infraestrutura Física pelo Docente	28
4.3.8 Avaliação do Atendimento de Serviços	30

1. INTRODUÇÃO

1.1 Dados da Instituição de Ensino Superior

Código e Nome da Instituição: 26.233 – Universidade Federal do Ceará (UFC).

Caracterização da IES: Instituição Pública Federal.

Natureza Jurídica: Autarquia Federal de Regime Especial.

Vinculação: Ministério da Educação.

Número do CNPJ: 07.272.636/0001- 31.

Nome do Órgão e Código no SIAFI: Universidade Federal do Ceará – 153045.

Endereço da sede: Av. da Universidade, nº 2853, Bairro Benfica, CEP: 60020-181, Fortaleza, Ceará, Brasil. Fones: (85) 3366 7301 / 3366 7302. Fax: (85) 3366 7303.

Endereço da página institucional na internet: www.ufc.br.

Áreas de Atuação: Ensino, investigação científica e extensão.

Norma de criação: Lei Federal nº 2.373 de 16/12/1954, publicada em 23/12/1954.

Regimento/Estatuto: Portaria MEC nº 2.777 de 27/09/2002, publicada em 30/09/2002.

Normas que estabelecem a Estrutura Orgânica e Normas Regimentais Constantes no Regimento Interno e no Estatuto Geral (aprovado pelo Conselho Universitário nas sessões de 18, 21 e 22/12/1998 e pelo Ministério da Educação e do Desporto sob a Portaria nº 592, de 23/03/1999).
Publicação no DOU do Estatuto do órgão: 26/03/1999.

Administração Superior

Reitor: Prof. José Cândido Lustosa Bittencourt de Albuquerque

Vice-Reitor: Prof. José Glauco Lobo Filho

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis: Prof.^a Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire

Pró-Reitora de Extensão: Prof.^a Elizabeth de Francesco Daher

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas: Prof. Marcus Vinicius Veras Machado

Pró-Reitora de Graduação: Prof.^a Ana Paula de Medeiros Ribeiro

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação: Prof. Jorge Herbert Soares de Lira

Pró-Reitor de Planejamento e Administração: Prof. Almir Bittencourt da Silva

Pró-Reitor de Relações Internacionais: Prof. Augusto Teixeira de Albuquerque

Chefe de Gabinete: Fernando Henrique Monteiro Carvalho

Procuradora Geral: Prof.^a Janaína Soares Noleto Castelo Branco

Administração de Unidades Acadêmicas

Centro de Ciências

Diretor(a): Prof.^a Regina Célia Monteiro de Paula

Vice-Diretor(a): Prof. Wandemberg Paiva Ferreira

Centro de Ciências Agrárias

Diretor(a): Prof.^a Sônia Maria Pinheiro de Oliveira

Vice-Diretor: Prof. Alexandre Holanda Sampaio

Centro de Humanidades

Diretor(a): Prof. Cícero Anastácio Araújo de Miranda

Vice-Diretor(a): Prof. Prof. Luiz Fábio Silva Paiva

Centro de Tecnologia**Diretor(a):** Prof. Carlos Almir Monteiro de Holanda**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Diana Cristina Silva de Azevedo**Faculdade de Direito****Diretor(a):** Prof. Maurício Feijó Benevides de Magalhães Filho**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Camilla Araújo Colares de Freitas**Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade****Diretor(a):** Prof. Paulo Rogério Faustino Matos**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Danielle Augusto Peres**Faculdade de Educação****Diretor(a):** Prof.^a Heulália Charalo Rafante**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Adriana Eufrásio Braga**Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem****Diretor(a):** Prof.^a Lidiany Karla Azevedo Rodrigues Gerage**Vice-Diretor(a):** Prof.^a. Ana Karina Bezerra Pinheiro**Faculdade de Medicina****Diretor(a):** Prof. João Macedo Coelho Filho**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Danielle Macedo Gaspar**Instituto de Ciências do Mar****Diretor(a):** Prof.^a Maria Ozilea Bezerra Menezes**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Lidriana de Souza Pinheiro**Instituto de Cultura e Arte****Diretor(a):** Prof. Marco Túlio Ferreira da Costa**Vice-Diretor(a):** Prof.^a Araguacy Paixão Almeida Filgueiras**Instituto de Educação Física e Esportes****Diretor(a):** Prof.^a Maria Eleni Henrique da Silva**Vice-Diretor(a):** Prof. Edson Silva Soares**Instituto Universidade Virtual****Diretor(a):** Prof. Gabriel Antoine Louis Paillard**Vice-Diretor:** Prof. Ernesto Trajano de Lima Neto**Campus de Crateús****Diretor(a):** Prof. Lívio Antônio Melo Freire**Vice-Diretor(a):** Prof. Sandro Vagner de Lima**Campus de Quixadá****Diretor(a):** Prof.^a Andréia Libório Sampaio**Vice-Diretor(a):** Prof. Paulo de Tarso Guerra Oliveira**Campus de Sobral**

Diretor(a): Prof. João Guilherme Nogueira Matias
Vice-Diretor(a): Prof. Mário Áureo Gomes Moreira

Campus de Russas

Diretor(a): Prof. Lindberg Lima Gonçalves
Vice-Diretor(a): Prof^a Aliny Abreu de Sousa Monteiro

1.2 Composição da Comissão Própria de Avaliação - CPA

Portaria de designação Nº 34, de 18 de Fevereiro de 2020

Presidente

Prof. José Lassance de Castro Silva (Campus do Pici)

Representantes Docentes

Prof. João Joaquim Freitas do Amaral (Faculdade de Medicina)

Prof. José Neuman de Souza (Centro de Ciências)

Suplente: Prof. Rafael Braz Azevedo Farias (Centro de Ciências)

Representantes Técnico- Administrativos

Karen Raquel Santos Clark (Campus Benfica)

Jacqueline Ramos Macedo Antunes de Souza (Campus do Pici Prof. Prisco Bezerra)

José Eliano Carneiro (Secretaria de Tecnologia da Informação)

Suplente: Maria Valdeci Cosme de Lacerda Souza

Representantes Discentes

Ana Jessika de Medeiros (Curso de Pedagogia, diurno)

Giovanna Evelyn Luna Silveira (Curso de Enfermagem)

Yana Soares de Paula (Engenharia Elétrica)

Suplente: Antonio Augusto da Silva Holanda (Matemática Industrial)

Representantes da Sociedade Civil

Paulo André Holanda (Rep. Setor Industrial)

Aidemisia Maria Honorato Kozseran (Rep. Setor Educacional)

Francisco das Chagas Neto (Rep. Setor Comercial)

Suplente: Caroline Vieira Gonçalves

Comissões Setoriais de Avaliação (CSA) das Unidades Acadêmicas:

Centro de Ciências (CC)

Prof. João Welliandre Carneiro de Souza - Docente

Antônio Maurício Rocha Alencar Júnior- Discente

Cláudia Damasceno Maia - Servidor Técnico-Administrativo

Centro de Ciências Agrárias (CCA)

Prof.^a Francisca Silvânia de Sousa Monte - Docente

Amon Elpídio da Silva - Discente

Ricardo Rifane da Silva - Servidor Técnico-Administrativo

Centro de Humanidades (CH)

Prof. Irapuan Peixoto Lima Filho - Docente

Daniel Teixeira de Carvalho - Discente

Ana Maria de Lima Simões - Servidor Técnico-Administrativo

Centro de Tecnologia (CT)

Prof. Mário Angelo Nunes de Azevedo Filho - Docente
Michelly Karen Diógenes Pereira - Discente
André Bezerra de Holanda - Servidor Técnico-Administrativo

Faculdade de Direito (FADIR)

Prof. Alex Xavier Santiago da Silva - Docente
Letícia Melo - Discente
Juliana Tabosa Nascimento- Servidor Técnico-Administrativo

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade (FEAAC)

Prof. Glauber Marques Nojosa - Docente
Vitor Pacheco de Araújo - Discente
Fernando Antônio Holanda Lima - Servidor Técnico-Administrativo

Faculdade de Educação (FACED)

Prof. Paulo Meireles Barguil - Docente
Igor Gouveia Maia - Discente
Alberto Filho Maciel Maia - Servidor Técnico-Administrativo

Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem (FFOE)

Prof.ª Ana Karine Macedo - Docente
Ivanise Marques Domingues - Discente
Maria Tereza da Silva Castro - Servidor Técnico-Administrativo

Faculdade de Medicina

Prof.ª Fabianne Elpídio de Sá - Docente
João Gabriel Ávila Gomes - Discente
Alberto Farias Filho - Servidor Técnico-Administrativo

Campus de Sobral

Prof. João Guilherme Nogueira Matias - Docente
Hyago Teixeira da Silva - Discente
Antônio Wesley Parente Silva - Servidor Técnico-Administrativo

Campus de Quixadá

Prof. Paulo de Tarso Guerra Oliveira - Docente
João Lucas cruz Lopes - Discente
Maria Simone Mendes Nunes - Servidor Técnico-Administrativo

Campus de Crateús

Profa. Lisieux Marie Marinho dos Santos Andrade - Docente
Maria Jegirlana dos Santos Silva - Discente
Aline Pinho Menezes - Servidor Técnico-Administrativo

Campus de Russas

Prof. Daniel Márcio Batista de Siqueira - Docente
Thiago Leonardo de Sena Luz - Discente
Michelly Linhares de Moraes - Servidor Técnico-Administrativo

Instituto de Ciências do Mar (Labomar)

Profa. Cristina de Almeida Rocha Barreira - Docente

Kali Ribeiro de Albuquerque Deckers - Discente

Abraão Monteiro Ferreira Anadrade - Servidor Técnico-Administrativo

Instituto de Cultura e Arte (ICA)

Profa. Glícia Maria Pontes Bezerra - Docente

Ruy Cabral de Amorim Neto - Discente

Juliana Nogueira Avelar - Servidor Técnico-Administrativo

Instituto de Educação Física e Esportes (IEFES)

Profa. Maria Eleni Henrique da - Docente

Carlos Átila Lima dos Santos - Discente

Maria do Socorro Silva Almeida - Servidor Técnico-Administrativo

Instituto Universidade Virtual - UFC Virtual

Prof. Leonardo Oliveira Moreira - Docente

Paulo de Tarso Passos da Costa Filho - Discente

Peterson Alexandre Sousa - Servidor Técnico-Administrativo

CPA/UFC 2020-2021

CSA CRATEÚS	CSA CCA	CSA CC	CSA FACED	CSA UFC VIRTUAL
● Lisieux M. M. S. Andrade ● Maria J. S. Silva ● Aline P. Menezes	● Francisca S. S. Monte ● Amon Elpídio da Silva ● Ricardo R. da Silva	● João W. C. Alexandre ● Antônio M. R. A. Júnior ● Cláudia D. Maia	● Paulo M. Bargull ● Igor Gouveia Maia ● Alberto F. M. Maia	● Leonardo O. Moreira ● Paulo T. P. C. Filho ● Peterson A. Souza
CSA SOBRAL	CSA CH	CPA CENTRAL	CSA FAMED	CSA FD
● João G. N. Matias ● Hyago T. da Silva ● Antônio W. P. Silva	● Irapuan P. L. Filho ● Daniel T. de Carvalho ● Ana M. L. Simões	● José L. C. Silva ● João J. F. do Amaral ● José N. de Souza ● Ana J. de Medeiros ● Giovanna E. L. Silveira ● Yana S. de Paula ● Jacqueline R. M. A. Souza ● Karen R. S. Clark ● José Eliano Carneiro	● Fabianne E. de Sá ● João G. A. Gomes ● Alberto F. Filho	● Alex X. S. da Silva ● Leticia Melo ● Juliana T. Nascimento
CSA QUIXADÁ	CSA LABOMAR		CSA FEAAC	CSA IEFES
● Paulo de T. G. Oliveira ● João L. C. Lopes ● Maria S. M. Nunes	● Cristina A. R. Barreira ● Kali R. A. Deckers ● Abraão M. F. Andrade		● Glauber M. Nojosa ● Vitor P. de Araújo ● Fernando A. H. Lima	● Maria E. H. da Silva ● Carlos Á. L. dos Santos ● Maria S. S. Almeida
CSA RUSSAS	CSA CT		CSA FFEOF	CSA ICA
● Daniel M. B. Siqueira ● Thiago L. S. Luz ● Michelly L. de Moraes	● Mário A. N. A. Filho ● Michelly K. D. Pereira ● André B. de Holanda	● Paulo André Holanda ● Aidemisia M. H. Kozseran ● Francisco das C. Neto	● Ana K. M. Teixeira ● Ivanise M. Domingues ● Maria T. S. Castro	● Glícia M. P. Bezerra ● Ruy Cabral A. Neto ● Juliana N. Avelar

Legenda: ● Docente ● Servidor Técnico-Administrativo
● Discente ● Sociedade Civil

Contato: cpainstitucional@ufc.br

Figura 1 - Composição da CPA/UFC 2020-2021.

1.3 Planejamento Estratégico e Autoavaliação

Este documento apresenta o **relatório anual** do processo de autoavaliação da Universidade Federal do Ceará, **referente ao ano de 2019**, elaborado pela Comissão Própria de Avaliação, preconizado na Legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes e seguiu as orientações definidas na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº65.

O planejamento estratégico de autoavaliação elaborado e executado pela CPA/UFC adotou procedimentos básicos para a coleta de informações: (1) questionários produzidos e aprovados

em assembleia pela CPA da UFC, análise documental a partir de projetos pedagógicos, regimento e estatuto institucional e relatórios de gestão; (2) uso de dados secundários e indicadores institucionais contidos em bases já existentes, tais como o Censo da Educação Superior e a base PingIFES - Plataforma de Integração de Dados das IFES; e (3) o uso de dados primários oriundos da aplicação de questionários estruturados apresentados em formulários eletrônicos.

2. METODOLOGIA

No que diz respeito ao processo de autoavaliação institucional envolvendo a aplicação de questionários estruturados e aprovados pela CPA, apresentados a nossa comunidade totalmente digital, as ações obtidas com os resultados das avaliações e também as ações delineadas no PDI 2018-2022 espera-se que os objetivos propostos na melhoria da Qualidade do Ensino em nossa instituição sejam alcançados de forma integral. A coleta de dados primários e a geração de relatórios basearam-se em um modelo descentralizado, utilizando-se das Tecnologias da Informação e da Comunicação - TIC, com suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI/UFC que construiu módulos informatizados e os disponibilizou no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA/UFC.

Os segmentos da comunidade acadêmica que participaram do processo de avaliação (gerenciados pela CPA) foram alunos e professores da graduação. A análise dos dados foi realizada para os semestres de 2019.1 (avaliação de disciplinas por docentes e discentes) e 2019.2 (Avaliação institucional interna) e estará disponível no site da CPA da UFC (www.cpa.ufc.br) para a comunidade interna e externa. Além disso, a CPA e a Ouvidoria da UFC também realizaram avaliação dos serviços de atendimento prestados as comunidades internas e externas à UFC. Neste relatório, apresentam-se os resultados obtidos em 2019, por trimestre, embora ainda incipientes.

