



**UCL**  
ENSINO SUPERIOR



**CPA**  
Comissão Própria de Avaliação

Campus UCL Manguinhos

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL



2019

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>2 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>111</b>
<b>3 HISTÓRICO DE AUTOAVALIAÇÃO NA UCL .....</b>	<b>134</b>
<b>3.1 Sinaes .....</b>	<b>147</b>
<b>3.2 Comissão Própria de Avaliação .....</b>	<b>157</b>
<b>4 METODOLOGIA DE AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Avaliação Setorial.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Avaliação da Comunidade Acadêmica .....</b>	<b>19</b>
4.2.1 Preparação .....	18
4.2.2 Desenvolvimento .....	20
4.2.3 Consolidação .....	222
<b>5 RESULTADOS POR DIMENSÕES.....</b>	<b>23</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>56</b>

## APRESENTAÇÃO

Em 2019 a Associação de Ensino Superior Unificado do Centro Leste – UCL, comprometida com a qualidade do ensino prestado, proporcionou novamente à Comissão Própria de Avaliação o espaço necessário para o desenvolvimento de suas ações avaliativas.

Como toda uma dinâmica de planejamento anual, foi possível constatar que muito do que a CPA planejou para 2019 foi executado. Todas as dez dimensões avaliadas pelo MEC tiveram desenvolvimento no decorrer do ano que passou.

Mesmo assim, a Comissão Própria de Avaliação faz questão de destacar que sua função é utilizar todos os possíveis canais ou instrumentos de avaliação para descobrir o que realmente se passa em toda a instituição, destacando pontos fortes, fragilidades e até mesmo necessidades específicas dos cursos (envolvendo alunos, funcionários ou docentes) para que a instituição possa tomar as medidas necessárias para resolvê-las e assim continuamente melhorar a qualidade de seus serviços educacionais prestados.

Sempre que necessário, a CPA vai até os representantes de turmas, ou reúne os alunos de determinados cursos (dependendo das necessidades apontadas, principalmente pela ouvidoria) e leva coordenadores para ouvirem ou esclarecerem assuntos específicos, proporcionando melhorias nos cursos.

Em todas as visitas in loco com o objetivo de Reconhecimento ou Renovação de Reconhecimento dos Cursos, a equipe da CPA conversa com os avaliadores e apresenta resultados de questionários avaliativos já aplicados. Os coordenadores aproveitam o momento das visitas para esclarecer à comissão a respeito da importância das informações obtidas e dos atos que decorrem delas.

Além da proximidade com o dia-a-dia da instituição, a CPA também acompanha os resultados das avaliações desenvolvidas pelo MEC, analisando os conceitos obtidos por cada curso (CPC) e até mesmo o obtido pela instituição (IGC).

Afirmamos que a autoavaliação é um exercício constante, e ao avaliar a instituição os funcionários, docentes e discentes assumem o compromisso constante de busca da melhoria na qualidade do ensino, enquanto a missão da instituição é exercida.

Todas as dez dimensões foram analisadas conjuntamente e, em reunião da CPA, a publicação do relatório foi autorizada.

Espera-se que este relatório de autoavaliação possa se consolidar como um instrumento de planejamento e gestão da UCL, uma vez que fornece uma fotografia imparcial onde foram apontadas as potencialidades e fragilidades das ações desenvolvidas na Instituição.

Zirlene Effgen  
Presidente da CPA

## **MANTENEDORA**

**Carlos Alberto Souza de Oliveira**

Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

**Maria Ângela Loyola de Oliveira**

Diretoria Administrativa-financeira

**Sandro Madureira Lobato**

Conselho Fiscal

Diretoria de Marketing e Comunicação

## **MANTIDAS**

**Maria Ângela Loyola de Oliveira**

Diretoria Acadêmica

**André Ribeiro da Silva**

Diretoria da Unidade da Serra

**Marcus Vinícius Lisboa Motta**

Diretoria da Unidade de Cariacica

## **ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

### **Direção Administrativa**

Prof<sup>a</sup> Dra. Maria Ângela Loyola de Oliveira

### **Coordenação Geral de Graduação**

Prof. Msc. André Ribeiro da Silva

### **Coordenação Geral de Pós-Graduação**

Prof. Dr. Klinger Marcos Barbosa Alves

### **Secretaria Geral**

Liliane Barbosa dos Santos

### **Biblioteca**

Cleydmaria Santos

## COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**Presidente da CPA:**

Zirlene Effgen

**Representante dos Docentes:**

Dayane Corneau e Luila Abib Saidler

**Representante do Corpo Técnico Administrativo:**

Cleydmara Santos e Adriana Silva de Oliveira:

