



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS DE MINAS**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

**RELATÓRIO AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**EAD**

**CICLO AVALIATIVO 2017**

**PATOS DE MINAS/MG**

**2018**



## **RELATÓRIO AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**EAD**

**CICLO AVALIATIVO 2017**

**Equipe:**

Prof. Ronaldo Pereira Caixeta – Presidente da CPA

Prof. Daniel Oliveira e Silva

Prof. Flávio de Paula Soares Carvalho

**PATOS DE MINAS**

**2018**

## **Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM**

### **Administração Superior**

---

#### **Reitor**

Prof. Me. Milton Roberto de Castro Teixeira

#### **Vice-Reitor**

Prof. Me. Fagner Oliveira de Deus

#### **Pró-Reitor de Ensino, Pesquisa e Extensão**

Prof. Me. Henrique Carivaldo de Miranda Neto

#### **Pró-Reitor de Planejamento, Administração e Finanças**

Prof. Me. Renato Borges Fernandes

#### **Diretor de Graduação**

Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria Marta do Couto Pereira Rodrigues

#### **Coordenadora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão**

Prof.<sup>a</sup> Ma. Adriana de Lanna Malta Tredezini

#### **Coordenador de Educação a Distância**

Prof. Me. Flávio Daniel Borges de Moraes

---

### **Comissão Própria de Avaliação (CPA)**

---

#### **Presidente**

Prof. Me. Ronaldo Pereira Caixeta

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

Prof. Me. Ronaldo Pereira Caixeta

Prof. Me. Daniel Oliveira e Silva

Prof. Me. Flávio de Paula Soares Carvalho

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

Rejane Maria Magalhães Melo

Maria Inês de Deus Bernardes

#### **Representante do Corpo Discente**

Léllis Félix Souza Alves

Samir Antunes Costa

#### **Representante da Sociedade Civil Organizada**

Conceição Aparecida Silva Marques

Lúcia Helena Batista Tredezini

## **APRESENTAÇÃO**

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES - fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e especialmente do aprofundamento dos seus compromissos e responsabilidades sociais.

Nessa perspectiva, o Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM busca, na sua autoavaliação, os indícios necessários para aperfeiçoar sua atuação, visando a um melhor atendimento à comunidade acadêmica, à sociedade e às necessidades da região e do país.

No intuito de garantir o autoconhecimento da instituição, de forma sistemática, processual e abrangente, o UNIPAM, por meio da Comissão Própria de Avaliação, desenvolve seu programa de autoavaliação institucional em consonância com a Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Nesse sentido os Relatórios Institucionais de Autoavaliação do UNIPAM, representam o fechamento de ciclos avaliativos e retratam o conjunto das informações obtidas através dos diferentes instrumentos de avaliação adotados na instituição com todas as partes interessadas.

Estes documentos são o resultado do aprimoramento do sistema de avaliação na instituição. Ele reflete as melhorias alcançadas com a utilização de novas ferramentas de avaliação como o BSC, como ferramenta de gestão estratégica; o SGI, como ferramenta da gestão da qualidade; além da autoavaliação que o presente relatório descreve e os demais instrumentos de avaliação e regulação do SINAES, tais como ENADE, avaliações in loco, cadastro e censo. Em relação à autoavaliação conduzida pela CPA, merece destaque a evolução de ferramentas utilizadas como o NPS, que mede a confiança do aluno em relação ao professor, ao curso e ao UNIPAM. Essas melhorias permitem que a comunidade acadêmica possa, além de participar dos processos de avaliação, visualizar os resultados de maneira mais clara.

A apresentação do presente relatório não finaliza o processo e o trabalho de autoavaliação, uma vez que é a base para a elaboração de medidas a serem tomadas, ações a serem aprimoradas, num esforço de crescimento e aprendizagem contínuos. Tal esforço já se

manifesta nas meta-avaliações e reorientações que estão sendo empreendidas no âmbito dos diversos setores e colegiados de cursos do UNIPAM.