A avaliação das Instituições de Educação Superior (IES) tem caráter reflexivo e formativo, visando conhecer e aperfeiçoar as atividades internas e externas da IES, bem como a ação dos seus principais agentes: egressos, discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e sociedade civil. Idealmente, a avaliação institucional, nessa perspectiva teórica, deve buscar a participação responsável e efetiva da maioria desses agentes. Em caso de que tal seja, efetivamente, alcançado, estará sendo construída cultura interna favorável à avaliação institucional, que possibilitará maior conscientização acerca da missão, bem como das finalidades acadêmica e social da IES. Possibilitará, então, consolidar a noção de que a avaliação institucional participativa é a via para a reflexão coletiva e, por conseguinte, para o planejamento institucional participativo. Na UFC, o processo de avaliação institucional vem sendo implementado e aprimorado em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2018-2022.

Um dos objetivos propostos pelo PDI, para a melhoria na qualidade do Ensino, Pesquisa e Extensão, diz respeito à definição dos agentes responsáveis pelo acompanhamento do processo de autoavaliação Institucional, com ênfase nos cursos de graduação. Atualmente, as unidades acadêmicas contam com Comissões Setoriais de Avaliação (CSA), dirigidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) central, designada pela administração superior. As CSAs são designadas pelos Diretores de Unidades Acadêmicas, sendo compostas por 03 (três) membros: um docente, que preside a comissão, um servidor do corpo técnico-administrativo e um representante discente. Todos os membros de cada CSA estão alocados na referida Unidade Acadêmica. A CPA central é composta por 12 membros, sendo 03 professores do quadro efetivo da UFC, 03 representantes dos servidores técnico-administrativos, 03 estudantes de graduação e 03 membros da sociedade

civil. Portanto, a CPA da Universidade Federal do Ceará é composta por 63 membros, sendo 12 membros da CPA central e 51 membros das 17 CSAs. O presidente da CPA é designado pelo Magnífico Reitor da Universidade Federal do Ceará.

O Projeto de Autoavaliação definido é resultante de uma série de encontros realizados não somente entre os componentes da Comissão Própria de Avaliação, como também da participação dos diversos segmentos da comunidade acadêmica. A elaboração do Projeto de Autoavaliação baseou-se em orientações gerais emanadas do Ministério da Educação, via CONAES e SINAES. A proposta de avaliação apresenta os objetivos, as metas, a metodologia a serem utilizados para o desenvolvimento do projeto e a descrição de atividades a serem trabalhadas no decorrer do processo de avaliação.

A proposta de autoavaliação contempla as dez dimensões estabelecidas pela Lei nº 10.861/04, artigo 3º, que conduzem à avaliação em seus aspectos institucionais, administrativos, pedagógicos, financeiro e no que diz respeito ao comprometimento com a sociedade. Pela análise dessas dimensões, de acordo com a realidade da UFC, é possível propor políticas institucionais capazes de promover eficazmente a educação superior.

Os objetivos propostos no projeto de avaliação interna dizem respeito à finalidade, à identificação de deficiências, aos problemas e potencialidades, à consciência pedagógica, ao relacionamento entre os atores que constituem a UFC e, ainda, a relevância social e científica das atividades que desenvolve. Com os resultados, a gestão institucional poderá conhecer a sua própria realidade, identificando os seus pontos mais críticos e os seus pontos fortes. Com a participação efetiva da comunidade acadêmica, que visualiza os caminhos que devem ser seguidos, pode-se contribuir efetivamente para a construção de uma instituição de educação superior com autoconhecimento, portanto, em condições de se tornar mais qualificada e atuante. A CPA possui objetivos, metas e ações para serem alcançadas durante o interstício do PDI 2018-2022, são eles:

Objetivo 1: Definir os agentes responsáveis pelo acompanhamento do processo de autoavaliação institucional, com base nos temas que tratam a Lei do SINAES.

Estratégia e Ações:

Discutir e definir no âmbito institucional a composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e das Comissões Setoriais de Avaliação (CSA), levando em consideração: a participação dos membros da CPA nas reuniões, o tamanho da CPA, as discussões para confecção dos questionários, as ações que cada CSA aplica com os resultados das avaliações, entre outras.

1. Definir a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFC e as Comissões Setoriais de Avaliação (CSA) de cada Unidade Acadêmica;
2. Discutir a proposta de autoavaliação institucional na instituição, respeitando-se a legislação em vigor (Lei nº 10.861/2004 - SINAES; Portaria Ministerial).

Objetivo 2: Analisar e implementar os módulos de avaliação dos docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos no SIGAA para diagnósticos precisos na gestão institucional e no processo de ensino-aprendizagem.

Estratégia e Ações:

1. Proporcionar o pleno uso dos módulos de avaliação pela comunidade da UFC, de modo que se gere uma autêntica cultura avaliativa do processo de ensino e aprendizagem no âmbito dos cursos de graduação e de pós-graduação;
2. Apresentar a proposta de questionários destinados à avaliação;

3. Discutir e validar os questionários docentes junto à comunidade acadêmica, a partir da atuação conjunta de Diretores de Unidades Acadêmicas e de Coordenadores de Programas Acadêmicos;
4. Informatizar os questionários destinados à avaliação docente, tornando-os módulos específicos do SIGAA;
5. Realizar os pré-testes dos módulos destinados à avaliação docente e validá-los;
6. Sensibilizar e treinar a comunidade (discentes, docentes e servidores técnico-administrativos) para uso efetivo dos módulos de avaliação do SIGAA.

Objetivo 3: Realizar avaliações semestrais ensino-aprendizagem dos cursos de graduação e pós-graduação e avaliações anuais de infraestrutura e gestão.

Estratégia e Ações:

Realizar a análise de dados oriundos dos sistemas de avaliação, de modo a que se possam gerar relatórios diagnósticos dos cursos de graduação e pós-graduação das Unidades Acadêmicas. Da mesma forma, esta análise também levará em considerações a autoavaliação com toda a comunidade em se tratando o que preconiza principalmente a Lei do SINAES.

1. Utilizar os módulos do SIGAA destinados à avaliação diagnóstica dos cursos;
2. Preparar os módulos para avaliação de atendimento de serviços, gestão e infraestrutura fora do ambiente de ensino-aprendizagem, assim também como a avaliação dos servidores técnico-administrativos.

Objetivo 4: Compartilhar os resultados diagnósticos das avaliações internas e externas com a comunidade interna e externa a UFC.

Estratégia e Ações:

Proporcionar o efetivo emprego dos resultados das avaliações, de modo que o processo de avaliação seja analisado capilado e tratado entre seus pares, produzindo ações de melhorias para as deficiências detectadas e enaltecendo as satisfações registradas.

1. Realizar seminários setoriais para a divulgação dos resultados da avaliação;
2. Realizar reuniões periódicas da CPA, para abordar os resultados das avaliações realizadas com demanda de ações a serem tratadas de forma global e por unidade acadêmica.

Objetivo 5: Planejar e implementar ações de aprimoramento da atuação docente, discente e do atendimento dos servidores técnico-administrativos, com destaques nos cursos de graduação e de pós-graduação.

Estratégia e Ações:

Elaborar planos de trabalho a partir dos resultados das avaliações, de modo a que o processo possa ser objeto de constante e duradouro aprimoramento, contribuindo para criação de uma cultura de avaliação institucional.

1. Planejar ações de aprimoramento da atuação docente e de qualificação do curso, a partir dos diagnósticos efetivados;
2. Executar as ações de aprimoramento da atuação docente e de qualificação dos cursos, a partir das ações planejadas;
3. Avaliar os impactos da execução das ações de aprimoramento da atuação docente e de qualificação dos cursos, buscando relacionar estes resultados com indicadores de desempenho internos e externos.

O trabalho de planejamento da UFC, quanto à Avaliação, demonstra o perfeito entrosamento com a estratégia das avaliações externas e internas, que sugere induzir o processo contínuo de autoavaliação das IFES, fortalecendo a participação das comissões próprias, bem como a aplicação de instrumentos de avaliação que orientem as dimensões a serem fortalecidas,

destacando-se a qualificação e a dedicação do corpo docente e discente, amparado por servidores técnico-administrativos com um grau satisfatório de comprometimento na gestão pública.

3. DESENVOLVIMENTO

Duas modalidades de avaliação institucional interna existem no projeto de autoavaliação institucional coordenado pela CPA/UFC, sendo realizada anualmente. A primeira, leva em consideração somente a avaliação de disciplinas, no primeiro semestre do ano, realizadas pelos professores e alunos do ensino presencial. No segundo semestre, a avaliação institucional também faz a avaliação das infraestruturas dos cursos e a coordenação do curso. No segundo semestre temos uma avaliação mais abrangente. A CPA também faz a avaliação dos serviços de atendimento à comunidade interna e externa, trimestralmente. A participação dos servidores técnico-administrativos no processo de avaliação institucional é realizado por um sistema computacional próprio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP). Em breve, a CPA também vai realizar a participação dos servidores técnico-administrativo na autoavaliação institucional, conforme consta nas atividades a serem desenvolvidas em nosso PDI 2018-2022. A avaliação leva em consideração todas as 10 dimensões do SINAES, conforme os Eixos do Instrumento de Avaliação Institucional Externa:

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5: Política de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Dimensão 7: Infraestrutura Física

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES

O processo de Autoavaliação Institucional da UFC tem sido considerado exitoso no sentido de uso efetivo de Tecnologias da Informação e Comunicação, permitindo alcançar, com grande amplitude, docentes e discentes, vinculados às graduações presenciais, e servidores técnico-administrativos e sociedade civil. As ações delineadas no planejamento estratégico da CPA permitiram alcançar os objetivos apresentados no Plano de Desenvolvimento Institucional referente ao eixo que trata de melhoria da qualidade do ensino.

Os ciclos avaliativos de 2019.1 e 2019.2 serão encerrados com a realização de seminários setoriais e globais para divulgação dos resultados e elaboração dos planos de melhoria, através do detalhamento das ações desenvolvidas na IES com base nos resultados destes processos avaliativos, durante o ano de 2020. As ações estão destacadas por unidades acadêmicas da Instituição, descritas no site da CPA/UFC (www.cpa.ufc.br), através do menu *Ações das Avaliações* (cpa.ufc.br/acoes-dos-resultados-das-avaliacoes/), Conforme ilustra a Figura 2 abaixo.

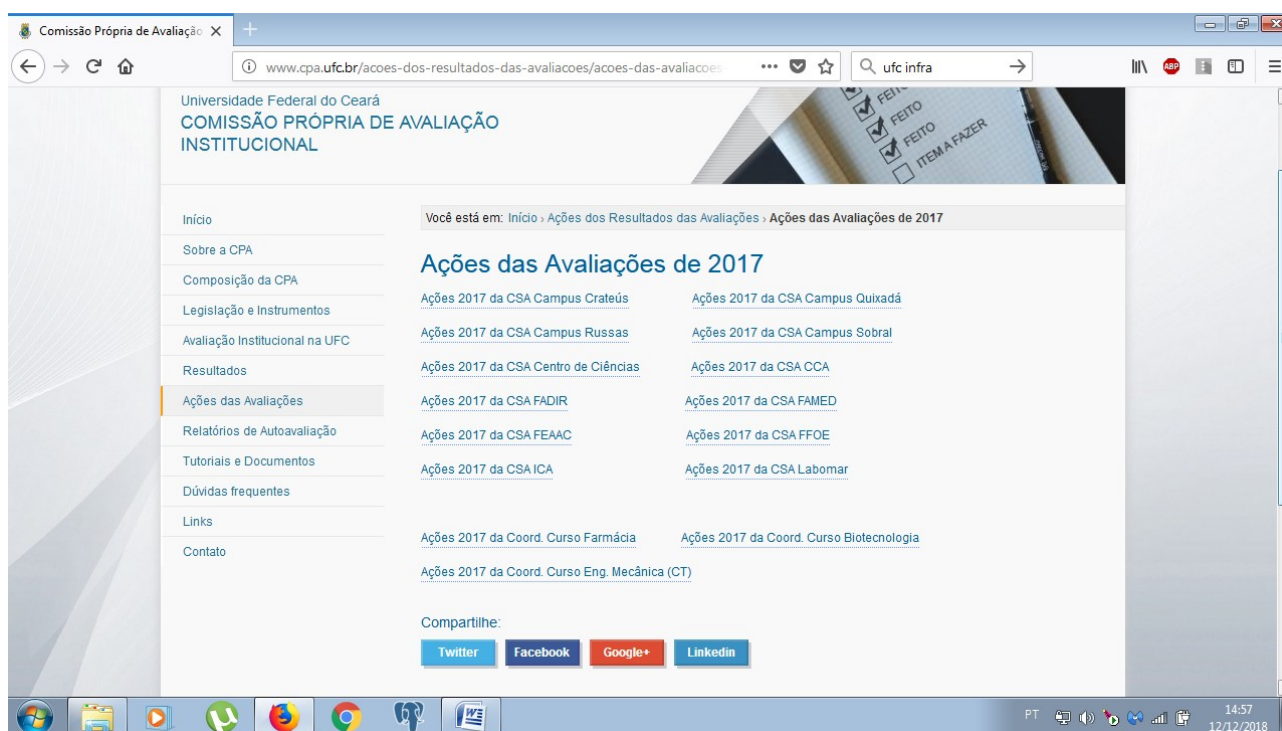


Figura 2 – Site da CPA/UFC com as descrições das ações das avaliações de 2017.

O planejamento de todas as ações que deverão ser realizadas no âmbito da UFC, no decorrer dos anos de 2019/2020, está sendo informado por cada unidade acadêmica. Todas as unidades estão enviando suas propostas de atividades com a previsão do que se espera alcançar, com base nas potencialidades e fragilidades frutos dos resultados da avaliação. A CPA/UFC desenvolveu um modelo padrão de arquivo digital (planilha do Excel Microsoft) específico para a geração das ações por ano de cada uma das 17 unidades acadêmicas. Algumas unidades acadêmicas enviaram a planilha de ações, descritas por cursos de graduação e não por departamentos da unidade acadêmica, tendo em vista que muitas unidades acadêmicas da UFC não possuem departamentos. A seguir será feita a apresentação dos resultados das avaliações externas e internas realizadas na UFC em 2019. No caso da autoavaliação institucional de 2019, os resultados serão agregados por unidade acadêmica, com a apresentação do questionário respondido, por docentes e discentes, e os gráficos usados para mensuração das informações tabuladas.

