



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 2020

Fortaleza, dezembro de 2021.

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 da Infraestrutura das aulas remotas pelo Discente	28
4.3.9 Avaliação da Infraestrutura das aulas remotas pelo Docente	28
4.3.10 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 182, de 19 de julho de 2021.

Presidente

Prof. Francisco Gildemir Ferreira da Silva (FEAAC)

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/UCF 2021-2022

CSA CRATEÚS <ul style="list-style-type: none">Lisieux M. M. S. AndradeMaria J. S. SilvaAline P. Menezes	CSA CCA <ul style="list-style-type: none">Júlio A. R. RomeroLuana R. A. MagalhãesSamuel R. Sousa	CSA CC <ul style="list-style-type: none">João W. C. AlexandreAntônio M. R. A. JúniorClaudia D. Maia	CSA FACED <ul style="list-style-type: none">Paulo M. BargullIgor Gouveia MaiaAlberto F. M. Maia	CSA UFC VIRTUAL <ul style="list-style-type: none">Leonardo O. MoreiraPaulo T. P. C. FilhoPeterson A. Souza
CSA SOBRAL <ul style="list-style-type: none">Francisca D.S. VasconcelosFrancisco W. G. PonteAntônio W. P. Silva	CSA CH <ul style="list-style-type: none">José C. S. de SouzaRicardo Pessoa MouraEdson da Silva França	CPA CENTRAL <ul style="list-style-type: none">Francisco Gildemir F. SilvaJoão J. F. do AmaralJosé N. de SouzaAna J. de MedeirosGiovanna E. L. SilveiraYana S. de PaulaMarcizo V. C. V. FilhoKaren R. S. ClarkJosé Eliano CarneiroPaulo André HolandaAidemisia M. H. KozseranFrancisco das C. Neto	CSA FAMED <ul style="list-style-type: none">Carmem E. L. AraújoLarissa S. ArrudaAlberto F. Filho	CSA FD <ul style="list-style-type: none">Alex X. S. da SilvaLeticia MeloJuliana T. Nascimento
CSA QUIXADÁ <ul style="list-style-type: none">Paulo de T. G. OliveiraJoão L. C. LopesMaria S. M. Nunes	CSA LABOMAR <ul style="list-style-type: none">Cristina A. R. BarreiraJohanna S. VidalBruna K. R. S. Caetano		CSA FEAAC <ul style="list-style-type: none">Glauber M. NojosaVitor P. de AraújoFernando A. H. Lima	CSA IEFES <ul style="list-style-type: none">Maria E. H. da SilvaCarlos Á. L. dos SantosMaria S. S. Almeida
CSA RUSSAS <ul style="list-style-type: none">Josemeire A. GomesSuellen C. de OliveiraMarcos Ridley A. Costa	CSA CT <ul style="list-style-type: none">Mário A. N. A. FilhoMichelly K. D. PereiraAndré B. de Holanda		CSA FFEOF <ul style="list-style-type: none">Ana K. M. TeixeiraIvanise M. DominguesMaria T. S. Castro	CSA ICA <ul style="list-style-type: none">Glícia M. P. BezerraRuy Cabral A. NetoJuliana N. Avelar

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

Contato: cpainstitucional@ufc.br

Figura 1 - Composição da CPA/UCF 2021-2022.

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 2020**, 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 nos 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.

gov.br

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade

Este sítio foi reprojetoado para melhor atendê-lo. Acesse já pelo celular e veja mais essa novidade

Portal da UFC | Acesso a informação da UFC | Ouvidoria | Conteúdo disponível em:

Procurar...

Universidade Federal do Ceará
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Você está em: [Início](#) > [Ações dos Resultados das Avaliações](#) > [Plano de Melhorias 2021](#)

Plano de Melhorias 2021

Planos de melhorias das coordenações de cursos, entregues em 2021, relativos as avaliações de 2020.

- [Russas – Ciencia da Computação](#)
- [Russas – Eng Civil](#)
- [Russas – Eng de Software](#)
- [Russas – Eng Mecânica](#)
- [Russas – Eng de Produção](#)

Compartilhe:

Twitter Facebook LinkedIn WhatsApp

Comissão Própria de Avaliação Institucional

Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60450-760 - Fortaleza - CE

tel: +55 (85) 3366 9421

Figura 2 – Site da CPA/UFC com as descrições das ações das avaliações de 2017.
(<https://cpa.ufc.br/pt/acoes-dos-resultados-das-avaliacoes/plano-de-melhorias-2021/>)

O planejamento de todas as ações que deverão ser realizadas no âmbito da UFC, no decorrer dos anos de 2020/2021, 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 2020. No caso da autoavaliação institucional de 2020, 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 2020, 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.

MANTENEDORA

Mantenedora: (15439) UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

CNPJ: 07.272.636/0001-31

Natureza Jurídica: Autarquia Federal

Representante Legal: JOSE CANDIDO LUSTOSA BITTENCOURT DE ALBUQUERQUE (REITOR)

IES

Nome da IES - Sigla: (583) UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Situação: **Ativa**

Endereço: Av. da Universidade, 2853, Benfica.

Nº: 2853

Complemento:

CEP: 60020-181

Bairro: Benfica

Município: Fortaleza

UF: CE

Telefone: (85) 3366 7301/(85) 33667348/ (85) 33669020

Fax: (85) 3366 7308

Organização Acadêmica: Universidade

Sítio: www.ufc.br

E-mail: greitor@ufc.br; prplufc@ufc.br; copav@prograd.ufc.br

Categoria Administrativa: Pública Federal

Reitor/Dirigente Principal: JOSE CANDIDO LUSTOSA BITTENCOURT DE ALBUQUERQUE

Tipo de Credenciamento: EAD / Presencial

ÍNDICES

Índice	Valor	Ano
CI - Conceito Institucional:	5	2017
CI-EaD - Conceito Institucional EaD:	3	2013
IGC - Índice Geral de Cursos:	4	2019
IGC Contínuo:	3.8832	2019

HISTÓRICO DE ÍNDICES

ANO	CI	IGC	CI-EaD
2019	-	4	-
2018	-	4	-
2017	5	4	-
2016	-	4	-
2015	-	4	-

Figura 3 – Índices da UFC no sistema eMEC, obtido em 11/03/2021.
 (https://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhes-ies/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/NTgz)

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: 1º) o Conceito Institucional; 2º) o Índice Geral de Cursos; e 3º) o IGC Contínuo.

4.2 Avaliações de Cursos Realizadas na UFC

A UFC teve 26 cursos avaliados pelo MEC no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) de 2019, 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	5
	Engenharia Civil	5
	Enfermagem	5
FORTALEZA	Arquitetura e Urbanismo	5
	Educação Física - Integral	5

	Educação Física - Noturno	5
	Engenharia Ambiental	5
	Engenharia Civil	5
	Enfermagem	5
	Farmácia	5
	Fisioterapia	5
	Medicina	5
	Engenharia Elétrica	4
	Odontologia	4
	Zootecnia	4
QUIXADÁ	Agronomia	4
	Engenharia de Alimentos	4
	Engenharia de Computação	4
RUSSAS	Engenharia de Produção	5
	Engenharia Civil	5
	Engenharia Mecânica	4
	Eng. Mecânica	5
SOBRAL	Odontologia	5
	Engenharia Elétrica	4
	Engenharia Química	4
	Medicina	4

Tabela 2 – Cursos de Graduação avaliados pelo INEP/MEC em 2019.
 (<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/avaliacao-e-exames-educacionais/enade/resultados>)

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 2020.2, e uma ilustração do Portal da Avaliação Institucional dentro do SIGAA, respectivamente.