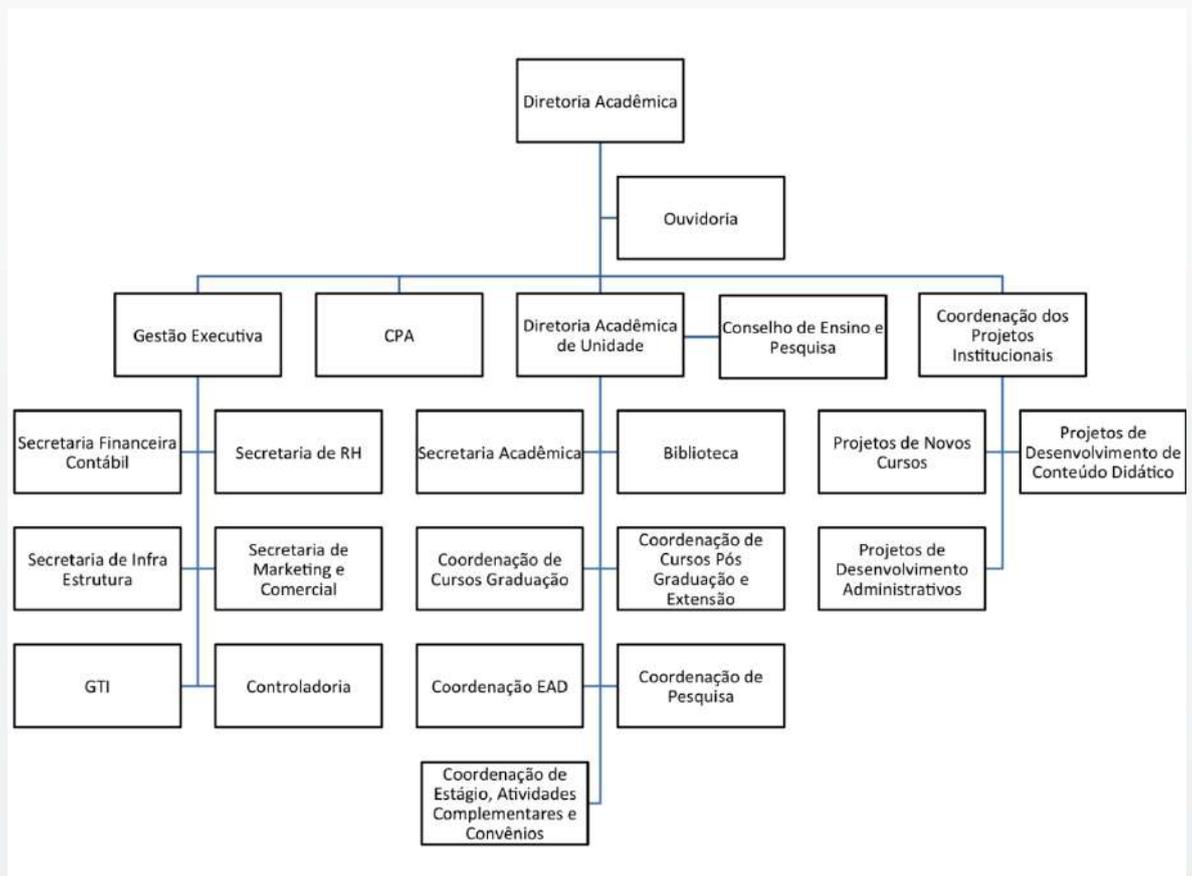
**Representante da Comunidade Civil:**

José Morais Figueiredo e Marcelo Dias Barbosa

**Representante dos Discentes:**

Karine Marcelli Pazulini Siqueira e Emilly da Silva

## ORGANOGRAMA



## 1 INTRODUÇÃO

A UCL – Associação de Ensino Superior Unificado do Centro Leste é uma sociedade privada, sem fins lucrativos, de caráter educativo, técnico e cultural. A Associação tem por finalidade “produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida”.