Enfim, a autoavaliação institucional representa um largo passo do UNIPAM comprometido com a qualidade do ensino e conduz os seus agentes a perseguirem, coletivamente, o aperfeiçoamento de suas atividades e serviços.

Prof. Ronaldo Pereira Caixeta

Presidente da CPA

## 1 Introdução

O Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM é mantido pela Fundação Educacional de Patos de Minas - FEPAM, fundada no ano de 1970, quando entrou em funcionamento a sua primeira unidade – a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Como marcos históricos de sua trajetória de crescimento, pode-se citar a criação da Faculdade de Ciências Administrativas (1989), Faculdade de Direito (1996), Faculdade de Ciências da Saúde (1998), Faculdade de Ciências Agrárias (2000).

Em 2001, pensando nos grandes desafios que ainda existiam pela frente, assim como nos espaços a preencher com novos cursos e novas iniciativas, para atendimento às necessidades da população e para promoção do desenvolvimento local e regional em novas áreas, as Faculdades foram transformadas em Centro Universitário, cujo credenciamento se deu pelo Decreto Estadual nº 41.744, de 06 de julho de 2001. Seu credenciamento, pelo prazo de cinco anos, ocorreu em 09 de dezembro de 2004, conforme Decreto Estadual da mesma data.

O Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM oferece, atualmente, 30 cursos de graduação, 8 cursos de graduação EaD e 22 cursos de pós-graduação *lato sensu*. Há também, no UNIPAM, uma política de incentivo à pesquisa e à extensão. O Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC e o Programa Institucional de Bolsas de Extensão - PIBEX, financiados com recursos próprios, têm como princípio despertar vocações científicas e talentos potenciais, produção crítica do conhecimento e interação entre o Centro Universitário e a comunidade.

O Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM tem sua filosofia institucional alicerçada nos seguintes valores:

- na igualdade entre os homens, independentemente de nacionalidade, sexo, raça ou credo;
- no respeito aos direitos humanos e, entre eles, o direito à educação, à instrução e à formação profissional;
- nos princípios de liberdade e de solidariedade humana;
- na educação integral da pessoa humana;
- nos valores da democracia;
- no amparo social aos mais carentes;
- na proteção do meio ambiente.

A sua missão institucional é “transformar pessoas e sociedade por meio da excelência na educação, criando oportunidades e desenvolvendo talentos”. O que está em sintonia com sua visão que é “ser reconhecido como referência de Centro Universitário de Minas Gerais”.

O Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM) possui um Sistema de Gestão Integrada (SGI), que se trata de um conjunto de práticas inter-relacionadas e em constante comunicação, que permite a melhoria contínua dos processos da instituição, o desenvolvimento de políticas e práticas ambientalmente sustentáveis, o gerenciamento dos riscos ocupacionais e a aplicação de técnicas socialmente aceitáveis no ambiente de trabalho.

Dessa forma, o UNIPAM foi a primeira instituição de ensino superior a conquistar as seguintes certificações em um sistema de gestão integrado:

- **ISO 9001:2008 (Sistema de Gestão da Qualidade)**: sistema de gestão com abordagem nos processos para atendimento aos requisitos dos clientes;
- **ISO 14001:2004 (Sistema de Gestão Ambiental)**: sistema de gestão que considera os requisitos legais relacionados aos aspectos e impactos ambientais, permitindo controlar os riscos de acidentes ambientais;
- **OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional)**: sistema de gestão que considera os requisitos legais relacionados aos riscos de acidentes e a prevenção de doenças ocupacionais;
- **SA 8000:2014 (Sistema de Gestão da Responsabilidade Social)**: sistema de gestão que leva em consideração o impacto social das ações realizadas pela instituição, além das condições sob as quais seus colaboradores, parceiros e fornecedores trabalham.

O SGI é pautado nos seguintes objetivos:

- aumentar a satisfação dos nossos alunos e colaboradores;
- buscar oportunidades de melhorar processos e otimizar custos;
- desenvolver ações para melhoria dos serviços prestados;
- comprometer-se efetivamente com o controle dos aspectos e impactos ambientais, da higiene e segurança no trabalho, da responsabilidade social e da qualidade.