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

UFC - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas Tempo de Sessão: 01:30 SAIR

FRANCISCO GILDEMIER FERREIRA DA SILVA Módulos Caixa Postal Abrir Chamado
 Alterar vínculo Menu Docente Alterar E-mail/Senha
 ASSESSORIA ADMINISTRATIVA (11.00.01.06.16)

MENU PRINCIPAL > PORTAL DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Administração **Cadastros** **Relatórios e Consultas**

Relatórios

- Resultado da Avaliação de Desempenho do Docente
- Resultado Agregado da Avaliação de Desempenho do Docente
- Resultado da Avaliação de Desempenho do Docente Agregado por Curso Inep
- Resultado da Avaliação de Infraestrutura para o Exercício da Docência Agregado por Curso Inep
- Resultado da Avaliação de Desempenho dos Docentes por Unidade e Departamento
- Resultado da Avaliação Institucional de Infraestrutura Para o Exercício da Docência
- Resultado da Avaliação Institucional de Infraestrutura de Curso Realizada pelos Discentes
- Resultado da Avaliação Institucional de Coordenação de Curso
- Resultado Agregado da Avaliação Institucional de Turmas Realizada pelos Docentes
- Resultado Agregado da Autoavaliação dos Discentes na Turma
- Resultado Agregado da Avaliação das Aulas Remotas Realizada Pelos Discentes
- Resultado Agregado da Avaliação das Aulas Remotas Realizada Pelos Docentes

Relatórios de Questões Abertas

- Acessar o Conteúdo das Questões Abertas da Avaliação Institucional
- Acessar o Conteúdo das Questões Abertas da Avaliação por Docente
- Acessar o Conteúdo das Questões Abertas da Avaliação das Aulas Remotas

Relatórios de Acompanhamento da Avaliação

- Relatório Estatístico de Acompanhamento da Avaliação Institucional dos Docentes
- Relatório Estatístico de Acompanhamento da Avaliação Institucional dos Discentes
- Relação de Docentes com Autoavaliação não Realizada no Período Letivo
- Relação de Docentes em Débito com a Avaliação Institucional
- Relação de Discentes em Débito com a Avaliação Institucional

Relatório de Avaliação de Serviços

- Resultado da Avaliação de Serviços por Unidade Prestadora

Consultas

- Consulta Geral de Cursos
- Consulta Geral de Componentes Curriculares
- Consulta Geral de Turmas

Menu Principal

SIGAA | Copyright © 2010-2022 - Superintendência de Tecnologia da Informação - UFC - (85) 3366-9999 - si3asprd04.ufc.br

Figura 5 – Ilustração do Portal da Avaliação Institucional no ambiente do SIGAA. (https://si3.ufc.br/sigaa/avaliacao/portal/pai_gestor_cpa.jsf)

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 2020.2 com índices positivos de engajamento da comunidade acadêmica. No total, 87,64% dos docentes participaram do processo, enquanto entre os discentes a média de participação foi de 52,58%. 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, a unidade acadêmica com destaque foi o Instituto Universidade Virtual (UFCVirtual), no qual 100,00% dos professores responderam aos formulários da CPA.

UA	Docentes				Discentes			
	2019.1	2019.2	2020.1	2020.2	2019.1	2019.2	2020.1	2020.2
CRATEÚS	97,62	95,45	93,33	97,87	70,01	76,37	47,57	61,94
RUSSAS	95,56	100,00	95,45	97,87	65,88	48,14	40,02	47,87
QUIXADÁ	89,29	90,16	94,92	98,25	66,89	53,16	45,27	53,50
SOBRAL	76,35	79,00	69,01	83,67	57,77	62,45	48,83	59,36
CC	80,49	87,80	83,99	85,86	49,86	55,70	51,03	60,63
CCA	87,22	91,73	84,21	92,48	47,59	51,05	38,90	55,42
CH	81,17	79,60	75,40	82,07	48,81	50,05	43,09	56,28
CT	82,33	91,11	84,04	85,90	44,88	46,12	39,01	47,57
FFOE	94,35	92,97	94,62	75,78	67,46	65,10	51,29	53,69
FEAAC	91,54	90,00	84,38	90,23	47,53	49,50	35,43	50,28
FD	84,21	78,95	78,57	87,93	43,63	47,78	33,26	46,99
FACED	90,32	85,51	79,10	77,94	46,16	48,65	34,81	59,08
FAMED	61,11	73,36	69,96	77,64	29,75	45,14	37,76	41,46
LABOMAR	88,46	89,29	77,78	85,71	55,09	62,00	41,94	54,29
ICA	74,80	81,10	79,84	86,05	40,56	46,73	32,59	48,26
IEFES	88,89	92,86	88,46	84,62	46,87	52,59	33,73	49,61
UFCVirtual	97,37	100,00	95,45	100,00	43,42	50,94	39,21	47,64
Média	81,80	85,65	80,98	87,64	49,94	52,20	41,42	52,58

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

Registraram 90% ou mais de participação docente os campi de Russas (97,87%), Crateús (97,87%), Quixadá (98,25%), CCA (92,48%), FEAAC(90,23%), UFCVirtual (100,00%).

A participação dos estudantes teve índices menos expressivos, mas ainda assim, satisfatórios, haja vista que estamos tratando com 25.463 alunos aptos a participarem da avaliação deste semestre. O índice de participação discente em 2020.2 ficou em 52,58%, sendo o maior índice registrado nos últimos 4 semestres. 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 2019.1 a 2020.2. O universo de pessoas aptas a participarem destas avaliações foi de: 2.077 docentes e 25.463 discentes, em 2020.2; 2.077 docentes e 25.463 discentes, em 2020.1; 2.070 docentes e 26.077 discentes, em 2019.2; e em 2019.1, 2.028 docentes e 26.905 discentes.

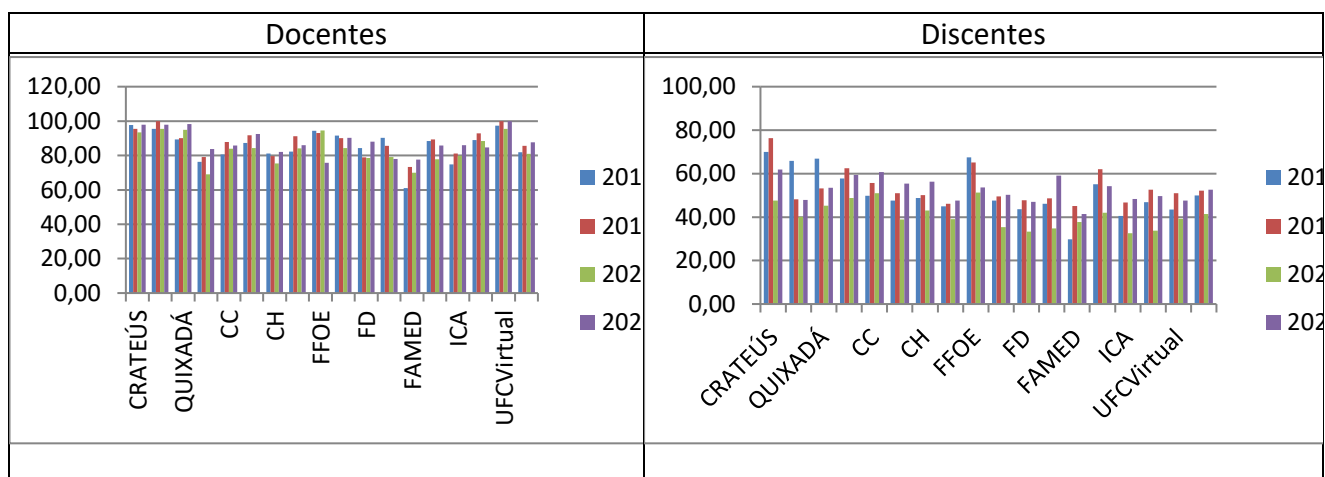


Figura 6 – Gráficos dos índices de participação nas avaliações dos docentes e discentes.