A Faculdade do Centro Leste (código institucional – 1409) é uma Instituição de Ensino Superior, credenciada através da Portaria Ministerial nº 1693/1999, publicada no Diário Oficial da União em 07/12/1999, e mantida pela UCL Associação de Ensino Superior Unificado do Centro Leste, com sede no município de Serra, região da Grande Vitória, estado do Espírito Santo.

A Faculdade está sediada no município de Serra, que compõe a região metropolitana da Grande Vitória, no litoral do Espírito Santo. O município é um dos locais de história mais antiga do estado e de grande tradição. Passa por um crescimento populacional, que se iniciou a partir da década de 70, com a implantação de grandes projetos industriais na região. Hoje, o município se destaca no quadro econômico do Espírito Santo, principalmente na produção industrial e no comércio exterior, pois nele está instalado o complexo portuário de Tubarão, a Companhia Vale do Rio Doce e associado, a Companhia Siderúrgica Tubarão, o CIVIT – Centro Industrial da Grande Vitória – com empresas de grande e médio porte, o TINS – Terminal Integrado de Exportação e Importação, além de dezenas de outras companhias de porte variado.

A missão da Faculdade foi definida como: “Promover ensino, pesquisa e extensão, preparando pessoas para que se aproveitem de oportunidades de trabalho existentes e/ou que gerem novas oportunidades, contribuindo para o desenvolvimento regional.

A Faculdade identifica como seus valores: “A liberdade responsável, respeito à diversidade e à pluralidade, responsabilidade nas suas ações, justiça, consciência ética, solidariedade, a participação construtiva, identidade e integração, comprometimento social, inovação e criatividade”.

A política da qualidade da Faculdade é: “A UCL, visando alcançar seus objetivos e promover seu crescimento e aprimoramento, tem com política da qualidade prestar serviços educacionais, buscando sempre a satisfação dos clientes por meio de equipe com conhecimentos adequados, infraestrutura e

métodos de ensino-aprendizagem apropriados, comprometendo-se com o reconhecimento dos organismos reguladores.

Neste contexto, os procedimentos de autoavaliação institucional, são instrumentos de fundamental importância para o crescimento institucional e educacional da Faculdade.

## 2 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

A UCL – Faculdade do Centro Leste é uma Instituição de Ensino Superior credenciada através da Portaria Ministerial nº 1.693/1999 de 03/12/1999, publicada no Diário Oficial da União em 07/12/1999, e mantida pela UCL – Ensino Superior Unificado do Centro Leste, com sede no município de Vitória, Espírito Santo.

A Faculdade foi criada a partir do sonho e dedicação de pessoas empreendedoras, que almejavam trazer o ensino superior para o município da Serra no Estado do Espírito Santo. As primeiras atividades tiveram início em janeiro de 2000, realizando o seu primeiro processo seletivo com três cursos, a saber: engenharia de automação e controle (mecatrônica), engenharia de produção civil e engenharia de alimentos. A UCL foi instalada inicialmente, no Centro Educacional Valparaíso Ltda. (CEV), sito a Av. Guarapari, nº 17, bairro Valparaíso, CEP: 29.164-120, Serra – ES.

No ano seguinte, devido ao seu crescimento, A UCL – Faculdade do Centro Leste foi instalada em um imóvel alugado no bairro de Jardim Limoeiro, sito à Av. Lourival Nunes, nº 181, Cep: 29.164-120, Serra – ES. Nessas instalações foram autorizados e/ou reconhecidos pelo MEC novos cursos na área de Engenharia, Sistemas de Informação e Design. No ano de 2008, a UCL inaugurou seu primeiro prédio em terreno próprio, adquirido para ali construir o seu campus, situado na Rodovia ES 010, Km 6,5 – s/n, bairro Manguinhos, Serra – ES, Brasil, CEP: 29173-087. Foi transferido para esse endereço o curso de engenharia de automação e controle (mecatrônica).

No ano de 2009 foram autorizados pelo MEC os cursos superiores de Tecnologia em Logística, Gestão da Qualidade e Marketing e os cursos de bacharelado em Administração, Engenharia de Petróleo e Engenharia de Produção. Movida por essa rápida expansão e cumprindo o planejamento estratégico, em 2010 a mantenedora deu início à construção de um novo prédio que, somado ao já existente, conseguisse absorver todas as atividades educacionais da IES. No primeiro semestre de 2011, a UCL – Faculdade do Centro Leste, após a conclusão deste prédio, transferiu todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão para as instalações de seu campus em Manguinhos, neste novo endereço.