No ano de 2018 as certificações ISO 9001 e 14001 passarão pelo *upgrade* no processo de auditoria para atender aos requisitos das versões revisadas e atualizadas das referidas normas.

### 1.1.1 Dados da Instituição

#### Mantenedora

**Nome:** Fundação Educacional de Patos de Minas - FEPAM

**CNPJ:** 23.354.848/0001-14

**Endereço:** Rua Major Gote, 808, Bairro Caiçaras. CEP: 38.702-054, Patos de Minas/MG

Base Legal:

- Criada pelo Governo do Estado de Minas Gerais no dia 27/05/1968, por meio da Lei 4.776.
- Instituída pelo Decreto Estadual n. 11.348 de 30/09/1968.
- Estatuto primitivo registrado sob n. 1.597 no livro A-02, pg. 487, em 1968.
- Última reforma estatutária registrada sob n. 1.597 AV 16 do livro A-49, pg. 160 em 10/04/2017.
- Última Ata de nomeação e posse do Conselho Curador registrada sob n. 1.597 AV 13, no livro A-42, pag. 46 em 20/11/2015.
- Estatuto atual registrado sob o nº 1.597, páginas 487-492, do livro A, n.º 02, do Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas da Comarca de Patos de Minas.

**Representante Legal:** Teotônio Biá Tobias França.

#### Mantida

**Nome:** Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM

**Reitor:** Milton Roberto de Castro Teixeira

**Telefone:** (34)3823-0300

**Fax:** (34)3823-0310

**E-mail:** unipam@unipam.edu.br

**Endereço:** Rua Major Gote, 808, Bairro Caiçaras. CEP: 38.702-054, Patos de Minas/MG

Base Legal:

- Educação Presencial: Recredenciado pela Portaria n. 849 de 01/10/2014, publicada no D.O.U de 02/10/2014.
- Educação à Distância: Recredenciado pela Portaria n. 380 de 20/03/2017, publicada no D.O.U de 21/03/2017.



### **1.1.2 Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA)**

A CPA é designada pela Reitoria do Centro Universitário por meio de portaria de nomeação e é composta de:

- 03 representantes docentes,
- 02 representantes discentes,
- 02 representantes dos Funcionários técnico-administrativos e
- 02 representante da sociedade civil organizada.

Os membros discentes são indicados pelos seus pares em votação, podendo ser discente de qualquer curso e não sendo elegível quando houver pendências acadêmicas/administrativas e for aluno de primeiro ou último período.

O mandato da CPA possui duração de 03 anos podendo haver recondução por ato discricionário da Reitoria.

A atual composição da CPA foi nomeada por meio da Portaria nº 1877, de 07 de abril de 2015 e possui os seguintes membros:

- Ronaldo Pereira Caixeta – Presidente da CPA
- Daniel Oliveira e Silva – Membro CPA (Representante docente da Instituição)
- Flávio de Paula Soares Carvalho – Membro CPA (Representante docente da Instituição)
- Rejane Maria Magalhães Melo – Membro CPA (Representante técnico-administrativo da Instituição)
- Maria Inês de Deus Bernardes – Membro CPA (Representante técnico-administrativo da Instituição)
- Lélis Félix Souza Alves – Membro CPA (Representante discente da Instituição)
- Samir Antunes Costa – Membro CPA (Representante discente da Instituição)
- Conceição Aparecida Silva Marques – Membro CPA (Representante da sociedade civil organizada)
- Lúcia Helena Batista Tredezini – Membro CPA (Representante da sociedade civil organizada)

Os representantes docentes da CPA possuem regime de trabalho de tempo integral (T40/semana) e um mínimo de 10 horas semanais dedicadas para o trabalho da comissão.

## **2 Concepção da Avaliação Institucional**

Um programa de avaliação só terá sucesso se for fundamentado por princípios e objetivos que atendam às necessidades institucionais de forma que os balanços críticos se reflitam em ações condizentes com a estratégia institucional de melhoria contínua da qualidade do ensino da instituição. Além disso, deve estar frequentemente articulado ao Plano de Desenvolvimento Institucional e aos Projetos Pedagógicos de Cursos, para os quais deve fornecer subsídios de planejamento e melhorias.