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 2020.1 e 2020.2 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: 2020.1

Qtde. de Discentes por Turma Aptos a se Autoavaliarem: 103.167

Qtde. de Autoavaliações de Discentes por Turma Realizadas: 43.109 (41.79 % dos discentes aptos)

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

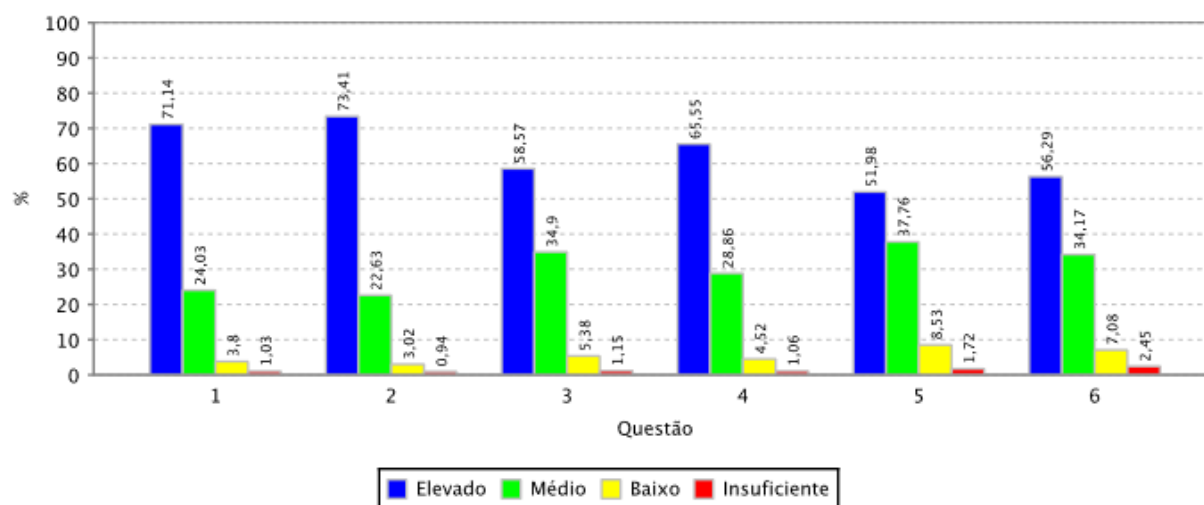


Figura 7 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo discente em 2019.1.

Informações gerais:

Instituição: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA

Período Letivo: 2020.2

Qtde. de Discentes por Turma Aptos a se Autoavaliarem: 103.346

Qtde. de Autoavaliações de Discentes por Turma Realizadas: 57.347 (55.49 % dos discentes aptos)

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

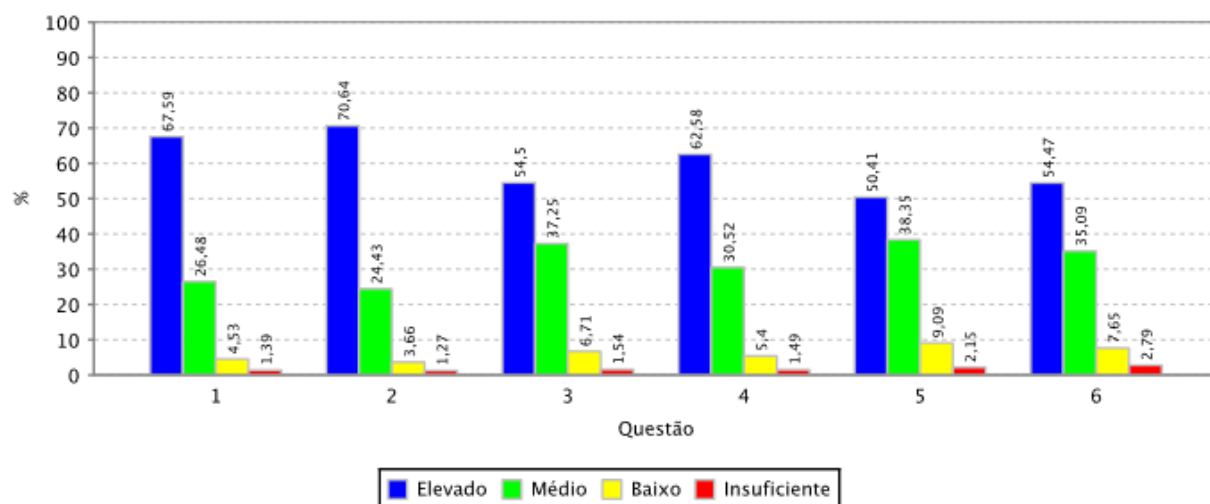


Figura 8 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo discente em 2020.2.

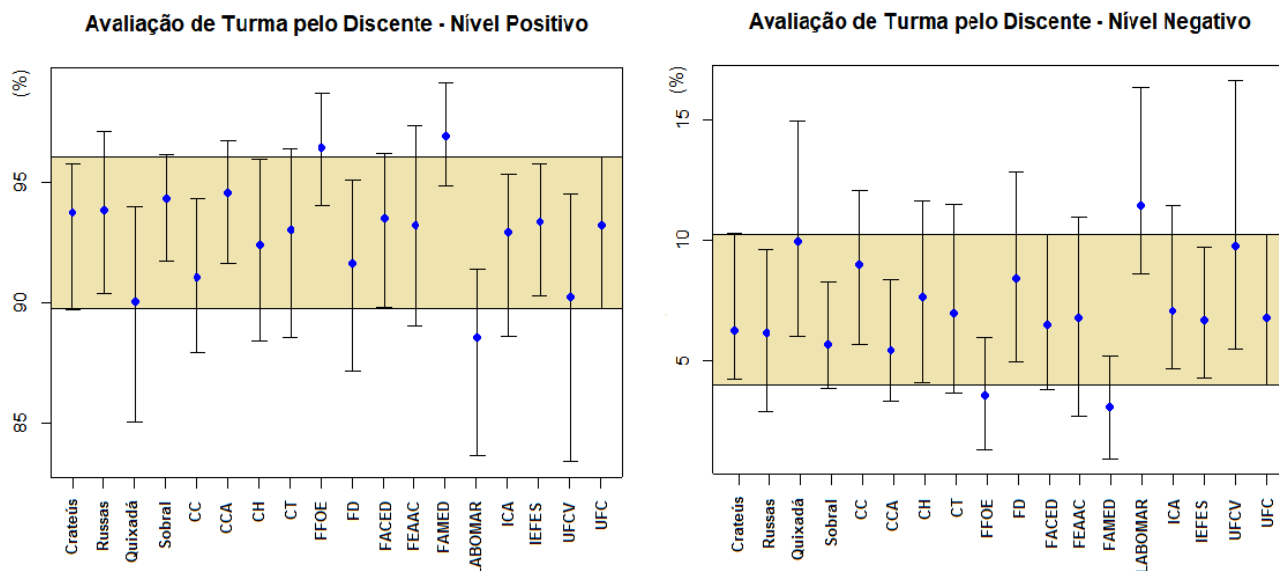


Figura 9 – Ilustração do CI com o resultado da avaliação de disciplina pelo discente em 2020.1.