As novas instalações da UCL em Manguinhos foram projetadas para atender aos docentes, discentes, corpo técnico-administrativo e à comunidade local, proporcionando maior segurança, conforto e eficiência.

Em 2013, foram iniciados os cursos de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Gestão Financeira, Tecnologia em Design Gráfico, Tecnologia em Design de Produto, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Tecnologia em Gestão de Tecnologia da Informação e Engenharia Biomédica. O curso de Engenharia Elétrica foi iniciado em 2014 e o curso de Engenharia de Computação iniciou-se em 2016.

Em 2016 submeteu a documentação para o credenciamento dos cursos Engenharia Química, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica e Engenharia Elétrica na modalidade EDA – Educação a distância.

Em novembro de 2015, a organização mantenedora inicial teve sua personalidade jurídica alterada, passando a configurar-se como sociedade de natureza simples e limitada, mantendo tanto a instituição instalada no Campus Manguinhos, quanto a nascente instituição sediada no denominado Campus de Cariacica, cujo início de operação deu-se no ano de 2016, sediando os cursos de Engenharia Civil, Engenharia Mecânica e Engenharia Elétrica.

Vale ressaltar que a UCL, na sua breve trajetória, mantém a preocupação em desenvolver os projetos pedagógicos de seus cursos, estruturados com base na Diretriz Curricular Nacional de cada curso e no Planejamento Estratégico da IES, respeitando o perfil dos formandos.

### **3 HISTÓRICO DE AUTOAVALIAÇÃO NA UCL**

Desde o início de suas atividades a UCL vem se preocupando com a avaliação institucional e com a qualidade dos serviços. Até o ano de 2004 a autoavaliação institucional adotada compreendia um conjunto de questionários com objetivos específicos.

Esses questionários eram dirigidos exclusivamente ao corpo discente da IES e visavam capturar sua percepção a respeito do desempenho do corpo docente, das coordenações de curso e da infraestrutura geral e didática. Após a aplicação dos instrumentos, era realizada uma análise estatística dos dados. Na sequência, os mesmos eram analisados em fórum apropriado e por fim divulgados para a comunidade acadêmica.

A avaliação dos resultados relacionados ao corpo docente era feita pelos coordenadores de curso, os quais tomavam as devidas providências quando de alguma anormalidade. A avaliação dos resultados relativos aos coordenadores de cursos era feita pela direção da IES em conjunto com os próprios coordenadores. Os resultados sobre a infraestrutura eram, também, analisados pela direção e serviam de subsídio fundamental para a orientação dos investimentos.

Este procedimento era realizado no terço final de cada semestre letivo. A partir de 2003/2, o instrumento de avaliação até então utilizado passou a ser aplicado em um sistema on-line. Dessa forma os formulários das avaliações do segmento de discente, docentes e colaboradores administrativos passaram a ser disponibilizados de forma online conforme agenda de autoavaliação e os dados passaram a ser tabulados e tratados pelo próprio programa.

Com o advento da lei nº 10.861/04, que instituiu o SINAES, a UCL vem adequando o sistema anteriormente utilizado de forma a cumprir os objetivos deste novo processo. Para tanto a IES criou a sua Comissão Própria de Avaliação - CPA, que vem desde 2004 trabalhando neste novo desafio educacional.

Em 2005, a CPA da UCL aprovou o seu Regimento Interno bem como o Projeto de Avaliação Interna da UCL. Em abril de 2006 foi enviado ao INEP/MEC o relatório de avaliação interna da UCL, esse procedimento passou a ser replicado ao final de cada ano, sendo desta forma, o relatório de autoavaliação institucional postado na plataforma E-Mec até o terceiro mês de cada ano letivo.

Vale também ressaltar, que em 2014, o sistema online de autoavaliação passou por uma grande reformulação. A comissão preocupada em aumentar o índice de participação dos discentes no

processo de Autoavaliação Institucional solicitou melhorias nos princípios de usabilidade do sistema. Dessa forma, os formulários de avaliação dos docentes, coordenadores e instituição que eram submetidos aos alunos passaram a serem acessados em um só formulário. Esse procedimento aumentou a facilidade de uso dos formulários de pesquisa elevando o índice de participação dos discentes a 63%. Anteriormente o índice de participação oscilava entre 37 e 48%.