### **2.1 DIRETRIZES**

Para garantir que mudanças qualitativas possam ser efetuadas, a avaliação institucional no UNIPAM possui as seguintes diretrizes:

- autoconhecimento da Instituição e dos cursos através do resultado de suas ações, permitindo adequá-las às demandas sociais;
- maior participação da Instituição na comunidade;
- profissionalização da gestão pedagógica e administrativa;
- busca contínua da qualidade no cumprimento de suas funções de ensino, pesquisa e extensão, em consonância com as demandas sociais, de ensino e com a missão institucional;
- adoção de um compromisso ético e formal para garantir condições favoráveis ao bom desempenho da instituição e do educando;
- garantia de uma metodologia que permita oportunidade de participação da comunidade e exercício da cidadania competente;
- difusão do processo de avaliação interno e externo;
- garantia do processo e avaliação de desempenho; e
- articulação entre os diferentes segmentos educacionais no processo de avaliação.

O fluxograma representado na Figura 1 descreve as etapas de avaliação interna no UNIPAM e considerando que a instituição possui aproximadamente 13 (treze) anos de CPA, as três etapas já possuem amadurecimento e, constantemente, a análise crítica da alta direção conduz o modelo para um cenário de melhoria contínua.

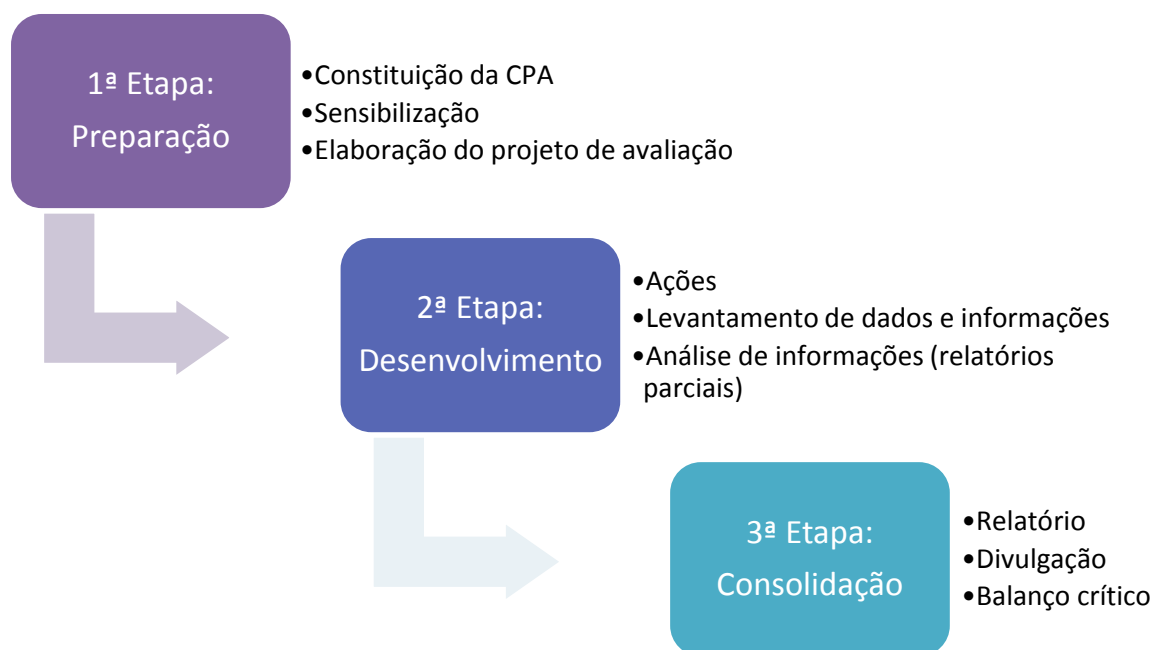


Figura 1. Fluxograma das etapas constituintes da avaliação interna no UNIPAM

Fonte: Comissão Própria de Avaliação (2018)