4.1 Avaliações Institucionais Externas Realizadas na UFC

No ano de 2019, não houve avaliação institucional externa na UFC, realizada por comissões do MEC. Portanto, mantemos a avaliação institucional externa de 2017, conforme dados da Tabela 1 e a Figura 3.

	Pici	Benfica	Sobral
Eixo 1	4,4	3,0	4,0
1.1	5,0	3,0	4,0
1.2	4,0	2,0	4,0
1.3	4,0	2,0	4,0
1.4	5,0	4,0	4,0
1.5	4,0	4,0	4,0
Eixo 2	4,8	4,4	3,8
Eixo 3	4,9	4,2	3,8
Eixo 4	4,8	5,0	3,8
Eixo 5	4,5	4,2	3,4
Nota Final	5,0	4,0	4,0
Requisitos	17/19	16/19	16/19

Tabela 1 – Notas das avaliações institucionais externas realizadas pelo INEP/MEC em 2017.

ÍNDICES

Índice	Valor	Ano
CI - Conceito Institucional:	5	2017
CI-EaD - Conceito Institucional EaD:	3	2013
IGC - Índice Geral de Cursos:	4	2018
IGC Contínuo:	3.8806	2018

HISTÓRICO DE ÍNDICES

ANO	CI	IGC	CI-EaD
2018	-	4	-
2017	5	4	-
2016	-	4	-
2015	-	4	-
2014	-	4	-

Figura 3 – Índices da UFC no sistema eMEC, obtido em 11/02/2020.

Com esses índices a UFC é classificada como sendo a 1ª do Estado do Ceará e das regiões Norte, Nordeste e Centro Oeste do Brasil. Em nível nacional, sua classificação é a 23ª do Brasil e 7ª das Instituições Federais de Ensino Superior. Na região Sul do Brasil, a UFC fica atrás apenas da Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). A classificação usada foi: 1ª) o Conceito Institucional; 2ª) o Índice Geral de Cursos; e 3ª) o IGC Contínuo.

4.2 Avaliações de Cursos Realizadas na UFC

A UFC teve 15 cursos avaliados em 2019 pelo MEC, a Tabela 2 mostra os cursos que foram avaliados e os seus respectivos resultados. Todos os cursos obtiveram notas iguais ou acima de 4,0, sendo que sete cursos tiveram nota máxima (5,0).

Campus	Cursos	Nota
CRATEÚS	Eng. Ambiental	4
	Sist Informação	4
FORTALEZA	Finanças	5
	Economia Ecológica	4
	Gestão de Polit. Públicas	5
	Cinema e Audiovisual	5
	Gastronomia	5
	Lic Pitakajá	4
	Medicina	4
QUIXADÁ	Sist de Informação	5
RUSSAS	Ciência da Computação	5
	Eng Civil	4
	Eng.Produção	4
	Eng. Mecânica	5
SOBRAL	Finanças	4

Tabela 2 – Cursos de Graduação avaliados pelo INEP/MEC em 2018.

Em termos de avaliações externas a UFC tem o seguinte quadro quanto as notas obtidas pelos seus 125 cursos em atividades, referentes ao ENADE (Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes), CPC (Conceito Preliminar de Curso) e CC (Conceito de Curso), conforme os dados cadastrados no sistema eMEC, em pesquisa realizada a este sistema em 28/02/2020.

ENADE			CPC			CC		
Nota	Total	%	Nota	Total	%	Nota	Total	%
5	32	25,60	5	3	2,40	5	17	13,60
4	28	22,40	4	56	44,80	4	59	47,20
3	19	15,20	3	29	23,20	3	7	5,60
2	10	8,00	sn	37	29,60	sn	42	33,60
sn	36	28,80						

Quadro 1 – Notas do ENADE, CPC e CC para os cursos da UFC no sistema eMEC.

4.3 Avaliações Institucionais Internas Realizadas na UFC

A UFC realiza duas avaliações anuais, uma em cada semestre. A avaliação interna do 1º semestre trata apenas de avaliar o desempenho dos docentes e discentes nas disciplinas ofertadas. Já no 2º semestre do ano, a CPA faz a avaliação das disciplinas ofertadas, a gestão do coordenador do curso e a infraestrutura física dos cursos. Esta avaliação também é realizada por docentes e discentes. A avaliação é totalmente digital no ambiente do SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas), onde o usuário se autentica e responde em pouco tempo os questionários propostos pela CPA, de forma quantitativa e qualitativa. Este sistema foi desenvolvido por técnicos da própria UFC e é coordenado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da UFC. Após a tabulação dos resultados da avaliação feita pela STI, a CPA libera para os alunos e professores poderem ver os resultados da avaliação de forma individual e coletiva no mesmo ambiente do **SIGAA - Portal da Avaliação Institucional**. As Figuras 4 e 5 mostram o

cartaz do nosso processo de avaliação, em 2019.2, e uma ilustração do Portal da Avaliação Institucional dentro do SIGAA, respectivamente.



Figura 4 – Cartaz de divulgação da Avaliação Interna de 2019.2.

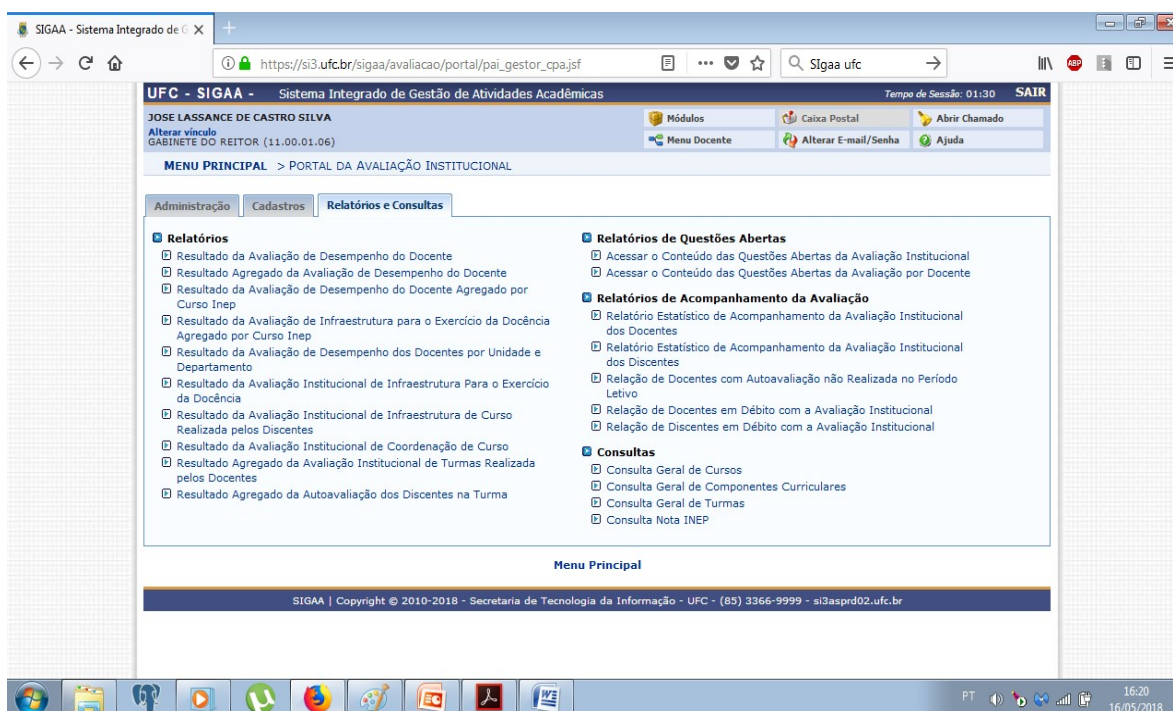


Figura 5 – Ilustração do Portal da Avaliação Institucional no ambiente do SIGAA.

Os resultados apresentados a seguir foram agregados por unidade acadêmica da nossa instituição. A UFC possui 17 unidades acadêmicas: Campus de Crateús; Campus de Quixadá; Campus de Russas; Campus de Sobral; Centro de Ciências (CC); Centro de Ciências Agrárias (CCA); Centro de Humanidades (CH); Centro de Tecnologia (CT); Faculdade de Farmácia, Odontologia e

Enfermagem (FFOE); Faculdade de economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC); Faculdade de direito (FD); Faculdade de educação (FACED); Faculdade de Medicina (FAMED); Instituto de Ciências do Mar (LABOMAR); Instituto de Cultura e Arte (ICA); Instituto de Educação Física e Esportes (IEFES); e Instituto Universidade Virtual (UFCVirtual).

4.3.1 Participação de Docentes e Discentes nas Avaliações

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Federal do Ceará encerrou o ciclo de Avaliação Institucional de 2019.2 com índices positivos de engajamento da comunidade acadêmica. No total, 85,65% dos docentes participaram do processo, enquanto entre os discentes a média de participação foi de 52,20%. A Avaliação Institucional é o momento em que estudantes e professores de graduação avaliam aspectos relacionados à qualidade das aulas, das turmas, da infraestrutura de seus cursos, assim também como da coordenação do curso, podendo registrar sugestões e críticas que fornecem um diagnóstico da graduação na UFC.

Os resultados da avaliação servem de base para a formulação de melhorias para os cursos. A expectativa é que, no próximo semestre, todas as unidades acadêmicas informem oficialmente as medidas a serem tomadas para aperfeiçoar questões apontadas pelos alunos e professores. As informações serão disponibilizadas para consulta pública, no site da comissão.

Entre os docentes, houve o 2º recorde de engajamento na avaliação do semestre letivo 2019.2. Nos destaques, estão o Instituto Universidade Virtual (UFCVirtual) e o Campus de Russas (Russas), no qual 100% dos professores responderam aos formulários da CPA. Nestas unidades, a participação dos discentes não foi tão expressiva.

UA	Docentes				Discentes			
	2018.1	2018.2	2019.1	2019.2	2018.1	2018.2	2019.1	2019.2
CRATEÚS	100,00	97,50	97,62	95,45	64,26	64,88	70,01	76,37
RUSSAS	82,86	95,92	95,56	100,00	65,70	52,30	65,88	48,14
QUIXADÁ	100,00	94,44	89,29	90,16	70,26	61,66	66,89	53,16
SOBRAL	76,62	78,05	76,35	79,00	62,56	59,34	57,77	62,45
CC	88,11	91,55	80,49	87,80	60,89	58,17	49,86	55,70
CCA	88,64	90,23	87,22	91,73	57,56	52,85	47,59	51,05
CH	85,43	85,19	81,17	79,60	58,19	54,16	48,81	50,05
CT	88,73	92,48	82,33	91,11	56,18	49,06	44,88	46,12
FFOE	95,08	98,35	94,35	92,97	70,87	70,78	67,46	65,10
FEAAC	92,25	90,62	91,54	90,00	56,67	56,17	47,53	49,50
FD	88,52	86,21	84,21	78,95	59,36	49,08	43,63	47,78
FACED	80,00	69,70	90,32	85,51	53,53	44,65	46,16	48,65
FAMED	71,70	70,81	61,11	73,36	48,46	35,61	29,75	45,14
LABOMAR	100,00	92,31	88,46	89,29	67,12	57,83	55,09	62,00
ICA	78,69	83,06	74,80	81,10	50,13	46,68	40,56	46,73
IEFES	85,71	100,00	88,89	92,86	60,86	55,92	46,87	52,59
UFCVirtual	100,00	94,59	97,37	100,00	50,00	50,00	43,42	50,94
Média	85,60	86,78	81,80	85,65	58,66	53,76	49,94	52,20

Tabela 3 – Índices de participação nas avaliações de docentes e discentes.

Registraram 90% ou mais de participação docente os campi de Russas (10,0%), Crateús (95,45%) e Quixadá (90,16%), assim como as seguintes unidades acadêmicas: Instituto UFC Virtual (100,0%), Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem – FFOE (92,97%), IEFES (92,86%), Centro de Ciências Agrárias (91,73%), Centro de Tecnologia (91,11%), e FEAAC (90,00%).

A participação dos estudantes teve índices menos expressivos, mas ainda assim, satisfatórios, registrando a terceira maior taxa dos últimos anos. O índice de participação discente, que em 2019.2 ficou em 52,20%, só não foi maior do que os registros de 2018.1 (58,66%) e 2018.2 (53,76%). Durante este processo de avaliação, a CPA recebeu diversos tipos de manifestações de agradecimentos, principalmente quanto à sistemática diária de orientação aos participantes. A Tabela 3 e a Figura 6 ilustram as informações de participações docentes e discentes na avaliação de 2018 e 2019. O universo de pessoas aptas a participarem destas avaliações foi de: 2.070 docentes e 26.077 discentes, em 2019.2; e em 2019.1, 2.028 docentes e 26.905 discentes.

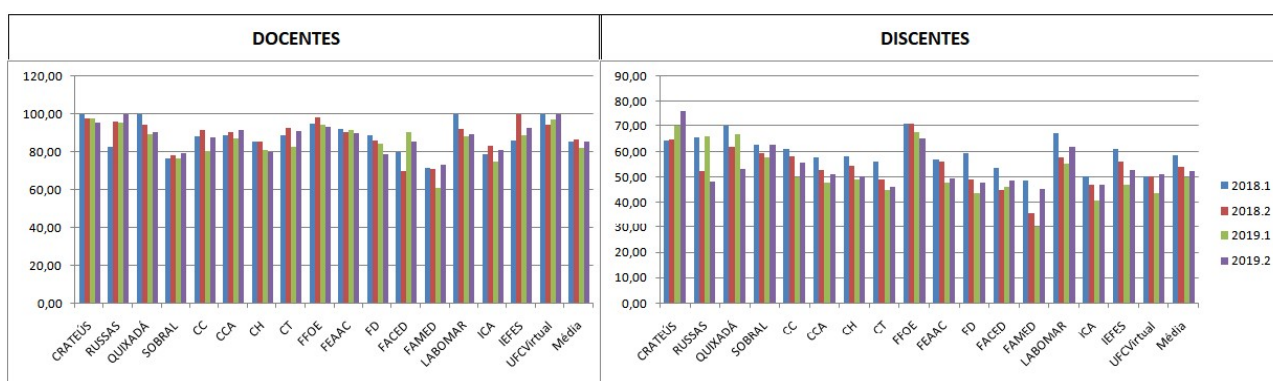


Figura 6 – Gráficos dos índices de participação nas avaliações dos docentes e discentes.

A seguir serão apresentados os questionários de avaliação e os resultados tabulados em vários gráficos para: a autoavaliação dos docentes e discentes nas disciplinas; a avaliação do desempenho do docente; a avaliação da coordenação do curso realizada pelos discentes; a avaliação da infraestrutura física do curso realizada pelos docentes e discentes; e a avaliação do atendimento de serviço realizado pela UFC feita pela comunidade interna e externa. Os gráficos apresentados neste relatório estão com os seus dados agregados para a UFC, pois a inclusão de gráficos para cada unidade acadêmica nos semestres de 2019.1 e 2019.2 compromete o tamanho digital deste arquivo, superando a capacidade máxima dele para envio ao MEC eletronicamente. A CPA disponibiliza mais informações pertinentes em seu site, no menu *Resultados* (www.cpa.ufc.br/resultados/).