Outro procedimento adotado pela CPA para a melhoria da qualidade do Processo de Avaliação Institucional foi à revisão das questões propostas nos formulários de pesquisa de todos os segmentos em 2016/2. As questões existentes foram linguisticamente reformuladas para a gerarem o real sentido objetivado ao questionamento, bem como outras questões foram inseridas para atender a necessidade de avaliação de novos processos e procedimentos acadêmicos adotados pela instituição.

Em 2018 o sistema online da CPA foi reformulado contando com melhorias na apresentação dos dados e a inserção dos formulários de avaliação da avaliação realizada pelos docentes.

Além dos dados levantados através da aplicação das avaliações institucionais, a elaboração do Relatório Final de Autoavaliação conta com informações fornecidas ao final do ano letivo por distintos setores.

### **3.1 Sinaes**

O Sinaes tem por finalidade a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

A avaliação das IES objetiva identificar o seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais, dentre elas obrigatoriamente as seguintes:

- A missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;

- A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- A comunicação com a sociedade;
- As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- A organização e a gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- A sua infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- O planejamento e a avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional;
- As políticas de atendimento aos estudantes;
- A sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

O Sistema Nacional de Avaliação Superior está alicerçado em três processos complementares: i) Avaliação Externa; ii) Avaliação Interna; e iii) Avaliação de Desempenho dos Estudantes.

A avaliação externa será realizada “in loco” e designada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), sendo constituída pelas comissões de avaliação institucional e de cursos. No âmbito de cada IES, a coordenação do processo interno de auto-avaliação institucional e prestação das informações solicitadas pelo INEP será conduzida pela CPA. Os estudantes serão avaliados por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), também coordenado pelo INEP.

### **3.1 Comissão Própria de Avaliação**

A CPA da UCL foi designada inicialmente pela Portaria 06/2004. O período de mandato é de dois anos, sendo permitida a recondução e, durante o ano base de 2019, está formada pelos seguintes membros (Quadro 2).

Quadro 2: Composição da Comissão Própria de Avaliação da UCL no ano base de 2019

Presidência	Zirlene Effgen
Representantes do corpo docente	Dayane Corneau Luila Saider
Representantes do corpo discente	Karine Marcelli Pazulini Siqueira Emilly da Silva
Representantes do corpo técnico-administrativo	Adriana Silva de Oliveira Cleydmaria Santos
Representantes da sociedade civil	José Morais Figueiredo e Marcelo Dias Barbosa

As atribuições da CPA, assim como sua composição, constituição, papel da presidência e dos membros, são geridos por regimento interno.

Os objetivos da CPA da UCL são:

- Elaborar, desenvolver e avaliar a proposta da avaliação interna: auto-avaliação;
- Coordenar os processos internos de avaliação da Instituição;
- Sistematizar as informações;
- Divulgar e fornecer as informações solicitadas pelo INEP.

## 4 METODOLOGIA DE AUTOAVALIAÇÃO

A metodologia de autoavaliação institucional utilizada pela UCL tem como princípio o SINAES e segue o roteiro de autoavaliação institucional e de avaliação externa, organizados e divulgados pelo INEP. A autoavaliação é feita, geralmente, a cada semestre sendo subdividida em avaliação setorial e avaliação da comunidade acadêmica.

### 4.1 Avaliação Setorial

A avaliação setorial refere-se à coleta de dados institucionais por meio de documentos, relatórios e/ou planilhas, os quais são de responsabilidade dos diversos setores da IES (Quadro 3). Essas informações são traduzidas na forma de indicadores, os quais foram estabelecidos nas “Diretrizes e Instrumento de Avaliação Externa das IES”, produzido pelo INEP, e adaptados às necessidades da IES.

Os dados, após tratamento, resultam em relatórios de avaliação setorial, os quais são, posteriormente, analisados pela Diretoria e Mantenedora da UCL.