## 2.2 PRINCÍPIOS

O UNIPAM acredita que um programa de avaliação só terá sucesso e contribuirá para a melhoria contínua dos processos institucionais se for norteado por alguns princípios que possam garantir a busca da qualidade do ensino da instituição. Os princípios que servem para orientar a avaliação institucional no UNIPAM são:

- **Ética:** os valores éticos devem acompanhar todos os trabalhos desenvolvidos na avaliação. A ética deve estar em todas as atividades, especialmente nas dos avaliadores que são os condutores do processo;
- **Credibilidade:** o processo precisa ser percebido como sendo justo e equitativo;
- **Comunicação:** durante todo o processo de avaliação, as pessoas envolvidas devem ser informadas dos resultados de cada etapa e das mudanças que forem sendo introduzidas;
- **Continuidade:** deve-se analisar e comparar os dados de um determinado momento para o outro, revelando o grau de eficácia das medidas adotadas a partir dos resultados obtidos. É a continuidade que possibilita a comparação dos indicadores e dimensões nos diferentes momentos vivenciados pela Instituição;
- **Flexibilidade:** somente a flexibilidade transforma a relação entre a avaliação e o planejamento institucional em uma relação dialética, capaz de produzir mudanças alimentadoras da inovação e qualificação da vida acadêmica. Ela só terá sentido de

ser, se for entendida como instrumento permanente de (re)alimentação do planejamento. Os seus resultados atingem o potencial ótimo, se, entre a comunidade acadêmica, houver o reconhecimento da precariedade e a provisoriedade das práticas no interior da Instituição;

- **Globalidade:** a avaliação precisa abranger todos os aspectos da instituição e todos os seus níveis: graduação, pós-graduação, pesquisa, extensão, administração;
- **Imparcialidade:** não serão as pessoas que serão avaliadas, mas sim, as estruturas, as práticas, as relações, os processos, os produtos e os recursos que constituem o binômio saber/fazer do UNIPAM, em detrimento de seus objetivos traçados;
- **Isenção:** para que os resultados sejam significativos, a avaliação precisa ser feita de maneira isenta;
- **Objetividade:** o projeto de avaliação institucional e o pessoal selecionado para executá-lo devem atuar com objetividade para garantir seu sucesso;
- **Participação:** deve-se promover a maior integração e participação de todos os membros e segmentos da instituição;
- **Periodicidade:** a avaliação deve ser feita em períodos pré-determinados;
- **Respeito à Identidade Institucional:** deve-se procurar contemplar e respeitar as características da identidade, filosofia e carisma institucional.

## 2.3 OBJETIVOS

A CPA do UNIPAM estabeleceu os seguintes objetivos para a realização da autoavaliação institucional:

- Manter o sistema integrado e permanente de avaliação institucional no UNIPAM;
- Fornecer subsídios à comunidade acadêmica para o planejamento e a tomada de decisões, no processo de melhoria da qualidade do desempenho institucional como um todo;
- Possibilitar a reflexão sobre a estrutura administrativa e decisória do UNIPAM, identificando o clima e a cultura organizacional da instituição, oportunizando subsídios para a sua melhoria;
- Contribuir para o aprimoramento das políticas acadêmicas e derivadas e a adoção de prerrogativas institucionais de ensino, pesquisa e extensão e projetos pedagógicos dos cursos;

- Comunicar à comunidade acadêmica os resultados alcançados pelo processo avaliativo;
- Contribuir para uma consciência e uma cultura universitária em relação à avaliação institucional no UNIPAM; e
- Atender à legislação do SINAES.