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:	2020.1
Qtde. de Docentes por Turma Aptos a Avaliar:	6.575
Qtde. de Avaliações de Docentes por Turma	5.041 (76,67% dos docentes aptos)
Qtde. de Turmas Aptas a Serem Avaliadas:	4.340
Qtde. de Turmas Avaliadas:	3.735 (86,06% das turmas avaliadas)

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

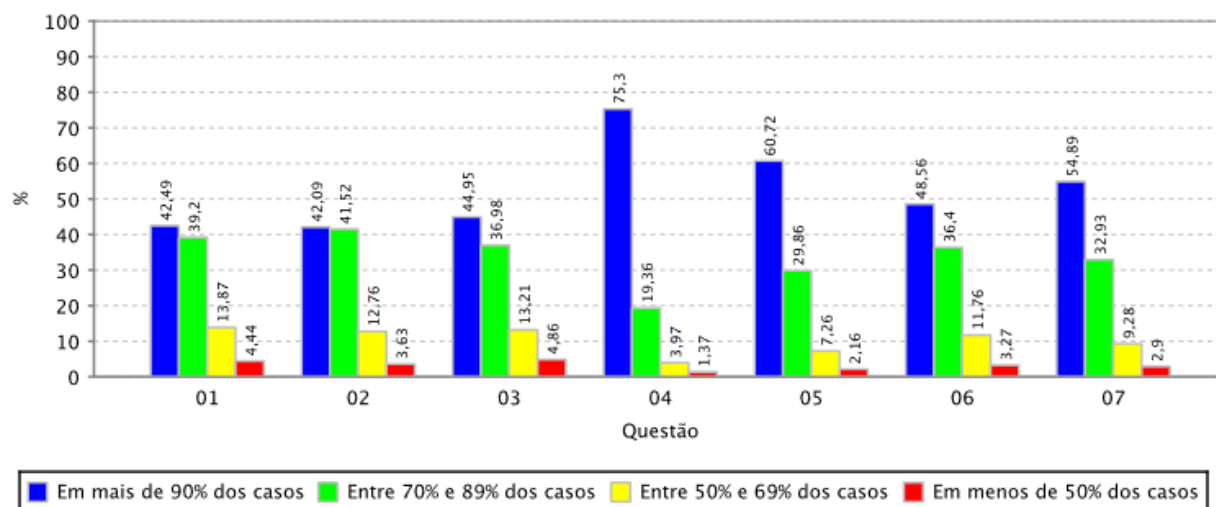


Figura 10 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo docente em 2020.1.

Informações gerais:

Instituição:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Período Letivo:	2020.2
Qtde. de Docentes por Turma Aptos a Avaliar:	6.818
Qtde. de Avaliações de Docentes por Turma:	5.539 (81,24% dos docentes aptos)
Qtde. de Turmas Aptas a Serem Avaliadas:	4.534
Qtde. de Turmas Avaliadas:	4.078 (89,94% das turmas avaliadas)

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

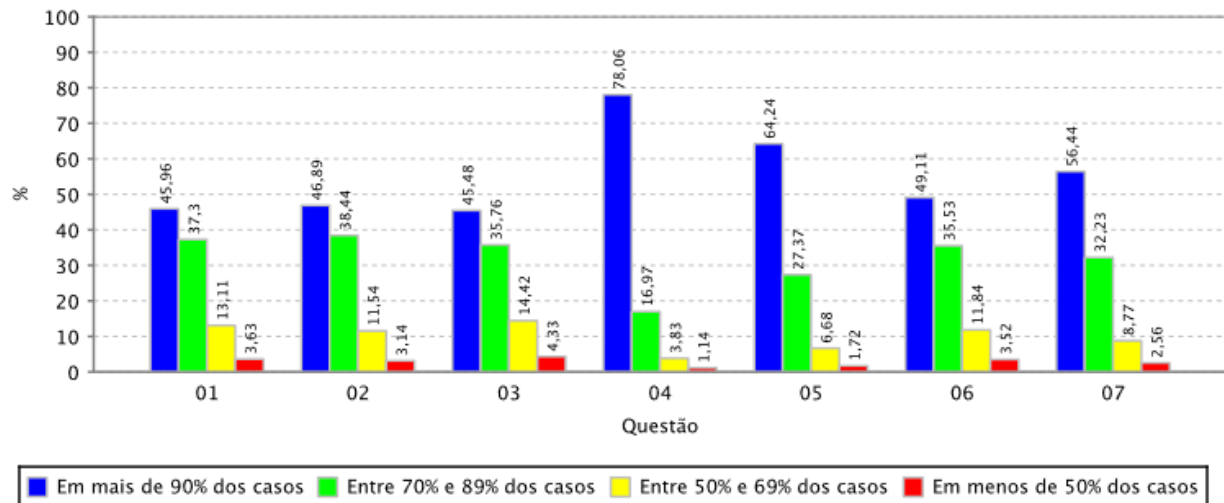


Figura 11 – Resultados do questionário de disciplina feito pelo docente em 2020.2.

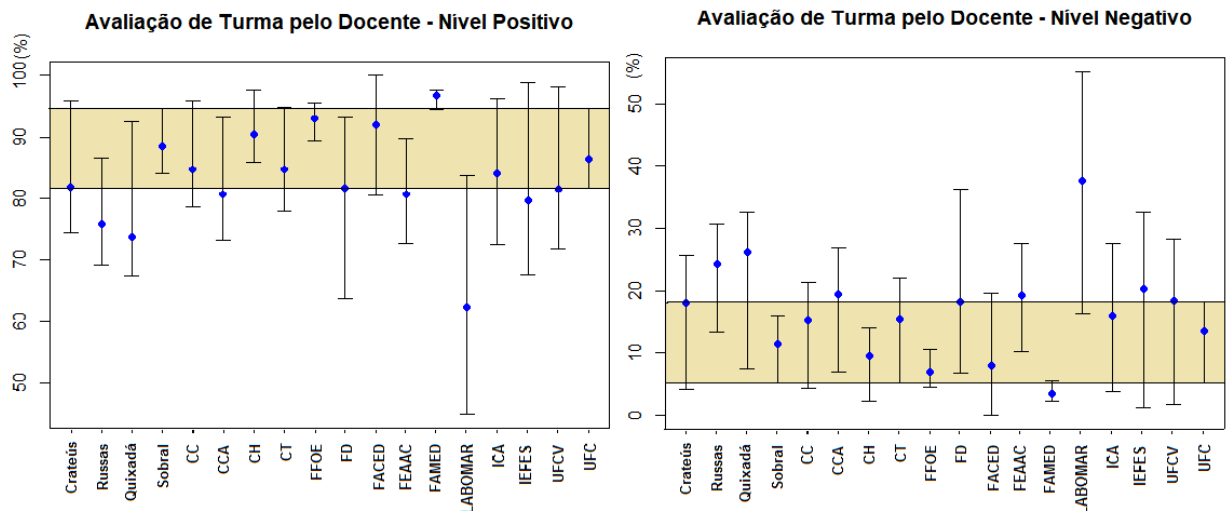


Figura 12 – Ilustração do CI com o resultado de disciplina feito pelo docente em 2019.2.

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.