Em cada seção dada a seguir, também informamos o desempenho das unidades acadêmicas nas avaliações baseado na medida estatística do *Intervalo de Confiança* (CI), com base nos resultados obtidos na pesquisa realizada, onde são ilustrados os seguintes valores: mínimo, máximo e a média. Ainda nesta medida é possível ver o intervalo com a amplitude das respostas agrupadas de cada questão do questionário aplicado. Na apresentação do gráfico com o CI, adotamos como o percentual do Nível Positivo às respostas que foram respondidas como satisfatórias, para cada questão do questionário. Já o percentual das respostas respondidas como Insatisfatórias é entendido como de Nível Negativo. Portanto, nesta estrutura gráfica é possível ver o desempenho de cada unidade acadêmica nos questionários aplicados, com o agrupamento positivo e negativo de respostas obtidas.

4.3.2 Autoavaliação do Discente na Disciplina

Relação das questões avaliadas:

- 01 O nível de assiduidade (frequência) do discente às aulas foi considerado.
- 02 O nível de pontualidade do discente às aulas foi considerado.
- 03 O nível de envolvimento e de esforço pessoal do discente no decorrer da disciplina (módulo) foi considerado.
- 04 O nível de empenho do discente na execução das atividades propostas no decorrer da disciplina (módulo) foi considerado.
- 05 O nível em que os conhecimentos e as habilidades prévias do discente contribuíram para o aprendizado dele na disciplina (módulo) foi considerado.
- 06 O nível em que aumentaram os conhecimentos, as competências e as habilidades do discente como resultado desta disciplina (módulo) foi considerado.

Respostas para as 06 (seis) perguntas: Elevado, Médio, Baixo ou Insuficiente.

Informações gerais:

Instituição: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA

Período Letivo: 2019.1

Qtde. de Discentes por Turma Aptos a se Autoavaliarem: 116.727

Qtde. de Autoavaliações de Discentes por Turma Realizadas: 57.653 (49.39 % dos discentes aptos)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

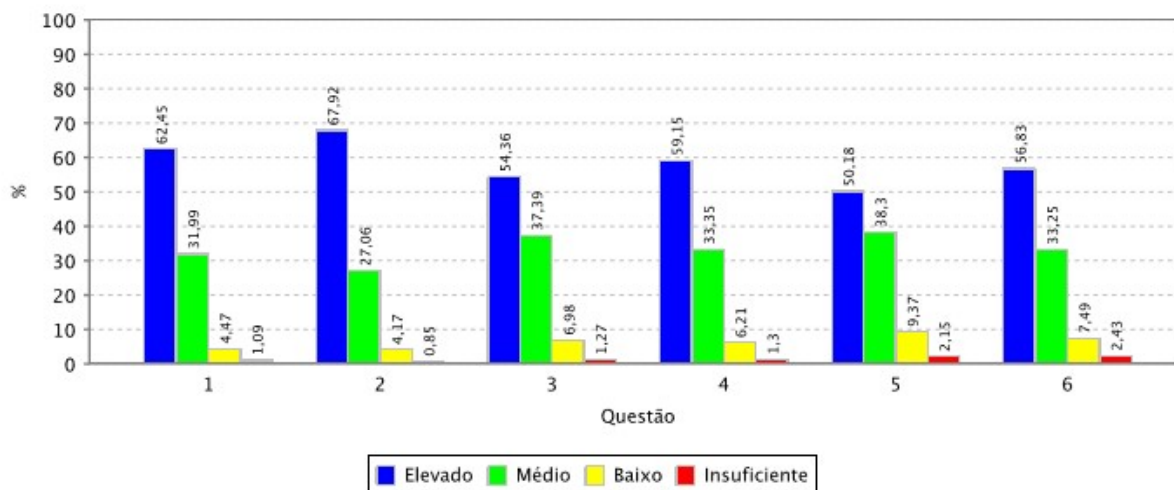


Figura 7 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo discente em 2019.1.

Informações gerais:

Instituição: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Período Letivo: 2019.2

Qtde. de Discentes por Turma Aptos a se Autoavaliarem: 115.117

Qtde. de Autoavaliações de Discentes por Turma Realizadas: 58.366 (50.7 % dos discentes aptos)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

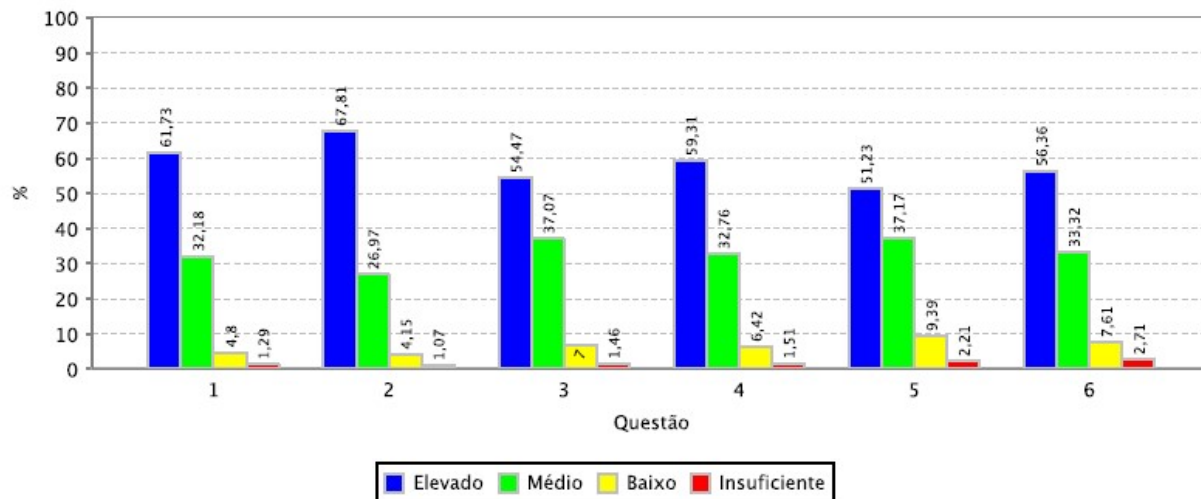


Figura 8 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo discente em 2019.2.

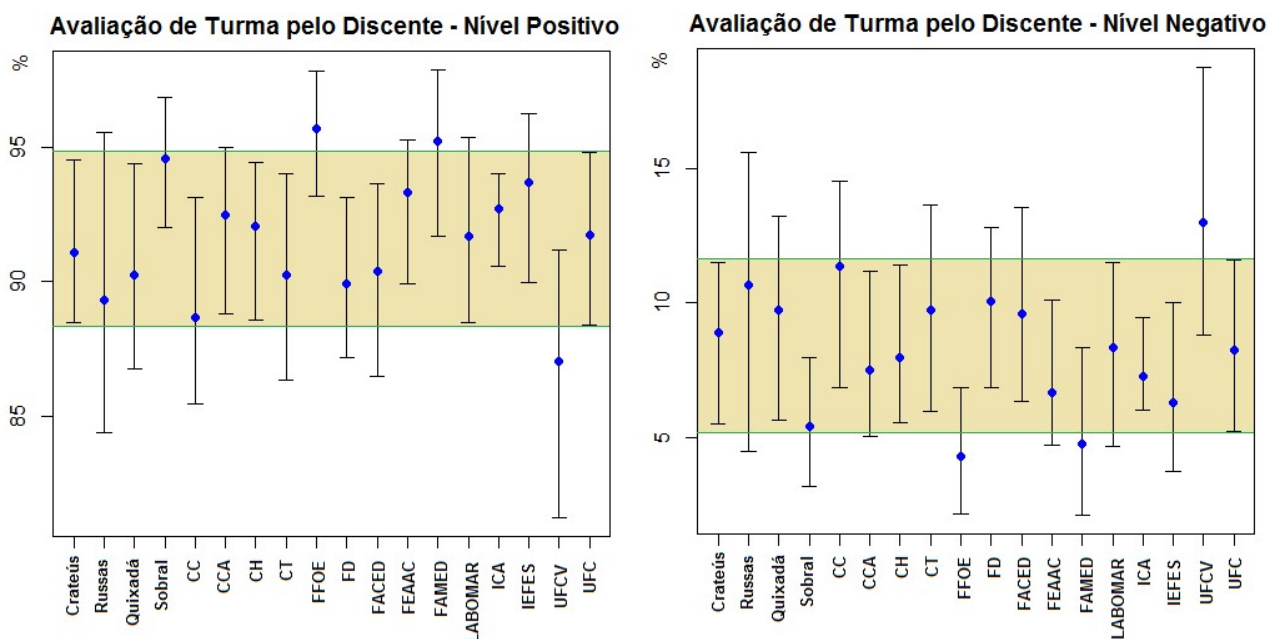


Figura 9 – Ilustração do CI com o resultado da avaliação de disciplina pelo discente em 2019.2.

O percentual das respostas do *nível positivo* foi obtido somando os percentuais das respostas do tipo Elevado e Médio, enquanto o percentual do *nível negativo* foi obtido com a soma dos percentuais das respostas do tipo Baixo e Insuficiente. A Faixa apresentada na ilustração descreve a média geral, onde rapidamente verificam-se quais são as unidades acadêmicas que não atingiram bons resultados, aquelas com parte do CI abaixo desta faixa, no gráfico do Nível Positivo. As unidades acadêmicas que estão com CI acima desta faixa foram as que tiveram os melhores

desempenhos. Portanto, somente a UFC Virtual não teve um excelente desempenho quando comparadas com as demais. Porém, a média desta unidade foi muito boa, acima de 85% para o nível positivo. Olhando o gráfico do nível negativo também podemos observar este registro.

4.3.3 Autoavaliação do Docente na Disciplina

Relação das questões avaliadas:

- 01 Os alunos foram assíduos.
- 02 Os alunos foram pontuais.
- 03 Os alunos demonstraram motivação para o aprendizado.
- 04 Os alunos tiveram postura adequada ao processo de ensino e aprendizado (polidez, respeito, etc.).
- 05 Os alunos tinham as competências cognitivas adequadas para cursar a disciplina (ou módulo).
- 06 Os alunos demonstraram envolvimento com as atividades de ensino-aprendizado.
- 07 Os alunos demonstraram responsabilidade na execução das atividades acadêmicas solicitadas.

Respostas para as 07 (sete) perguntas: Em mais de 90% dos casos, Entre 70% e 89% dos casos, Entre 50% e 69% dos casos, Em menos de 50% dos casos.

Informações gerais:

Instituição:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2019.1
Qtde. de Docentes por Turma Aptos a Avaliar:	6.100
Qtde. de Avaliações de Docentes por Turma	4.705 (77,13% dos docentes aptos)
Qtde. de Turmas Aptas a Serem Avaliadas:	4.317
Qtde. de Turmas Avaliadas:	3.679 (85,22% das turmas avaliadas)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

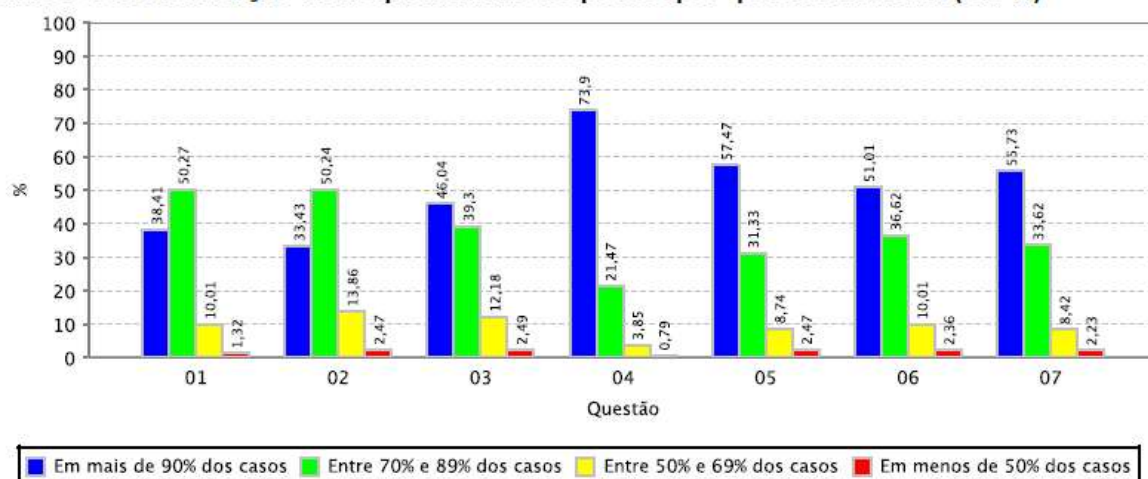


Figura 10 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo docente em 2019.1.

Informações gerais:

Instituição:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2019.2
Qtde. de Docentes por Turma Aptos a Avaliar:	6.432
Qtde. de Avaliações de Docentes por Turma:	5.282 (82,12% dos docentes aptos)
Qtde. de Turmas Aptas a Serem Avaliadas:	4.482
Qtde. de Turmas Avaliadas:	4.017 (89,63% das turmas avaliadas)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

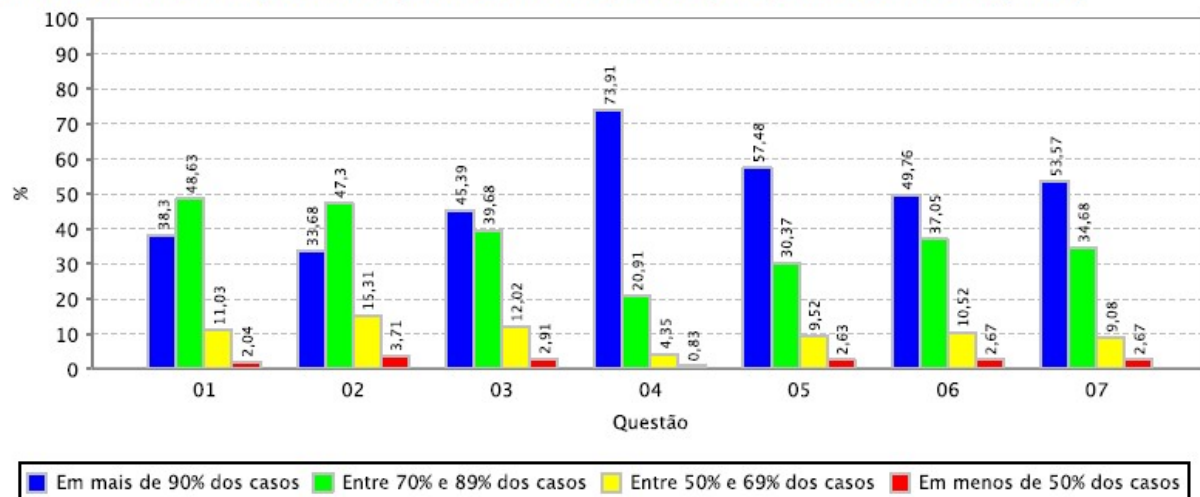


Figura 11 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo docente em 2019.2.