## **2.4 ARTICULAÇÃO**

O programa de avaliação institucional do UNIPAM acompanha e dá suporte para o cumprimento das Políticas Institucionais, as quais fazem parte do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI. No UNIPAM as Políticas Institucionais são elencadas da seguinte forma:

- Políticas de Ensino de Graduação
- Políticas de Ensino de Pós-Graduação
- Políticas de Pesquisa e Iniciação Científica
- Políticas de Extensão
- Políticas de Responsabilidade Social
- Políticas de Educação a Distância – EaD
- Políticas de estímulo à produção acadêmica
- Políticas de Gestão
- Políticas de Pessoal

Em consonância com as Políticas Institucionais, o processo de elaboração e atualização dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs) está baseado na autoavaliação dos cursos, juntamente com as avaliações *in loco* de credenciamento e reconhecimentos, além dos resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). As atualizações dos PPCs podem estar relacionadas à carga horária, à metodologia de ensino, ao modelo pedagógico e à infraestrutura do curso.

A CPA, dentre outras responsabilidades, acompanha o cumprimento dos PPCs e as metas propostas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) relacionadas aos respectivos cursos.

### **3 Metodologia da Avaliação Institucional**

O planejamento da autoavaliação institucional do UNIPAM para o Ano de 2017 integrada um Programa de Avaliação Institucional vinculado ao PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional, o qual é analisado criticamente anualmente.

Para a elaboração deste relatório, foram utilizados, sobretudo, os seguintes instrumentos para as coletas de dados:

- Pesquisa NPS (Net Promoter Score);

#### **3.1 AUTOAVALIAÇÃO E A METODOLOGIA NET PROMOTER (NPS)**

Instituições educacionais têm adotado o Net Promoter Score (NPS) para avaliar o nível de satisfação dos alunos e para extrair informações acerca dos pontos fortes e dos pontos fracos dos serviços oferecidos, por ser uma metodologia rápida e de fácil operacionalização e análise das informações coletadas. Nas próximas seções, são explicadas a metodologia e apresentados os resultados obtidos a partir da avaliação dos professores, dos cursos e do UNIPAM.

##### **3.1.1 Metodologia NPS**

O NPS é uma metodologia criada por Fred Reichheld, nos EUA, com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de instituição. Sua ampla utilização deve-se à simplicidade, à flexibilidade e à confiabilidade da metodologia.

Esta metodologia foi apresentada em um artigo da Harvard Business Review (Revista da Universidade de Harvard – EUA), em 2003. Após a publicação do artigo, o autor lançou duas edições do livro “A Pergunta Definitiva”, que hoje é considerado material indispensável para os gestores da metodologia.

Entre todas as metodologias para pesquisa de satisfação da comunidade acadêmica, o NPS destaca-se de diversas formas. Foram selecionados alguns dos principais motivos pelo qual um gestor deve optar por ela: a) facilidade de uso; b) simplicidade para todos; c) agilidade nos Feedbacks; d) possibilidade de Benchmarking.

O NPS é classificado por meio de uma pergunta simples: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa instituição para um amigo?”. A fórmula está representada na Figura 2.

$$NPS(\%) = \%Promotores - \%Detratores$$

Figura 2. Fórmula para o cálculo do *Net Promoter Score*

Fonte: Adaptado de Reichheld (2003).

- **Detratores (Notas de 0 a 6):** são aquelas pessoas que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da instituição mencionada. Criticam a instituição em público e jamais voltariam a fazer negócio com a instituição, exceto em situações extremas.
- **Neutros (Notas 7 e 8):** são aquelas pessoas que usufruem dos serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da instituição.
- **Promotores (Notas 9 e 10):** passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a instituição. São leais, oferecem *feedbacks* e são entusiasmados.

As notas do Net Promoter Score permitem classificar as instituições em quatro zonas de classificação, que, em termos gerais, indicam o quão bem a empresa está em relação à satisfação dos estudantes. Estas zonas estão representadas no Quadro 1.

Quadro 1. Zonas de classificação do *Net Promoter Score*

Zona	Valor do NPS
Zona de excelência	Entre 75% e 100%
Zona de qualidade	Entre 50% e 74%
Zona de aperfeiçoamento	Entre 0% e 49%
Zona crítica	Entre -100% e -1%

Fonte: Comissão Própria de Avaliação (2018).

### 3.1.2 O NPS Tutor UNIPAM

No UNIPAM, o NPS Tutor é aplicado ao final de cada módulo, utilizando a plataforma do portal acadêmico da instituição.