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: 2.077
 Qtde. total de docentes que participaram da avaliação de turmas: 1.670 (80,4% dos docentes aptos)
 Qtde. total de docentes por turma aptos a realizarem a autoavaliação: 8.289
 Qtde. total de docentes por turma que realizaram a autoavaliação: 5.019 (60,6% das autoavaliações possíveis)
 Qtde. total de avaliações de docentes a serem realizadas pelos discentes: 124.495
 Qtde. total de avaliações de docentes realizadas: 52.127 (41,9% das avaliações de docentes possíveis)

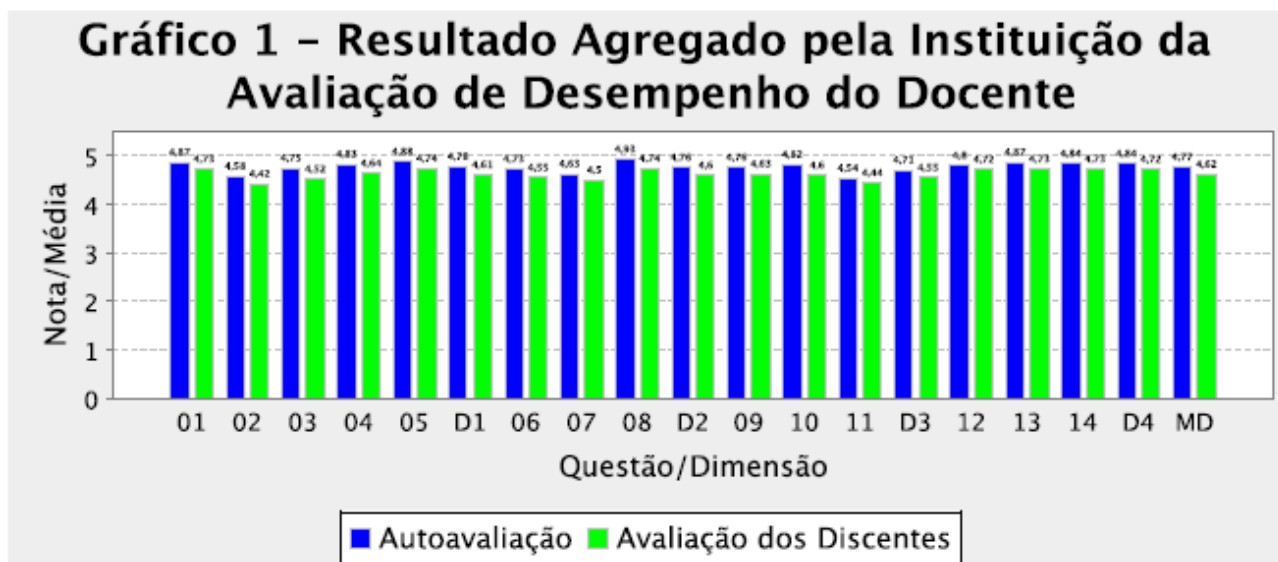


Figura 13 – Resultados do questionário de desempenho do docente em 2020.1.

Qtde. total de docentes aptos a avaliar: 2.099
 Qtde. total de docentes que participaram da avaliação de turmas: 1.780 (84,8% dos docentes aptos)
 Qtde. total de docentes por turma aptos a realizarem a autoavaliação: 8.181
 Qtde. total de docentes por turma que realizaram a autoavaliação: 5.504 (67,3% das autoavaliações possíveis)
 Qtde. total de avaliações de docentes a serem realizadas pelos discentes: 130.770
 Qtde. total de avaliações de docentes realizadas: 69.030 (52,8% das avaliações de docentes possíveis)

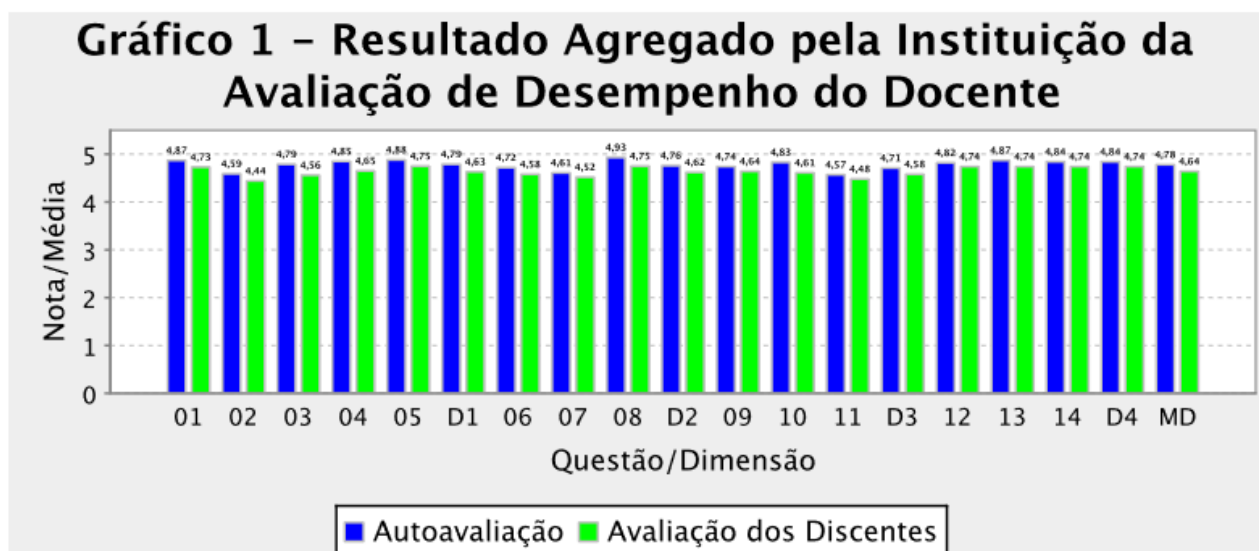


Figura 14 – Resultados do questionário de desempenho do docente em 2020.2.

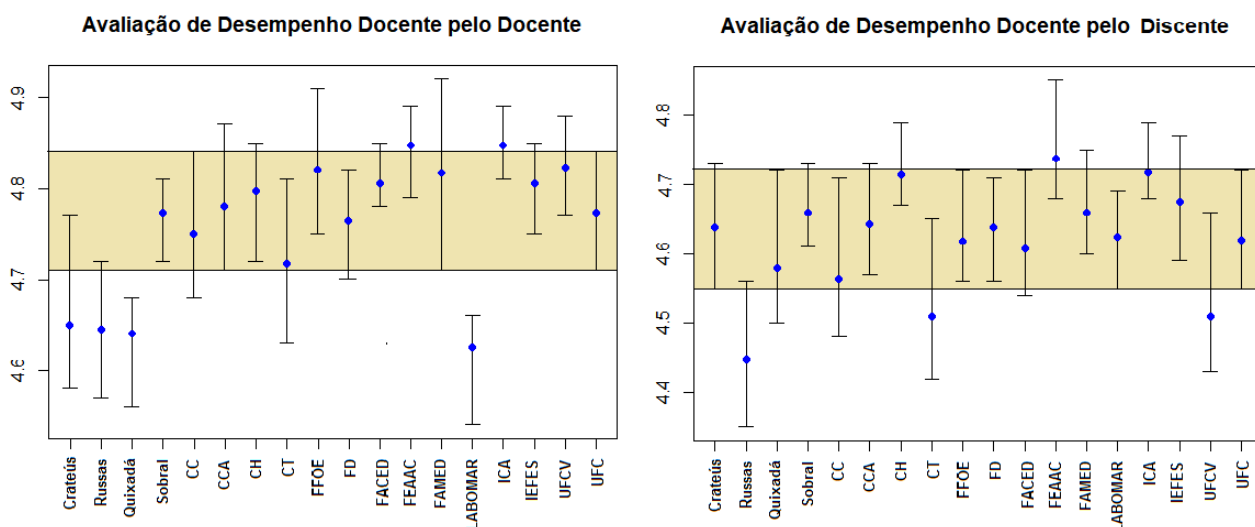


Figura 15 – Ilustração do CI com o desempenho docente feito por docente e discente em 2020.1

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, conforme a Figura 1 e 2 dadas a seguir. 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.