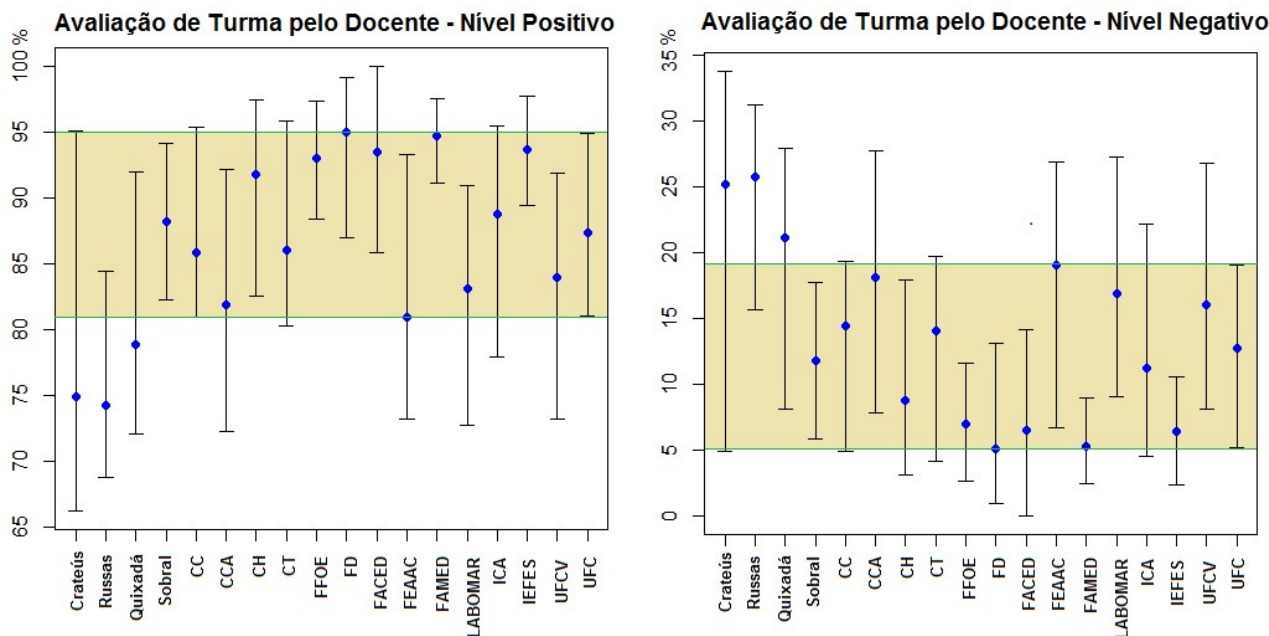


Figura 12 – Ilustração do CI com o resultado de disciplina feito pelo docente em 2019.2.

O percentual das respostas do *nível positivo* foi obtido somando os percentuais das respostas do tipo *Em mais de 90% dos casos* e *Entre 70% e 89% dos casos*, enquanto o percentual do *nível negativo* foi obtido com a soma dos percentuais das respostas do tipo *Entre 50% e 69% dos casos* e *Em menos de 50% dos casos*. A Faixa apresentada na ilustração descreve a média geral, onde rapidamente verificam-se quais são as unidades acadêmicas que não atingiram bons

resultados, aquelas com parte do CI abaixo desta faixa, no gráfico do Nível Positivo. As unidades acadêmicas que estão com CI acima desta faixa foram as que tiveram os melhores desempenhos. Portanto, exceto os campus de Crateús, Russas e Quixadá foram as unidades acadêmicas que não ficaram com a média dentro da faixa mas tiveram um bom desempenho, quando comparadas com as demais. Porém, a média destas unidades foi boa, acima de 70% para o nível positivo. A Faculdade de Direito obteve a maior média, com 95% das respostas satisfatórias.

4.3.4 Avaliação de Desempenho Docente

Relação das questões avaliadas:

D1: Planejamento pedagógico, didático e domínio do conteúdo (Peso: 40%)

- 01 Apresentou o plano de ensino contendo ementa, objetivos, metodologia, bibliografia básica e critérios de avaliação.
- 02 Utilizou metodologias de ensino que motivaram e facilitaram o aprendizado.
- 03 Foi claro nas formas de abordar o conteúdo planejado.
- 04 Esclareceu as dúvidas dos alunos.
- 05 Demonstrou segurança e conhecimento ao abordar o conteúdo planejado.

D2: Relacionamento e postura com os discentes (Peso: 20%)

- 06 Contribuiu para o desenvolvimento da autonomia e da visão crítica dos alunos.
- 07 Contribuiu para o desenvolvimento do potencial criativo dos alunos.
- 08 Demonstrou compromisso, atenção e respeito no relacionamento com os alunos.

D3: Formas e usos da avaliação do aprendizado discente (Peso: 20%)

- 09 Valorizou as experiências e os conhecimentos prévios dos alunos.
- 10 Garantiu a coerência entre as avaliações do aprendizado e os objetivos planejados.
- 11 Discutiu os resultados das avaliações, de modo a fortalecer o aprendizado e os objetivos planejados.

D4: Pontualidade e assiduidade às aulas (Peso: 20%)

- 12 Cumpriu o cronograma previsto no plano de ensino.
- 13 Foi assíduo.
- 14 Cumpriu os horários.

MD: Média do Docente

Respostas para as 14 (quatorze) perguntas: 5 - de forma excelente, 4 - de forma boa, 3 - de forma regular, 2 - de forma insuficiente, 1- de forma muito ruim.

Qtde. total de docentes aptos a avaliar: 2.028
Qtde. total de docentes que participaram da avaliação de turmas: 1.655 (81,6% dos docentes aptos)
Qtde. total de docentes por turma aptos a realizarem a autoavaliação: 7.921
Qtde. total de docentes por turma que realizaram a autoavaliação: 4.697 (59,3% das autoavaliações possíveis)
Qtde. total de avaliações de docentes a serem realizadas pelos discentes: 128.787
Qtde. total de avaliações de docentes realizadas: 63.654 (49,4% das avaliações de docentes possíveis)

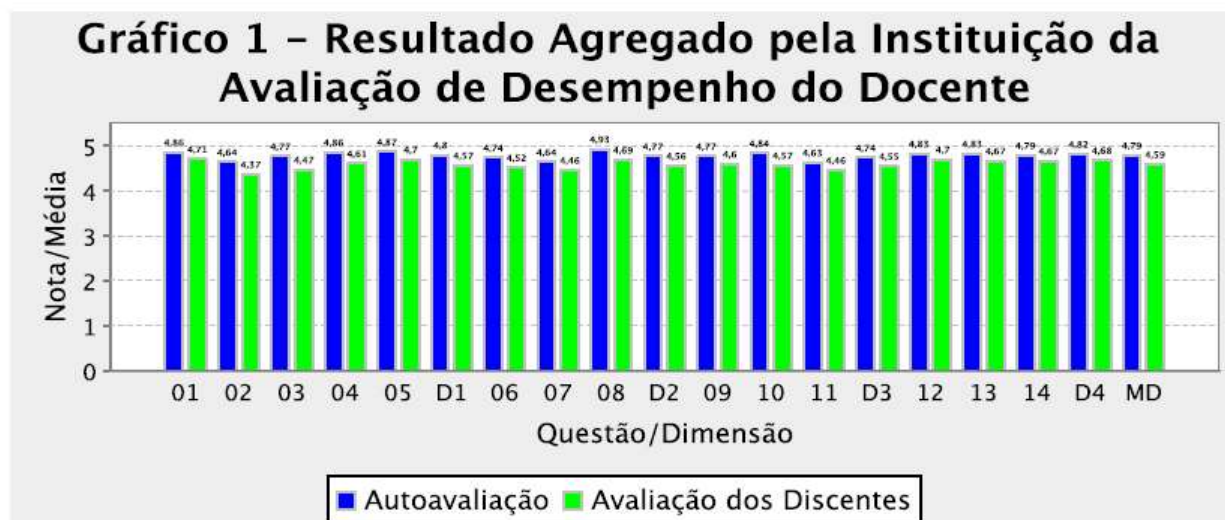


Figura 13 – Resultados do questionário de desempenho do docente em 2019.1.

Qtde. total de docentes aptos a avaliar: 2.070

Qtde. total de docentes que participaram da avaliação de turmas: 1.769 (85,5% dos docentes aptos)

Qtde. total de docentes por turma aptos a realizarem a autoavaliação: 8.135

Qtde. total de docentes por turma que realizaram a autoavaliação: 5.291 (65,0% das autoavaliações possíveis)

Qtde. total de avaliações de docentes a serem realizadas pelos discentes: 139.916

Qtde. total de avaliações de docentes realizadas: 74.414 (53,2% das avaliações de docentes possíveis)

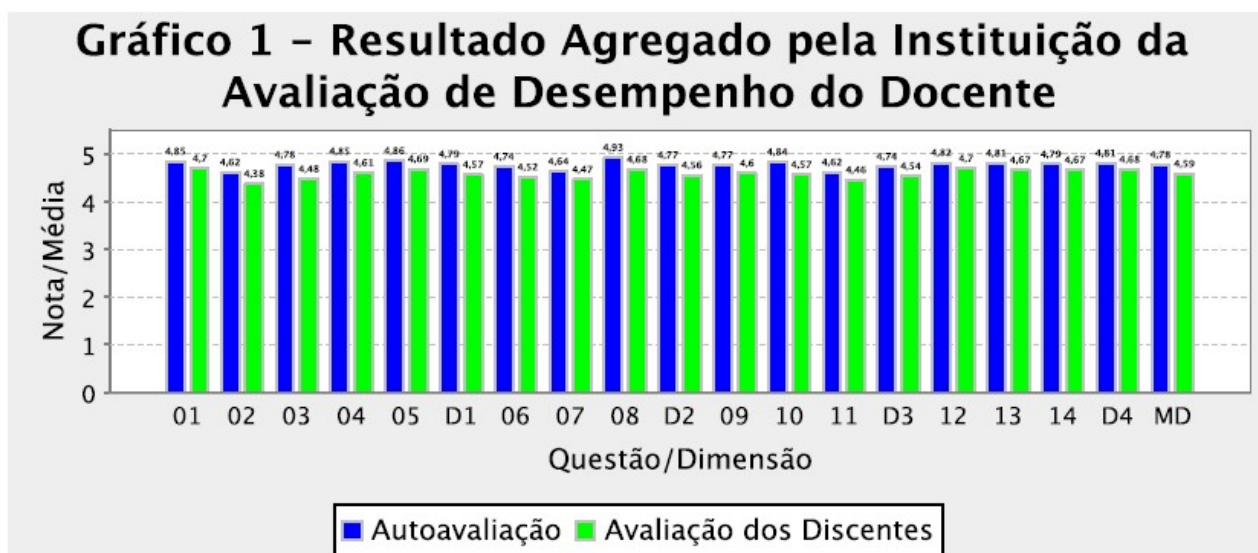


Figura 14 – Resultados do questionário de desempenho do docente em 2019.2.

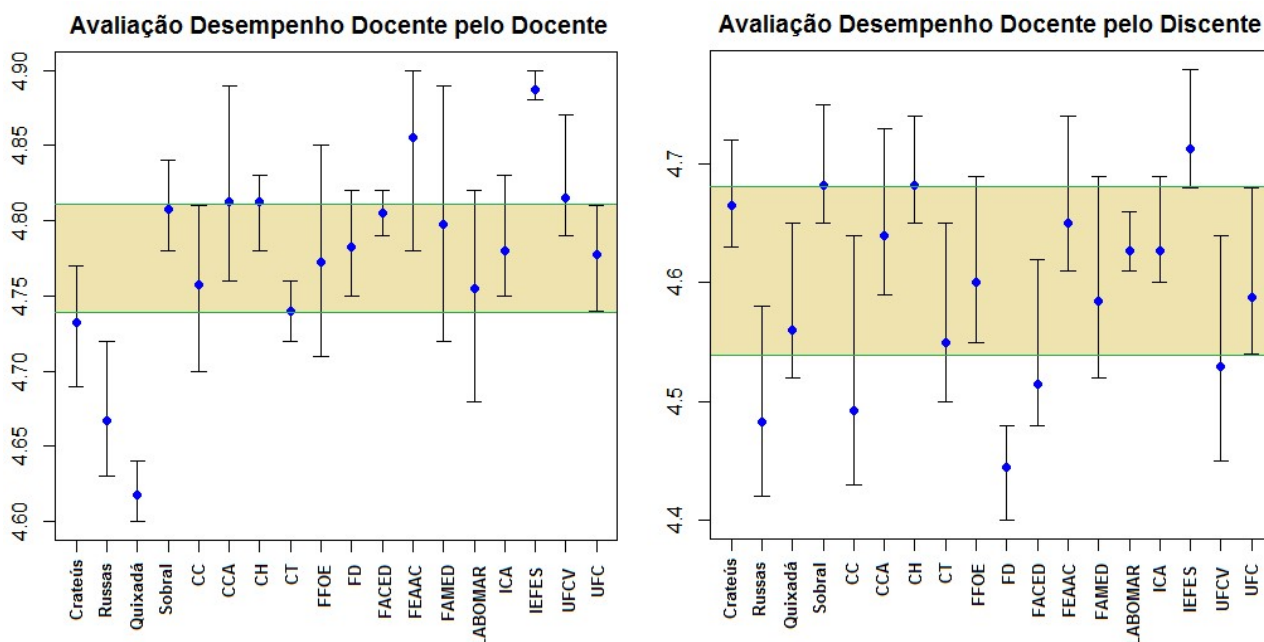


Figura 15 – Ilustração do CI com o desempenho docente feito por docente e discente em 2019.2.

O percentual das respostas deste questionário não foi agrupado em *nível positivo e negativo* como aqueles apresentados anteriormente. Podemos ver de forma global o desempenho docente feito por docentes e discentes. Os resultados são muito parecidos e, em ambos, todas as unidades

acadêmicas foram bem avaliadas com média nas respostas superior a 4,45 na avaliação dos discentes e 4,60 na avaliação dos docentes, onde a nota máxima é 5,0. Destaque para o IEFES que obteve as melhores avaliações feitas pelos discentes, com amplitude bem acima da faixa.