O instrumento de pesquisa da Figura 3 foi aplicado a todos os discentes matriculados, considerando a atribuição de nota e campo para livre para justificativa da nota.

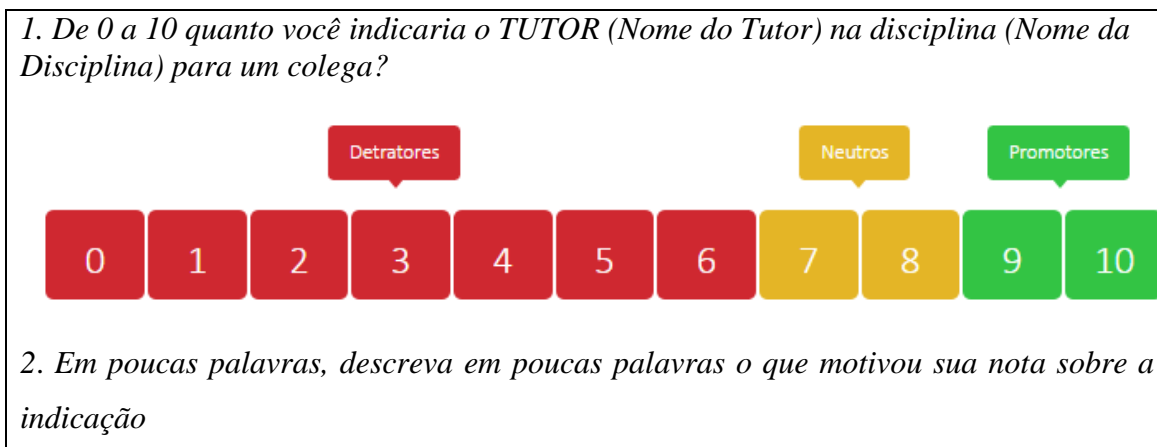


Figura 3. Fluxograma das etapas constituintes da avaliação interna no UNIPAM  
 Fonte: Comissão Própria de Avaliação (2018)

## 4 Resultados

Os gráficos da **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e 5 apresentam os resultados médios do NPS Tutor aferido no Ano de 2017. Levando-se em consideração o indicador em seu primeiro ciclo de avaliação na Instituição para a modalidade de Ensino à Distância – EAD – o resultado médio pode ser considerado bastante satisfatório, enquadrado percentualmente, na zona de excelência, com média geral de 78,85%. Analisando os cursos de forma individualizada pode-se observar uma distribuição de 02 cursos na zona de qualidade, sendo Letras (60,42%) e Tecnologia em Gestão Comercial (73,83), enquanto que 06 cursos na zona de excelência, sendo Administração (83,25%), Ciências Contábeis (75,87%), Pedagogia (88,16%), Tecnologia em Agronegócio (81,22%), Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos (83,15%) e Tecnologia em Marketing (84,88%).