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: 2020.2
 Quantidade de discentes aptos a avaliar: 25.009
 Quantidade de avaliações realizadas: 12.167 (48,65% dos avaliadores)

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

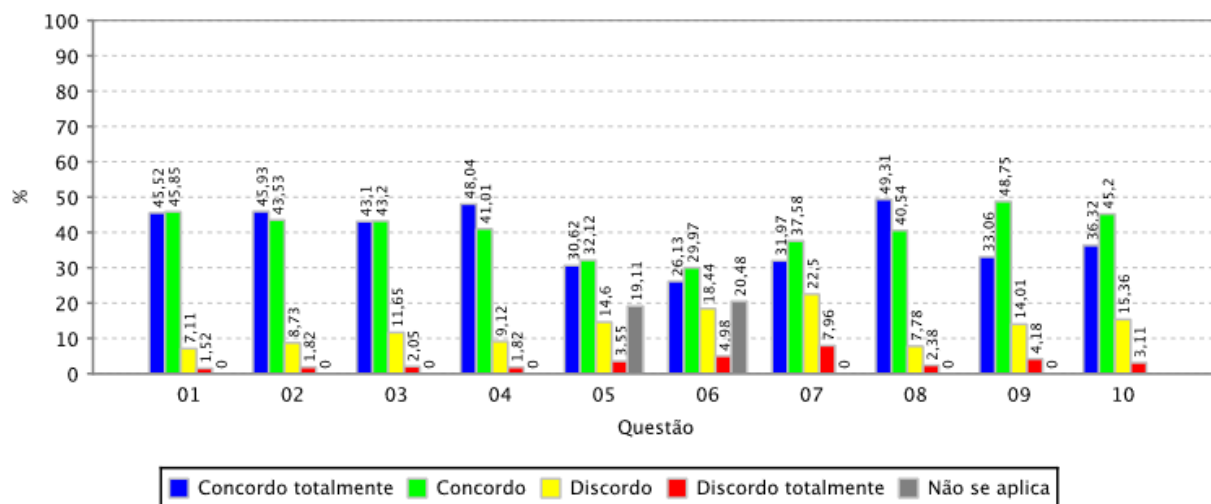
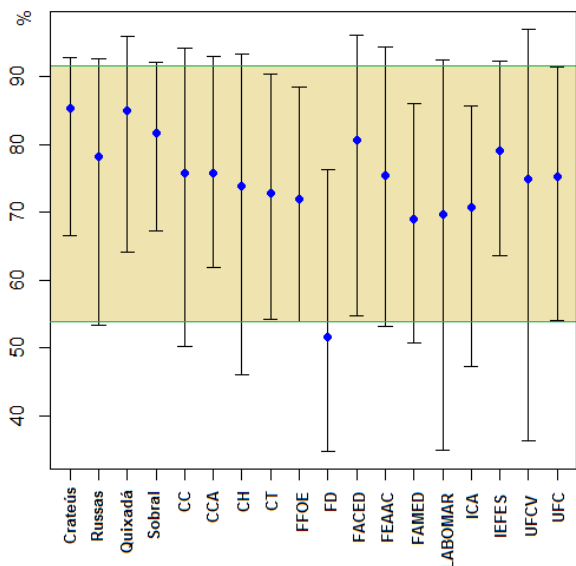


Figura 16 – Resultados do questionário de coordenação do curso feito pelo discente em 2020.2.

Avaliação da Coord. Curso pelo Discente - Nível Positivo



Avaliação da Coord. Curso pelo Discente - Nível Negativo

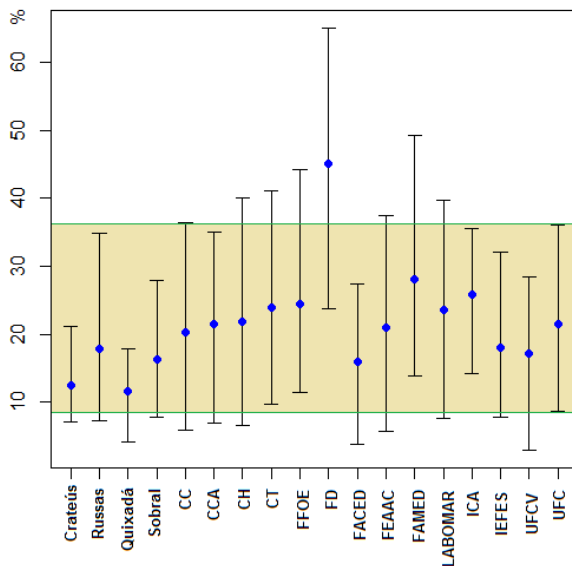


Figura 17 – Ilustração do CI com o resultado da coord. de curso feito pelo discente em 2020.2.

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:	2020.2
Quantidade de discentes aptos a avaliar:	25.009
Quantidade de avaliações realizadas:	12.108 (48,41% dos avaliadores)

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

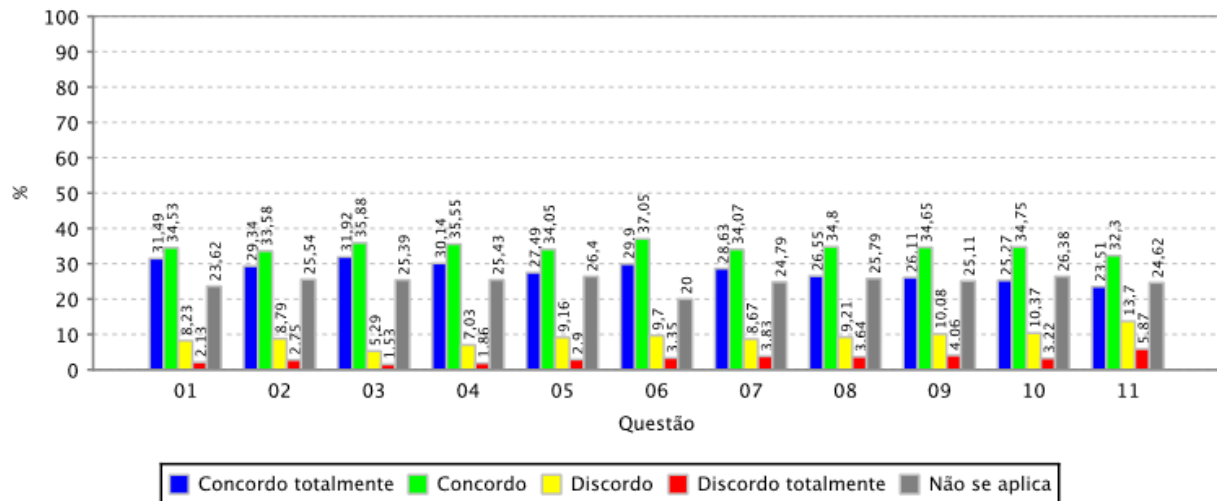


Figura 18 – Resultados do questionário de infraestrutura do curso feito pelo discente em 2020.2.

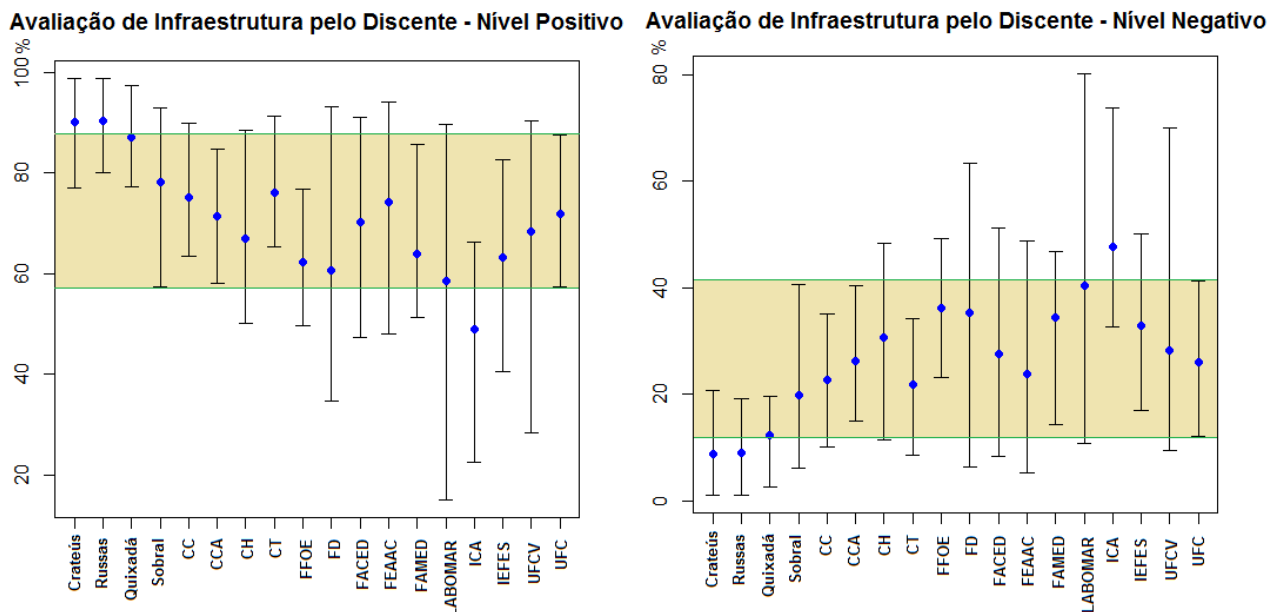


Figura 19 – Ilustração do CI com o resultado da infraestrutura física feito pelo discente em 2020.2.