4.3.5 Avaliação da Coordenação de Curso pelo Discente

Relação das questões avaliadas:

- 01 A Coordenação do curso é acessível aos alunos.
- 02 A Coordenação do curso orienta os alunos (na matrícula, no aproveitamento de créditos, em Atividades complementares, etc.), auxiliando-os quando necessário.
- 03 A Coordenação promove a divulgação do Projeto Pedagógico do Curso.
- 04 A Coordenação do curso estimula os alunos a participar dos encontros universitários da UFC ou de outros eventos acadêmicos (congressos científicos, reuniões tecnológicas, atividades esportivas, extensionistas e/ou artísticas, etc).
- 05 A Coordenação do curso esclarece os alunos sobre a importância em participar do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE).
- 06 A Coordenação do curso promove momentos de diálogos com os alunos sobre os resultados do ENADE.
- 07 A Coordenação do curso promove momentos de diálogos com os alunos sobre a formação acadêmica, currículo e mercado de trabalho.
- 08 A Coordenação do curso incentiva os alunos a avaliarem os professores e as disciplinas (ou módulos).
- 09 A Coordenação do curso acompanha a execução e monitora a qualidade dos estágios.
- 10 O meu nível de satisfação com a coordenação do curso é muito elevado.

Respostas para as 10 (dez) perguntas: Concordo totalmente, Concordo, Discordo, Discordo totalmente, Não se aplica.

Informações gerais:

Instituição:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2019.2
Quantidade de discentes aptos a avaliar:	26.079
Quantidade de avaliações realizadas:	12.466 (47,80% dos avaliadores)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

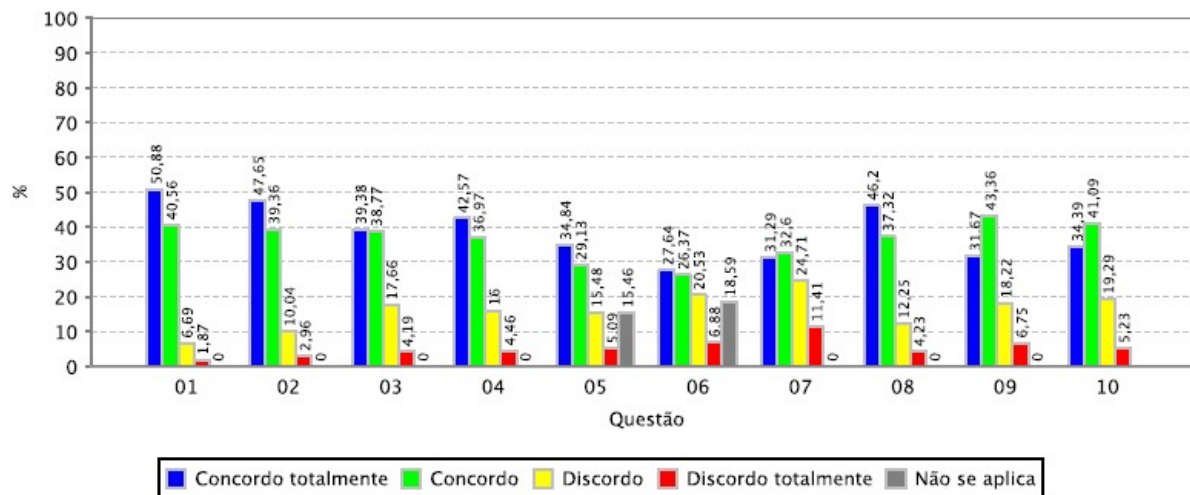
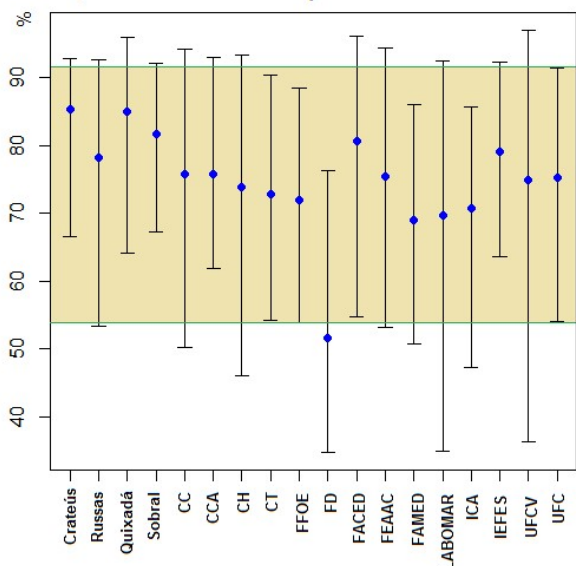


Figura 16 – Resultados do questionário de coordenação do curso feito pelo discente em 2019.2.

Avaliação da Coord. Curso pelo Discente - Nível Positivo



Avaliação da Coord. Curso pelo Discente - Nível Negativo

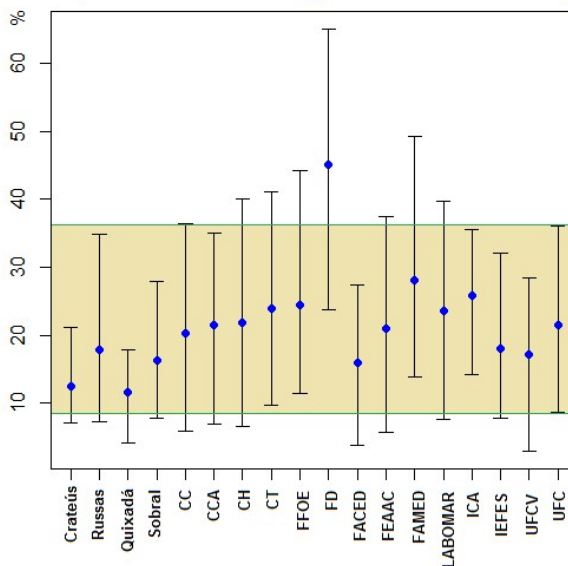


Figura 17 – Ilustração do CI com o resultado da coord. de curso feito pelo discente em 2019.2.

O percentual das respostas do *nível positivo* foi obtido somando os percentuais das respostas do tipo *Concordo totalmente* e *Concordo*, enquanto o percentual do *nível negativo* foi obtido com a soma dos percentuais das respostas do tipo *Discordo* e *Discordo totalmente*. A Faixa apresentada na ilustração descreve a média geral, onde rapidamente verificam-se quais são as unidades acadêmicas que não atingiram bons resultados, aquelas com parte do CI acima desta faixa, no gráfico do Nível Negativo. As unidades acadêmicas que estão com CI acima desta faixa

foram as que tiveram os piores desempenhos. Portanto, a FD foi a única unidade acadêmica que não teve um bom desempenho quando comparada com as demais. Neste quesito, o(a) coordenador(a) de curso desta unidade acadêmica foi avaliado(a). A média geral de nível satisfatório das respostas ficou entre 50 e 85%, conforme a faixa do gráfico de nível positivo.

4.3.6 Avaliação da Infraestrutura Física pelo Discente

Relação das questões avaliadas:

- 01 Os ambientes de aprendizagem possuem tamanho adequado à quantidade de alunos da turma.
- 02 Os ambientes de aprendizagem possuem adequada climatização.
- 03 Os ambientes de aprendizagem possuem adequada iluminação.
- 04 Os ambientes de aprendizagem possuem mobiliários (mesas, cadeiras e lousa) e equipamentos (data show) adequados ao ensino.
- 05 Os laboratórios (de informática e de outra natureza) são adequados aos objetivos do curso.
- 06 O acervo bibliográfico disponível na biblioteca do curso ou da Unidade Acadêmica é adequado às exigências da formação dos alunos.
- 07 Os banheiros são limpos e adequados ao uso dos discentes e dos docentes.
- 08 Há espaços comuns (p. ex: banheiros e biblioteca setorial) adaptados ao pleno uso por alunos com deficiências.
- 09 Há vias de acesso aos ambientes de aprendizagem (p. ex: rampas e elevadores) adaptados ao pleno uso por alunos com deficiências.
- 10 A biblioteca setorial do curso ou da Unidade Acadêmica está plenamente adaptada ao atendimento de alunos com deficiências.
- 11 Os ambientes de aprendizagem do curso ou da Unidade Acadêmica possuem acústica adequada que isola ruídos e barulhos externos.

Respostas para as 11 (onze) perguntas: Concordo totalmente, Concordo, Discordo, Discordo totalmente, Não se aplica.

Informações gerais:

Instituição:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2019.2
Quantidade de discentes aptos a avaliar:	26.079
Quantidade de avaliações realizadas:	12.466 (47,80% dos avaliadores)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

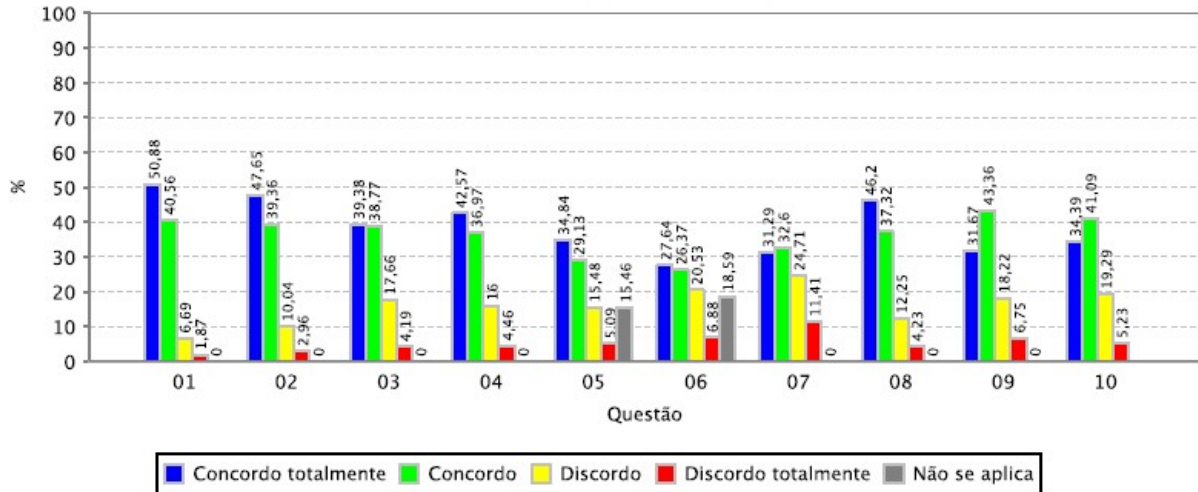


Figura 18 – Resultados do questionário de infraestrutura do curso feito pelo discente em 2019.2.

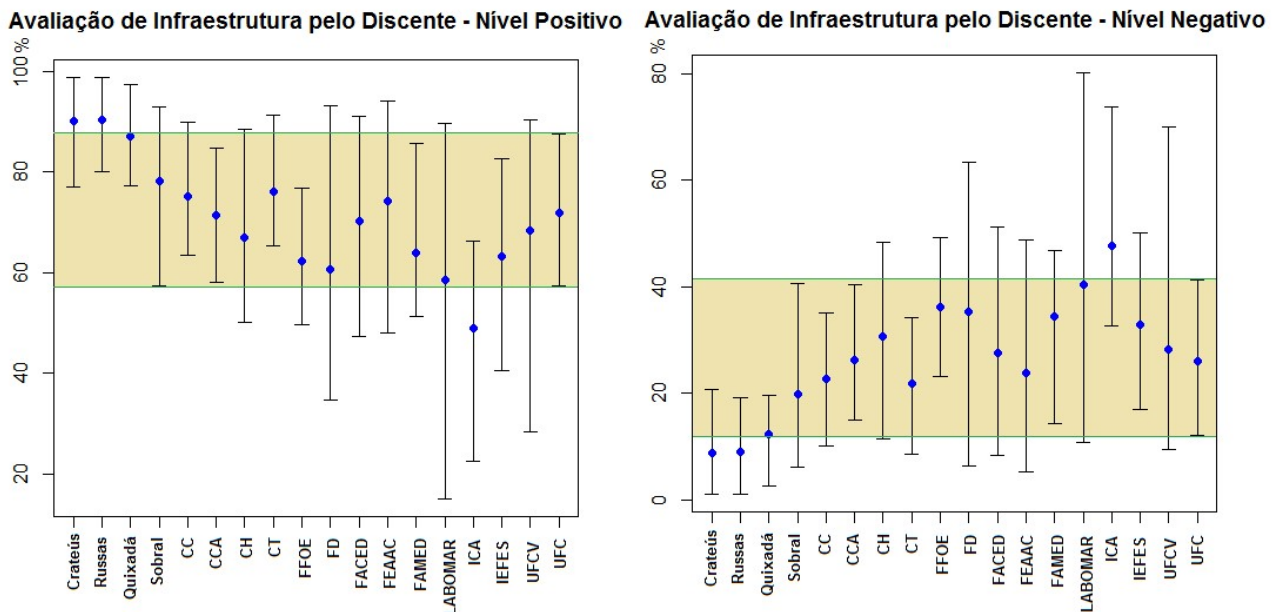


Figura 19 – Ilustração do CI com o resultado da infraestrutura física feito pelo discente em 2019.2.

O percentual das respostas do *nível positivo* foi obtido somando os percentuais das respostas do tipo *Concordo totalmente* e *Concordo*, enquanto o percentual do *nível negativo* foi obtido com a soma dos percentuais das respostas do tipo *Discordo* e *Discordo totalmente*. A Faixa apresentada na ilustração descreve a média geral, onde rapidamente verificam-se quais são as unidades acadêmicas que não atingiram bons resultados, aquelas com parte do CI acima desta faixa, no gráfico do Nível Negativo. As unidades acadêmicas que estão com CI acima desta faixa foram as que tiveram os piores desempenhos. Portanto, exceto o LABOMAR, o ICA e a UFC Virtual

foram as unidades acadêmicas que não tiveram um bom desempenho quando comparadas com as demais. Destaques positivos para as avaliações feitas pelos alunos para a infraestrutura das unidades acadêmicas dos campus de Crateús, Russas e Quixadá, com média de quase 90% das respostas satisfatórias.

4.3.7 Avaliação da Infraestrutura Física pelo Docente

Relação das questões avaliadas:

- 01 Os ambientes de aprendizagem possuem tamanho adequado à quantidade de alunos da turma.
- 02 Os ambientes de aprendizagem possuem adequada climatização.
- 03 Os ambientes de aprendizagem possuem adequada iluminação.
- 04 Os ambientes de aprendizagem possuem mobiliários (mesas, cadeiras e lousa) e equipamentos (data show) adequados ao ensino.
- 05 Os laboratórios (de informática e de outra natureza) são adequados aos objetivos do curso.
- 06 O acervo bibliográfico disponível na biblioteca do curso ou da Unidade Acadêmica é adequado às exigências da formação dos alunos.
- 07 Os banheiros são limpos e adequados ao uso dos discentes e dos docentes.
- 08 Há espaços comuns (p. ex: banheiros e biblioteca setorial) adaptados ao pleno uso por alunos com deficiências.
- 09 Há vias de acesso aos ambientes de aprendizagem (p. ex: rampas e elevadores) adaptados ao pleno uso por alunos com deficiências.
- 10 O docente pode contar com o apoio de profissionais aptos ao atendimento de alunos com deficiências.
- 11 A biblioteca setorial do curso ou da Unidade Acadêmica está plenamente adaptada ao atendimento de alunos com deficiências.
- 12 O docente pode contar com apoio técnico para a execução das atividades práticas (laboratórios, outras).
- 13 Os ambientes de aprendizagem do curso ou da Unidade Acadêmica possuem acústica adequada que isola ruídos e barulhos externos.