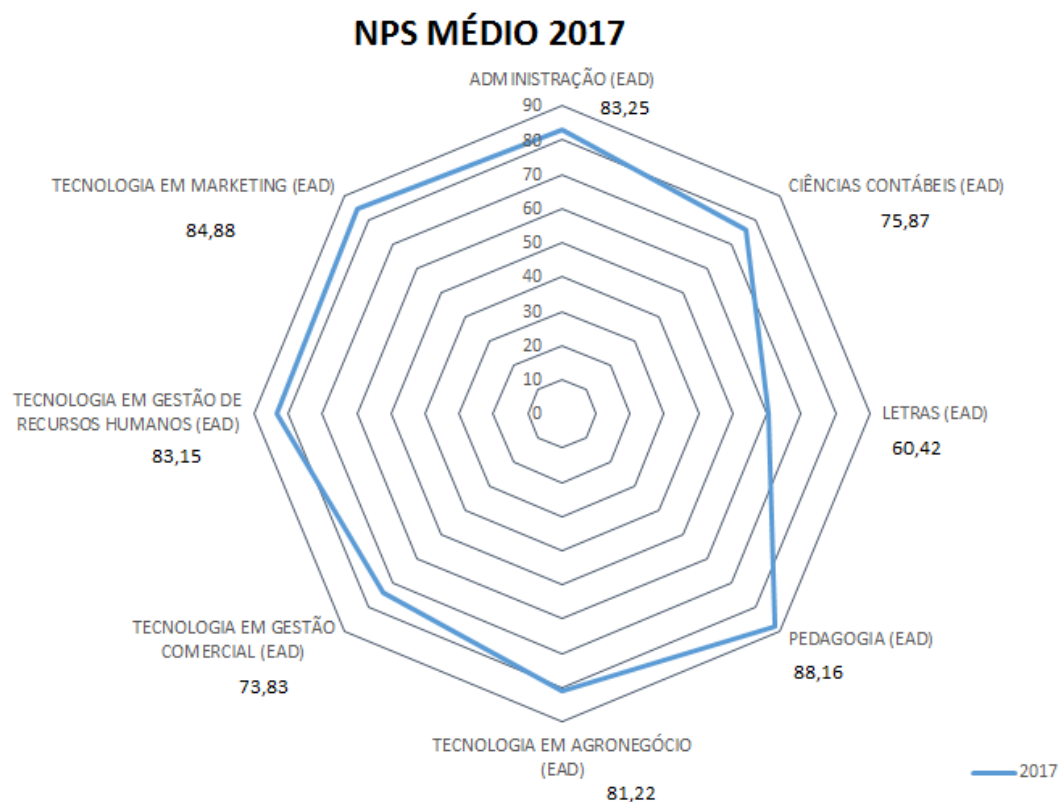


Figura 4. NPS Médio Tutor UNIPAM  
Fonte: Comissão Própria de Avaliação (2018)

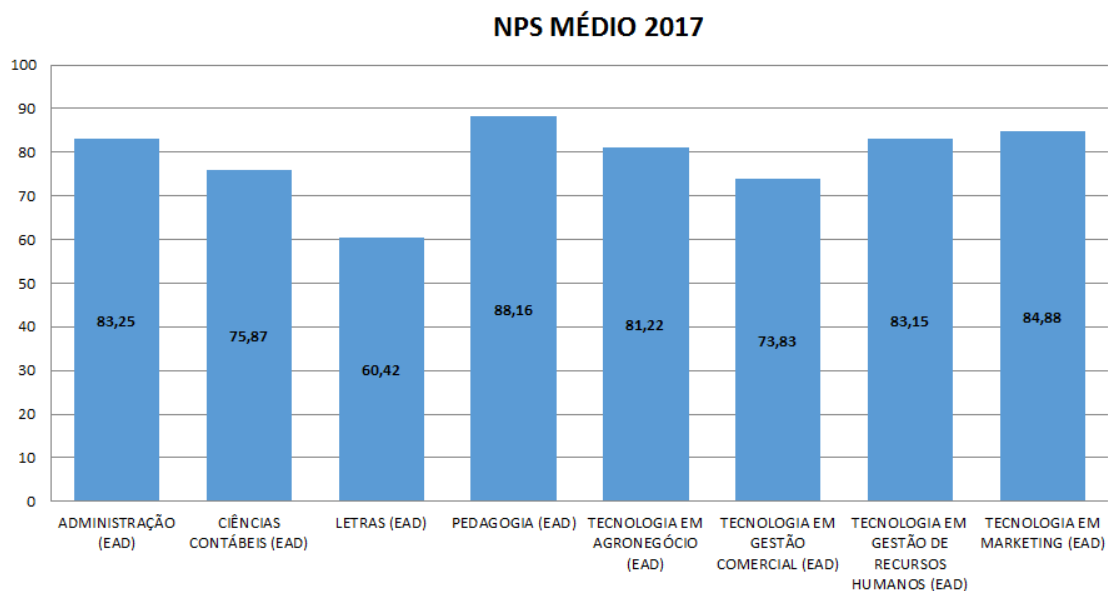


Figura 5. NPS Médio Tutor UNIPAM  
Fonte: Comissão Própria de Avaliação (2018)