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.

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:	2020.2
Quantidade de Docentes Aptos a Avaliar:	2.096
Quantidade de avaliações realizadas:	1.778 (84,83% dos avaliadores)

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

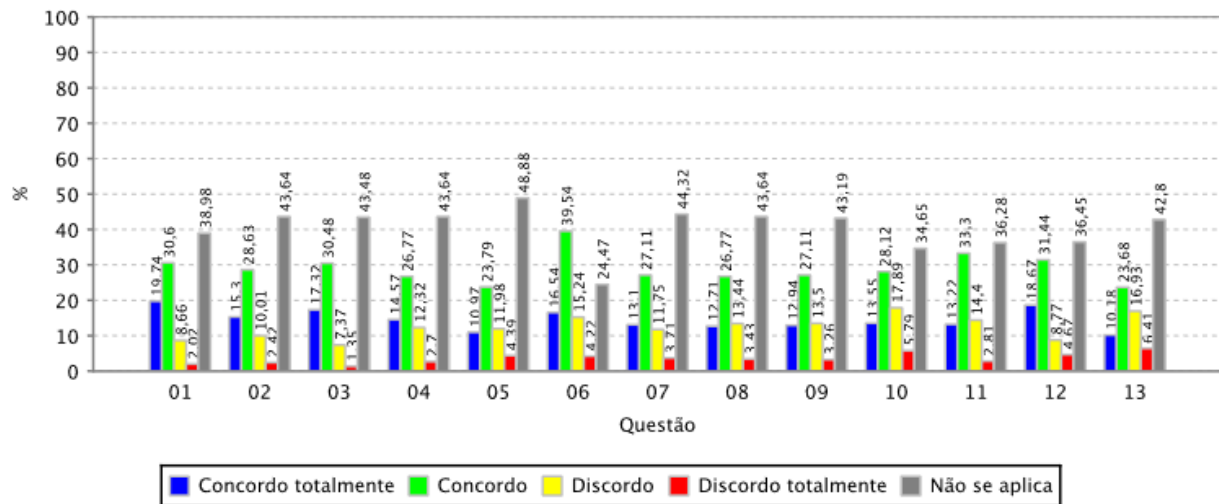


Figura 20 – Resultados do questionário de infraestrutura do curso feito pelo docente em 2020.2.

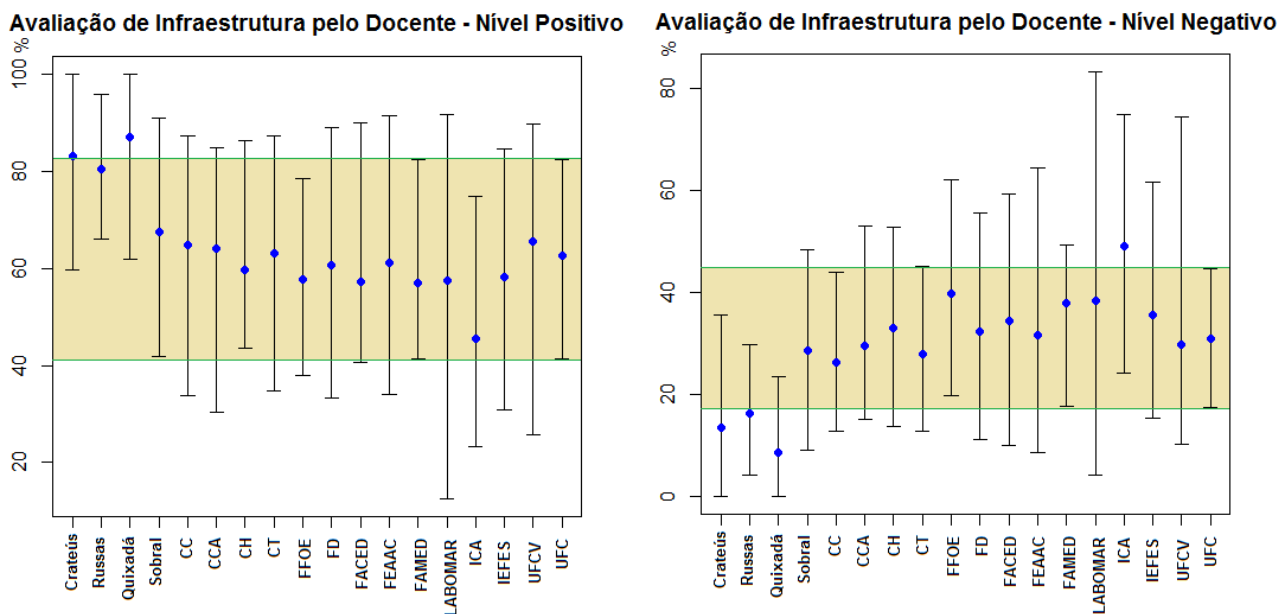


Figura 21 – Ilustração do CI com o resultado da infraestrutura física feito pelo docente em 2020.2.

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.

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 Universidade Federal do Ceará (UFC) for the Comissão Própria de Avaliação Institucional. At the top, there is a 'gov.br' logo and navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. A banner below states: 'Este sítio foi reprojetoado para melhor atendê-lo. Acesse já pelo celular e veja mais essa novidade'. The main header includes the UFC logo and the text 'Universidade Federal do Ceará COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL'. A search bar is located in the top right corner.

The page is divided into three main sections:

- Left Sidebar (Menu):**
 - Início
 - Sobre a CPA
 - Composição da CPA
 - Legislação e Instrumentos
 - Avaliação Institucional na UFC
 - Resultados
 - Ações das Avaliações
 - Relatórios de Autoavaliação
 - Tutoriais e Documentos
 - Dúvidas frequentes
 - Links
 - Contato
- Center (Notícias mais recentes):**
 - Docentes e Discentes já podem participar da Avaliação Institucional de 2020.2 que acontecerá de 15 a 30 de março**
Data da publicação: 13 de março de 2021. Categoria: Sem categoria
Estudantes e docentes de graduação da Universidade Federal do Ceará poderão participar, no período de 15 a 30 de março, da [...]
 - Professores e estudantes poderão realizar a autoavaliação institucional de 2020.1**
Data da publicação: 30 de setembro de 2020. Categoria: Sem categoria
Estará disponível, de 01 a 16 de outubro de 2020, a primeira etapa no ano da Avaliação Institucional Interna. Nela, estudantes e [...]
 - Seminário da CPA apresenta informações das avaliações institucionais na UFC em 2019**
Data da publicação: 8 de novembro de 2019. Categoria: Sem categoria
A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Federal do Ceará realizou, na manhã desta quinta-feira (7), o Seminário de [...]
 - Presidente da CPA/UFC é indicado para compor a CTAA do INEP/MEC.**
Data da publicação: 29 de abril de 2019. Categoria: Sem categoria
O Professor Titular José Lassance de Castro Silva (Presidente da CPA/UFC) é o novo membro da CTAA (Comissão Técnica de Acompanhamento [...])
- Right Sidebar (Acesso Rápido):**
 - Avaliação de Serviços
 - SI3 Acesso ao SISTEMA
 - Plano de Desenvolvimento Institucional 2018/2022
 - ANUÁRIO ESTATÍSTICO UFC 2016
 - INEP Instituto Nacional de Educação e Pesquisas

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.