Respostas para as 13 (treze) perguntas: Concordo totalmente, Concordo, Discordo, Discordo totalmente, Não se aplica.

Informações gerais:

Instituição	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2019.2
Quantidade de Docentes Aptos a Avaliar:	2.069
Quantidade de avaliações realizadas:	1.742 (84,20% dos avaliadores)

Gráfico 01: Distribuição de frequência das respostas por questão avaliada (em %)

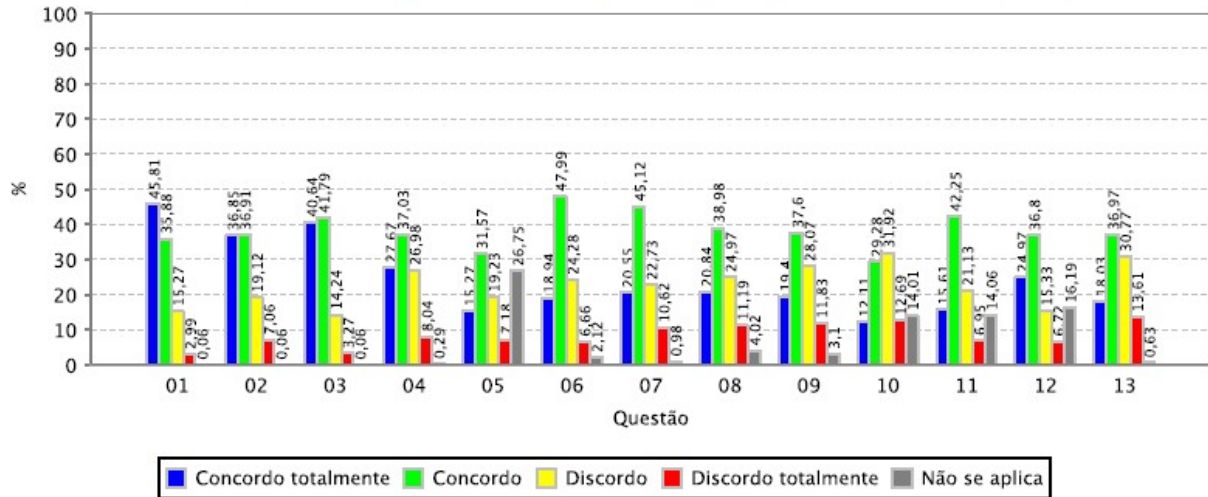
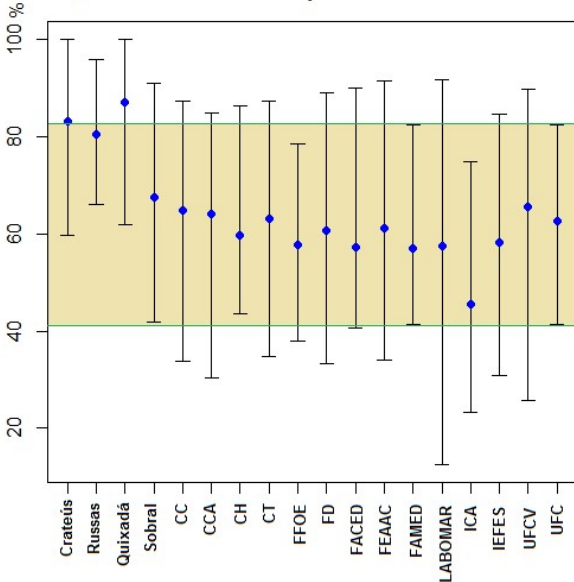


Figura 20 – Resultados do questionário de infraestrutura do curso feito pelo docente em 2019.2.

Avaliação de Infraestrutura pelo Docente - Nível Positivo



Avaliação de Infraestrutura pelo Docente - Nível Negativo

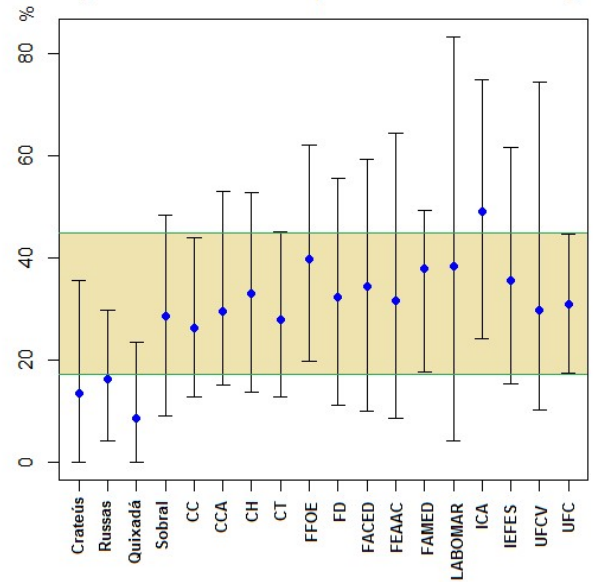


Figura 21 – Ilustração do CI com o resultado da infraestrutura física feito pelo docente em 2019.2.

O percentual das respostas do *nível positivo* foi obtido somando os percentuais das respostas do tipo *Concordo totalmente* e *Concordo*, enquanto o percentual do *nível negativo* foi obtido com a soma dos percentuais das respostas do tipo *Discordo* e *Discordo totalmente*. A Faixa apresentada na ilustração descreve a média geral, onde rapidamente verificam-se quais são as unidades acadêmicas que não atingiram bons resultados, aquelas com parte do CI acima desta faixa, no gráfico do Nível Negativo. As unidades acadêmicas que estão com CI acima desta faixa foram as que tiveram os piores desempenhos. Portanto, o LABOMAR, o ICA e a UFC Virtual foram

as unidades acadêmicas que não tiveram um bom desempenho quando comparadas com as demais. Destaques positivos para as avaliações feitas pelos docentes para a infraestrutura das unidades acadêmicas dos campus de Crateús, Russas e Quixadá, com média acima de 80% das respostas satisfatórias.

A avaliação de infraestrutura feita pelos docentes foi muito similar aos destaques descritos para os dois questionários. Porém, há diferenças nos valores médios de satisfação, enquanto a média dos discentes ficou entre 49% e 91% a média dos docentes ficou entre 45% e 87%. A grande maioria das médias com respostas satisfatórias ficou muito próxima de 60%, em relação aos docentes. Esta avaliação contribui muito para as unidades acadêmicas ficarem a par das potencialidades e fragilidades nas infraestruturas dos seus cursos.

A CPA dispõe de relatórios sobre as questões qualitativas por turmas/docente, onde os docentes e discentes puderam expor sugestões, reclamações, elogios, críticas e comentários diversos. Estes relatórios são tratados pelas direções das unidades acadêmicas a fim de garantir o amplo direito de defesa dos docentes e discentes para informações pessoais. No site da CPA, menu *Ações das Avaliações* (<https://cpa.ufc.br/acoes-dos-resultados-das-avaliacoes/>), são relatadas as potencialidades e fragilidades, das unidades acadêmicas, detectadas nas avaliações.

4.3.8 Avaliação do Atendimento de Serviços

Com o objetivo de auxiliar os gestores da UFC na busca constante pela excelência na prestação dos serviços postos à disposição da sociedade, a Universidade Federal do Ceará disponibiliza um instrumento de avaliação voltado para os usuários externos, beneficiários de seus serviços, para avaliação do grau de satisfação com a qualidade da prestação do serviço. Além de sua importância como recurso para elaboração dos planos de melhoria da instituição. Esta ferramenta também visa a atender aos requisitos de avaliação no âmbito das Instituições de Ensino Superior consignados na lei 10.861/2004 (Lei do SINAES).

Ao ter o serviço demandado atendido, o usuário será convidado pelo agente público prestador do serviço na UFC a realizar a avaliação no site da CPA (www.cpa.ufc.br), clicando sobre o banner *Avaliação de Serviços*, conforme ilustra a Figura 22, a seguir.

A ferramenta consiste de um questionário eletrônico de avaliação pública dividido em três seções: na Seção 01, o usuário deverá selecionar a unidade que prestou o serviço por ele demandado; a Seção 02 contém um conjunto de questões (02 a 09) de avaliação onde o usuário deverá selecionar a resposta que melhor exprime seu grau de satisfação com a prestação do serviço; o questionário também traz ainda uma questão aberta onde o usuário, caso deseje, poderá fazer críticas, sugerir melhorias ou registrar elogios; na Seção 03 é solicitado que o usuário informe alguns dados pessoais que serão utilizados para fins estatísticos.

Ao concluir o preenchimento das questões, o usuário deverá pressionar o botão do *caption* (*Não sou robô*) e, após a verificação realizada pela ferramenta, clicar no botão *Submeter Respostas do Questionário* para cadastrar suas respostas em registro da avaliação no banco de dados da UFC.

Relação das questões avaliadas:

- 01 Acesso às informações sobre o serviço
- 02 Horário de atendimento

- 03 Cortesia e educação dos atendentes
- 04 Tempo de espera para ser atendido
- 05 Prazo para conclusão do serviço
- 06 Instalações físicas
- 07 Conservação e limpeza do local de atendimento
- 08 Indique o seu grau de satisfação com o serviço prestado

Respostas para as 08 (oito) perguntas: Muito satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito, Não se aplica.

The screenshot shows the website of the Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) of the Universidade Federal do Ceará (UFC). The page has a header with the university's name and logo, and a navigation menu on the left. The main content area contains three news articles:

- Gestores participam de treinamento sobre avaliação do atendimento de serviços prestados pela UFC** (18 de julho de 2018). A partir da próxima segunda-feira (23/07/18) a Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) da Universidade Federal do Ceará vai disponibilizar em seu site um questionário para o público avaliar o [...]
- Ações para a graduação serão monitoradas e acompanhadas pela CPA/UFC** (18 de julho de 2018). Propostas para ampliar experiências positivas e para melhorar lacunas em disciplinas da graduação na Universidade Federal do Ceará serão registradas e monitoradas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFC. [...]
- Autoavaliação Institucional 2018.1 tem participação recorde de professores e alunos** (18 de julho de 2018). A Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) da UFC divulgou, nessa quarta-feira (20), o resultado da avaliação interna 2018.1 da UFC, encerrada na última segunda-feira (18). Os dados mostram índices [...]

The sidebar on the right contains several logos and links, including the Anuário Estatístico UFC 2016, the Pró-Reitoria de Planejamento, the Pró-Reitoria de Graduação, the INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Arns Joffe), and the Plano de Desenvolvimento Institucional 2013/2017. There is also a link for 'Avaliação de Serviços' with a hand icon pointing to it.

Figura 22 – Ilustração da página da CPA para acessar o questionário do atendimento de serviço.

A Secretaria de Governança da UFC realizou uma pesquisa interna e encontrou 250 setores da UFC que prestam serviço de atendimento ao público interno e externo. Desse total, a CPA selecionou 45 setores para realizar a pesquisa, através da aplicação do questionário. Depois disso, foi retirada dessa seleção a nossa ouvidoria, o setor COQVT/DIAPS (PROGEP) e todos os setores da Superintendência do Hospital Universitário por já terem um sistema próprio de avaliação. O setor de Divisão de Formação Profissional da PROGEP também foi retirado devido a sua demanda atender um público interno. A Tabela 4 mostra os setores avaliados e aponta quais setores realizaram avaliações no 1º, 2º, 3º e 4º trimestre de 2019. Os setores descritos na cor vermelha

foram aqueles retirados da avaliação, contudo, alguns deles ainda foram avaliados em 2019. Atualmente, dos 45 setores iniciais, restaram 28 setores da UFC participando desta avaliação.

Unidade de Serviço	Unidade Vinculada	1º	2º	3º	4º
Apoio e Diagnóstico Terapêutico do HU	Superintendência do HU		X		
Assessoria de legislação do Ensino - PROGRAD	PROGRAD		X		
Assessoria Técnica PREX	PREX		X	X	X
Biblioteca - Atendimento ao usuário	Biblioteca Universitária	X	X	X	X
Biblioteca do Curso de Física	Biblioteca Universitária		X		
Biblioteca - Seção de assistência ao leitor	Biblioteca Universitária		X	X	X
Comissão de Avaliação de Certificados e Títulos	PROGEP				
Controle Acadêmico e Emissão de Certificados	PROGRAD				X
Coordenação de Mobilidade Acadêmica	PRAI		X		X
Coordenadoria de Conservação de Energia	UFCINFRA				
Coord. de Intercâmbio e Conv. Internacionais	PRAI				
Coordenadoria da Agência de Estágios	PREX		X	X	X
Coordenadoria de Articulação Intercampi	UFCINFRA		X	X	
COQVT/DIAPS	PROGEP				
Divisão de Apoio Administrativo - STI	STI		X	X	X
Divisão de Arquivo - PROGRAD	PROGRAD				X
Divisão de Dimensionamento e Movimentação	PROGEP				
Divisão de Formação Profissional - PROGEP	PROGEP				
Divisão de Gestão do Cuidado - HU	Superintendência do HU				
Divisão de Programas e Projetos Culturais	PROGEP				
Divisão de Suporte à Propriedade Intelectual	PRPPG				
Divisão de Transportes	UFCINFRA		X		
Divisão de Vigilância Segurança	UFCINFRA		X	X	
Divisão de Zeladoria e Serviços Urbanos	UFCINFRA				
Maternidade Escola Assis Chateaubriand	Superintendência do HU		X		
Museu de Arte - Atendimento	Museu de Arte		X		
Núcleo de Prática Jurídica	Faculdade de Direito				
Odontologia - Sobral	Campus em Sobral				
Ouvidoria	Ouvidoria Geral				
Controle acadêmico e certificados – Lacto Sensu	RRPPG		X	X	X
Controle acadêmico e diplomas - Stricto Sensu	PRPPG		X	X	X
Regulação e Avaliação em Saúde HU	Superintendência do HU				
Seara da Ciência - Atendimento	Seara da Ciência		X	X	X
Secretaria da Casa de Cultura Francesa	Centro de Humanidades			X	
Secretaria da Casa de Cultura Portuguesa	Centro de Humanidades				
Serviço de Neurologia e Neurocirurgia	Superintendência do HU				
Setor de Apoio e Diagnóstico Terapêutico - HU	Superintendência do HU				
Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	Superintendência do HU				
Unidade de Atenção - HU	Superintendência do HU				
Unidade de Cirurgia RPA e CME do HU	Superintendência do HU				
Unidade de Clínica Médica e Cirurgia - MEAC	Superintendência do HU				

Unidade de Neonatologia - MEAC	Superintendência do HU				
Unidade de Nutrição - HU	Superintendência do HU				
Unidade de Reabilitação - HU	Superintendência do HU				
Urgência e Emergência - MEAC	Superintendência do HU				

Tabela 4 – Setores da UFC selecionados para a avaliação de serviços prestados em 2019.