No período de 2020 os resultados obtidos nas avaliações destes setores não foram identificados no sistema em decorrência, possivelmente, da suspensão dos serviços por conta da Pandemia. Registra-se os resultados observados em 2019 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 como *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)									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)									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	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	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	21,9	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	1,6	16
11	Divisão de Transportes	100	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	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	0	12,5	1
14	Museu de Arte - Atendimento	100	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	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	0,4	336
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	0,0	3

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

No.	Unidade de Atendimento de Serviço	Questões (% Positivo)									Questões (% Negativo)									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)								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.

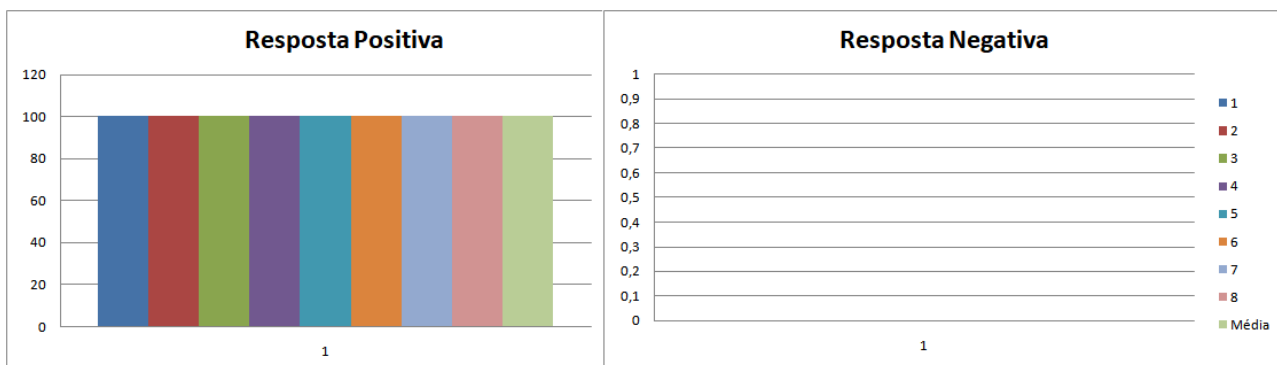


Figura 23 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 1º trimestre de 2019.

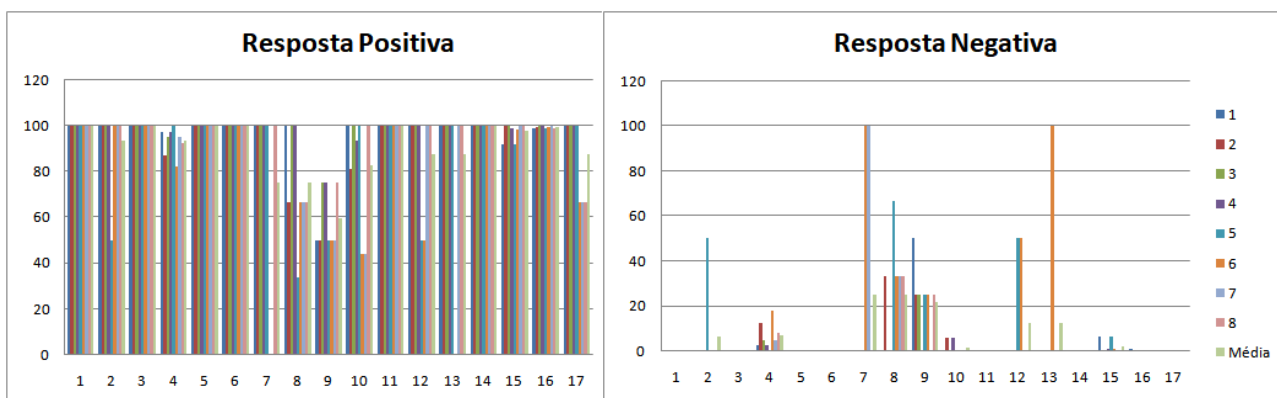


Figura 24 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 2º trimestre de 2019.

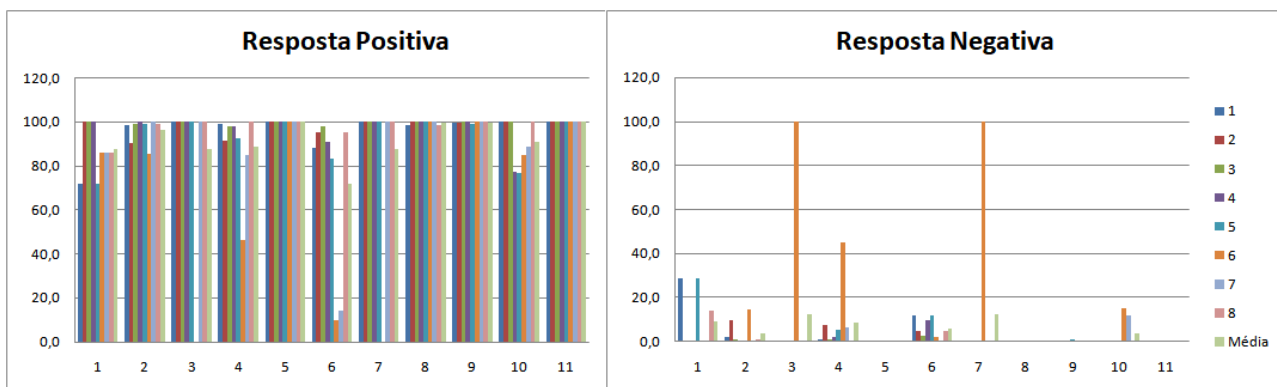


Figura 25 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 3º trimestre de 2019.

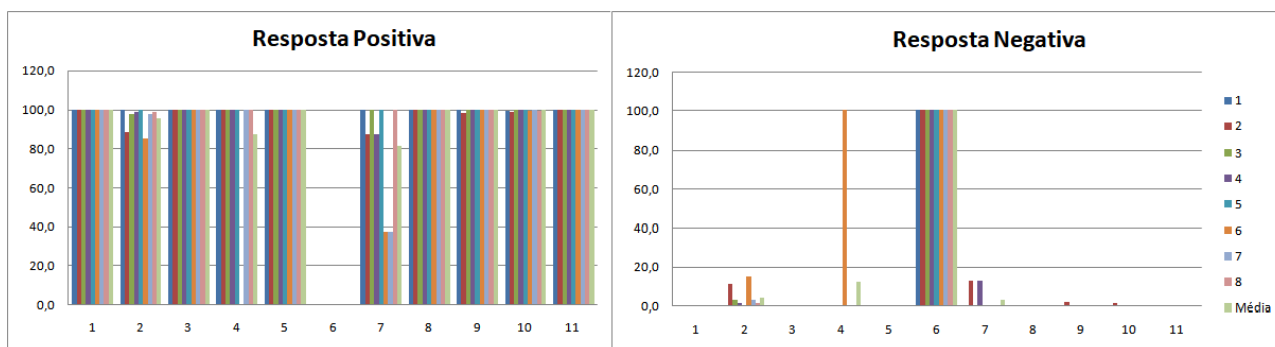


Figura 26 – Resultados da avaliação do atendimento de serviço no 4º trimestre de 2019.

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.