Os resultados obtidos nas avaliações destes setores estão descritos nas Tabelas 5, 6, 7 e 8, enquanto os gráficos ilustrativos destas informações são apresentados nas Figuras 23, 24, 25 e 26, respectivamente. Na tabulação dos dados, adotamos como *Respostas Positivas* aquelas que foram respondidas de *Muito satisfeito* e *Satisfeito*. Já as respostas respondidas como *Insatisfeita* são entendidas como *Respostas Negativas*. Nas tabelas também estão descritos, na última coluna, a quantidade de pessoas que fizeram a avaliação do serviço no setor.

No.	Unidade de Atendimento de Serviço	Questões (% Positivo)									Questões (% Negativo)									Média	Qde
		1	2	3	4	5	6	7	8	Média	1	2	3	4	5	6	7	8	Média		
1	Biblioteca - Atendimento ao usuário	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	1	

Tabela 5 – Avaliações setoriais do 1º trimestre de 2019.

No.	Unidade de Atendimento de Serviço	Questões (% Positivo)									Questões (% Negativo)									Média	Qde
		1	2	3	4	5	6	7	8	Média	1	2	3	4	5	6	7	8	Média		
1	Apoio e Diagnóstico Terapêutico do HU	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	1	
2	Assessoria de legislação do Ensino - PROGRAD	100	100	100	100	50	100	100	100	93,8	0	0	0	0	50	0	0	0	6,3	2	
3	Assessoria Técnica PREX	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	3	
4	Biblioteca - Atendimento ao usuário	97,4	87,2	94,9	97,5	100	82	94,9	92,3	93,3	2,6	12,8	5,1	2,5	0	18	5,1	7,7	6,7	39	
5	Biblioteca - Seção de assistência ao leitor	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	1	
6	Biblioteca do Curso de Física	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	3	
7	Coordenação de Mobilidade Acadêmica	100	100	100	100	100	0	100	75,0	0	0	0	0	0	100	100	0	25,0	1		
8	Coordenadoria da Agência de Estágio	100	66,7	100	100	33,3	66,7	66,7	75,0	0	33,3	0	0	66,7	33,3	33,3	33,3	25,0	3		
9	Coordenadoria de Articulação Intercampi	50	50	75	75	50	50	50	75	59,4	50	25	25	0	25	25	0	25	4		
10	Divisão de Apoio Administrativo - STI	100	81,3	100	93,7	100	43,7	43,7	100	82,8	0	6,2	0	6,2	0	0	0	0	16		
11	Divisão de Transportes	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	2		
12	Divisão de Vigilância Segurança	100	100	100	100	50	50	100	100	87,5	0	0	0	0	50	50	0	12,5	2		
13	Maternidade Escola Assis Chateaubriand	100	100	100	100	100	0	100	100	87,5	0	0	0	0	0	100	0	12,5	1		
14	Museu de Arte - Atendimento	100	100	100	100	100	100	100	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	1		
15	Pós-Graduação Lato Sensu - controle acadêmico e certificados	91,8	100	100	98,7	91,8	98,6	100	100	97,6	6,8	0	0	1,3	6,8	1,3	0	2,0	73		
16	Pós-Graduação Stricto Sensu - controle acadêmico e diplomas	98,8	99,4	100	100	99,1	99,4	100	98,8	99,4	0,9	0,6	0	0	0,6	1	0	0,3	4		
17	Seara da Ciência - Atendimento	100	100	100	100	100	66,7	66,7	66,7	87,5	0	0	0	0	0	0	0	0,0	3		

Tabela 6 – Avaliações setoriais do 2º trimestre de 2019.

No.	Unidade de Atendimento de Serviço	Questões (% Positivo)									Questões (% Negativo)									Média	Qde
		1	2	3	4	5	6	7	8	Média	1	2	3	4	5	6	7	8	Média		
1	Assessoria Técnica PREX	71,4	100,0	100,0	100,0	71,4	85,7	85,7	85,7	87,5	28,6	0,0	0,0	0,0	28,6	0,0	0,0	14,3	8,9	7	
2	Biblioteca - Atendimento ao usuário	98,2	90,0	99,1	100,0	99,1	85,5	100,0	99,1	96,4	1,8	10,0	0,9	0,0	0,0	14,6	0,0	0,9	3,5	110	
3	Biblioteca - Seção de assistência ao leitor	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	87,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	12,5	1	
4	Coordenadoria da Agência de Estágio	98,9	91,2	97,8	97,8	92,3	46,2	84,6	100,0	88,6	1,1	7,7	1,1	2,2	5,5	45,1	6,6	0,0	8,7	91	
5	Coordenadoria de Articulação Intercampi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	
6	Divisão de Apoio Administrativo - STI	88,1	95,2	97,6	90,5	83,3	9,5	14,3	95,2	71,7	11,9	4,8	2,4	9,5	11,9	2,4	0,0	4,8	6,0	42	
7	Divisão de Vigilância Segurança	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	87,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	12,5	1	
8	Pós-Graduação Lato Sensu - controle acadêmico e certificados	98,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,2	99,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	57	
9	Pós-Graduação Stricto Sensu - controle acadêmico e diplomas	99,3	99,3	99,7	100,0	99,0	100,0	99,7	99,7	99,6	0,4	0,7	0,4	0,0	1,0	0,0	0,4	0,0	0,3	288	
10	Seara da Ciência - Atendimento	100,0	100,0	100,0	76,9	76,5	84,6	88,5	100,0	90,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	11,5	0,0	3,4	26	
11	Secretaria da Casa de Cultura Francesa	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	

Tabela 7 – Avaliações setoriais do 3º trimestre de 2019.

No.	Unidade de Atendimento de Serviço	Questões (% Positivo)									Questões (% Negativo)									Média	Qde
		1	2	3	4	5	6	7	8	Média	1	2	3	4	5	6	7	8	Média		
1	Assessoria Técnica PREX	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2	
2	Biblioteca - Atendimento ao usuário	100,0	88,8	97,5	98,8	100,0	85,0	97,5	98,8	95,8	0,0	11,3	2,5	1,3	0,0	15,0	2,5	1,3	4,2	80	
3	Biblioteca - Seção de assistência ao leitor	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	
4	Coordenadoria da Agência de Estágio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	87,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	12,5	1	
5	Controle Acadêmico e Emissão de Certificados - PROGRAD	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	
6	Coordenação de Mobilidade Acadêmica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1	
7	Divisão de Apoio Administrativo - STI	100,0	87,5	100,0	87,5	100,0	37,5	37,5	100,0	81,3	0,0	12,5	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	8	
8	Divisão de Arquivo - PROGRAD	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	
9	Pós-Graduação Lato Sensu - controle acadêmico e certificados	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	62	
10	Pós-Graduação Stricto Sensu - controle acadêmico e diplomas	99,5	99,0	100,0	100,0	100,0	99,5	100,0	99,5	99,7	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	198	
11	Seara da Ciência - Atendimento	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6	

Tabela 8 – Avaliações setoriais do 4º trimestre de 2019.



Figura 23 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 1º trimestre de 2019.

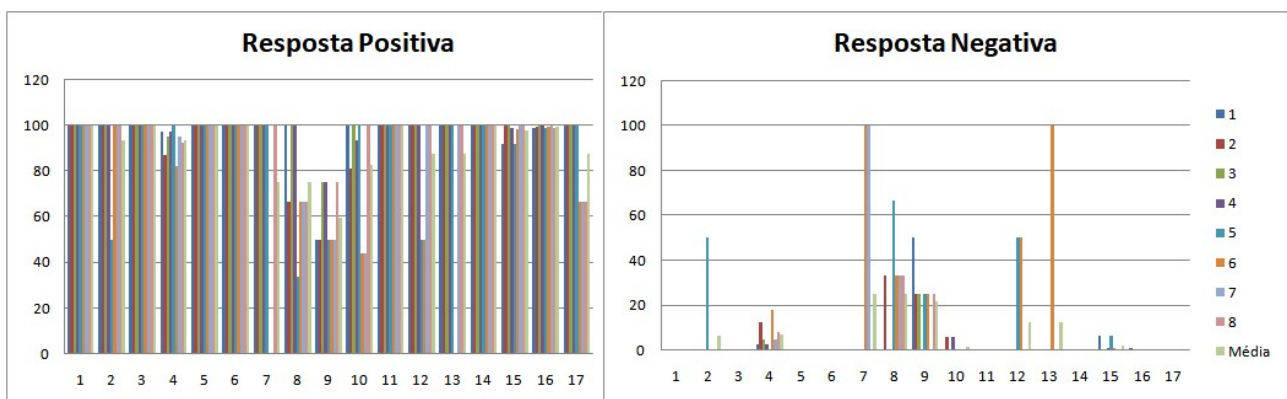


Figura 24 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 2º trimestre de 2019.

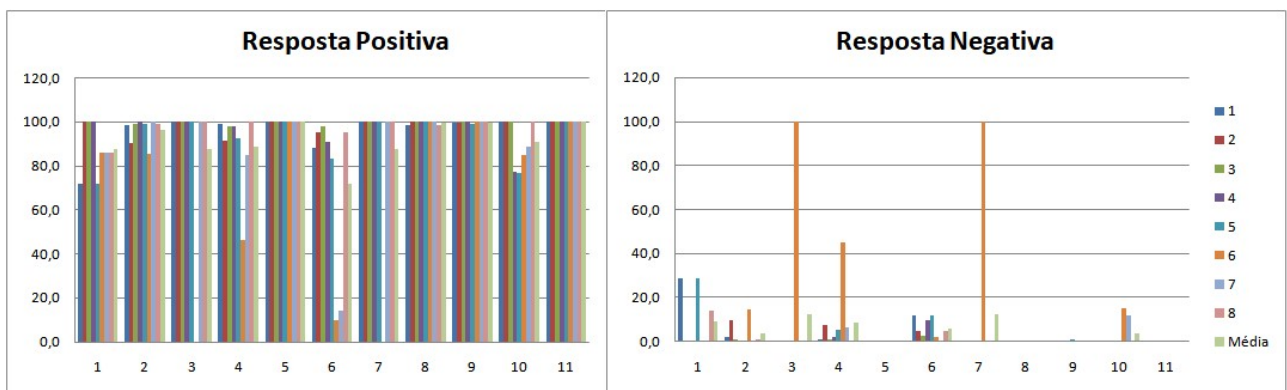


Figura 25 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 3º trimestre de 2019.

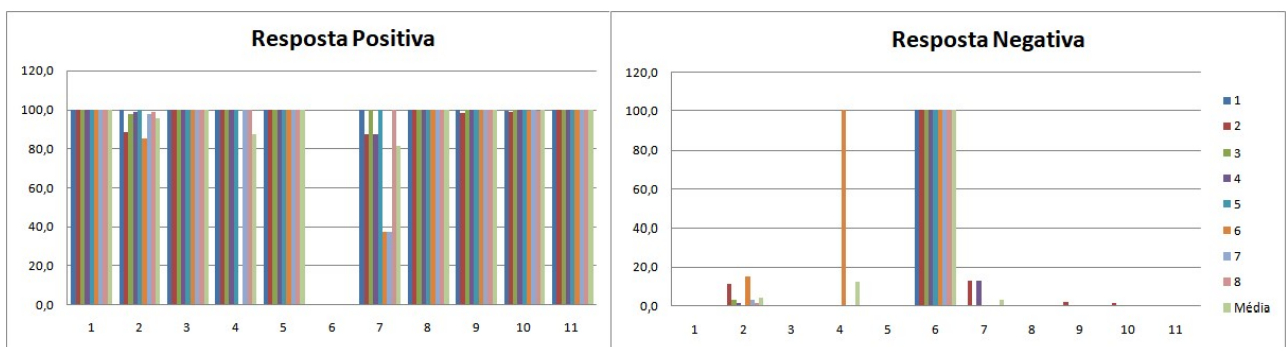


Figura 26 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 4º trimestre de 2019.

A CPA e a Ouvidoria da UFC estão trabalhando para que todos os 28 setores selecionados na Tabela 4 participem de forma integral, assim como estão fazendo atualmente os 8 setores: Assessoria Técnica PREX, Biblioteca - Atendimento ao usuário, Biblioteca - Seção de assistência ao leitor, Coordenadoria da Agência de Estágios, Divisão de Apoio Administrativo – STI, Controle acadêmico e certificados – Lacto Sensu, Controle acadêmico e diplomas - Stricto Sensu e a Seara da Ciência – Atendimento. Além disso, ações estão sendo tomadas para que no 1º trimestre de cada ano esta avaliação também seja realizada de forma mais abrangente.

Quanto aos resultados desta avaliação, foram verificados que: no 1º trimestre de 2019, apenas o setor da Biblioteca – Atendimento ao usuário obteve uma pessoa fazendo avaliação do serviço prestado com satisfação integral no atendimento; no 2º trimestre de 2019, a média de satisfação das respostas positivas foi de 90,5% e de 6,7% para as respostas negativas; no 3º trimestre de 2019, a média de satisfação das respostas positivas foi de 91,7% e de 5,07% para as respostas negativas; no 4º trimestre de 2019, a média de satisfação das respostas positivas foi de 87,6% e de 10,9% para as respostas negativas. Estas médias servem de parâmetro para vermos como a UFC presta um bom serviço de atendimento a nossa comunidade interna e externa, com bons padrões de qualidade. Nos gráficos da *Resposta Negativa* é possível ver que poucos setores não foram bem avaliados na questão 6 (Instalações físicas). Um usuário avaliou como sendo muito deficitário o serviço prestado pela UFC, 4º trimestre de 2019, no setor de Coordenação de Mobilidade Acadêmica.

A CPA entende que de maneira geral, a UFC obteve uma avaliação muito boa no atendimento de seus serviços, conforme mostra os dados e gráficos descritos acima nos resultados da avaliação. Há poucas fragilidades que devem ser tratadas para a prática de uma boa gestão institucional. As nossas potencialidades também devem ser bem tratadas para que se mantenham os mesmos índices nas próximas avaliações. Para este tipo de avaliação, ficou claro que ainda é incipiente a adesão de todos os setores selecionados a participarem deste processo avaliativo e ações gerenciais estão sendo tomadas para sucumbir esta fragilidade.