Quadro 3: Avaliação Setorial conforme as “Diretrizes e Instrumento de AutoAvaliação e Avaliação Externa” e os setores da UCL

Setores	Informações
Comissão Própria de Avaliação	- Autoavaliação;
Coordenação Geral de Pós-Graduação, Pesquisa e extensão	- PPI para especialização e educação continuada; - PPI para pesquisa; - PPI para extensão.
Direção	- Articulação entre PDI e PPI; - Aderência entre o PDI com a realidade institucional; - Articulação entre o PDI e a avaliação institucional.
Gerência Administrativa e Coordenação Geral de Graduação	- PPI para graduação; - Perfil do docente; - Condições institucionais para os docentes; - Corpo técnico-administrativo e as condições institucionais; - Programa de apoio ao desenvolvimento acadêmico do discente; - Condições institucionais para os discentes; - Egressos.
Gerência de Edição e Marketing	- Responsabilidade social da IES nas políticas institucionais; - Responsabilidade social da IES nas atividades de ensino, pesquisa e extensão; - Comunicação interna e externa; - Administração institucional; - Estrutura dos órgãos colegiados.
Gerência Financeira	- Captação e alocação de recursos; - Aplicação de recursos para programas de ensino, pesquisa e extensão.
Gerência de Manutenção, Serviços e Infraestrutura	- Instalações gerais: espaço físico, equipamentos e serviços; - Biblioteca: espaço físico, acervo e serviços; - Laboratórios e instalações: espaço físico, equipamentos e serviços.

## 4.2 Avaliação da Comunidade Acadêmica

A percepção da comunidade acadêmica sobre todo o conjunto institucional é obtida por meio de informações dinâmicas. Estas são oriundas de pesquisas específicas, realizadas pela internet, de acordo com o que se deseja abordar em um dado momento do período letivo. O trabalho para realização de tais pesquisas é dividido em três partes: i) preparação; ii) desenvolvimento e; iii) consolidação.

### 4.2.1 Preparação

A etapa de preparação consiste do planejamento das atividades de autoavaliação da comunidade acadêmica. É realizada sempre no início de cada período letivo, a partir da reunião ordinária da CPA, sendo o marco inicial de todo o processo. É composta das seguintes atividades:

#### a) Balanço Crítico

Análise do processo avaliativo do período anterior, visando ressaltar, principalmente, os pontos a serem melhorados. Alterações no processo em vigor, bem como novos procedimentos de avaliação e divulgação dos resultados são propostos.

#### b) Agenda de Auto-Avaliação

Consiste do estabelecimento de datas ou períodos, em consenso com o calendário acadêmico, para: i) aplicação dos instrumentos de avaliação; ii) tratamento das informações, iii) elaboração dos relatórios e, iv) divulgação dos resultados (Quadro4).

Quadro 4: Agenda de atividades de autoavaliação da UCL - 2017

Ações	Responsabilidade	População Alvo	Período
1 – Sensibilização do corpo docente	CPA	Professores	Nas reuniões Colegiada
2 - Sensibilização do corpo discente	CPA	Alunos	No período que antecede e durante as avaliações
3 – Avaliação do ingressante	Setor de Comunicação/CPA	Aluno ingressante	No período de inscrições no Processo Seletivo

4 – Reunião Inicial da CPA	Presidente da CPA	CPA	No mês de março/setembro de cada período letivo
5 – Informes às coordenações de curso e a diretoria da IES	Presidente da CPA	Diretoria Coordenações de Curso	Nas reuniões de coordenação e por email
6 – Desenvolvimento dos instrumentos de autoavaliação, tratamento dos dados e de divulgação dos resultados	CPA	Comunidade Acadêmica	Durante todo o período
7 – Avaliação das coordenações de curso pelos alunos	CPA	Alunos	Maiio/Outubro
8 – Avaliação da infraestrutura da instituição pelos alunos	CPA	Professores	Outubro
9 - Avaliação da infraestrutura da instituição pelos professores	CPA	Alunos	Outubro
10 - Avaliação das coordenações de curso pelos professores	CPA	Alunos	Outubro
11 - Avaliação dos professores/disciplinas pelos alunos	CPA	Alunos	Maiio/Outubro
11 - Avaliação da instituição pelos colaboradores do administrativo	CPA	Alunos	Outubro
12 – Confeção dos relatórios de auto-avaliação do período	CPA	Diretoria Comunidade Acadêmica	Durante o período

c) - Sensibilização da comunidade acadêmica

Objetiva buscar o envolvimento da comunidade acadêmica no processo avaliativo por meio da realização de reuniões, palestras, campanhas, seminários e etc.

**Figura 1 – Cartaz de sensibilização da pesquisa**



#### d) Divulgação das atividades de auto-avaliação à Diretoria da IES

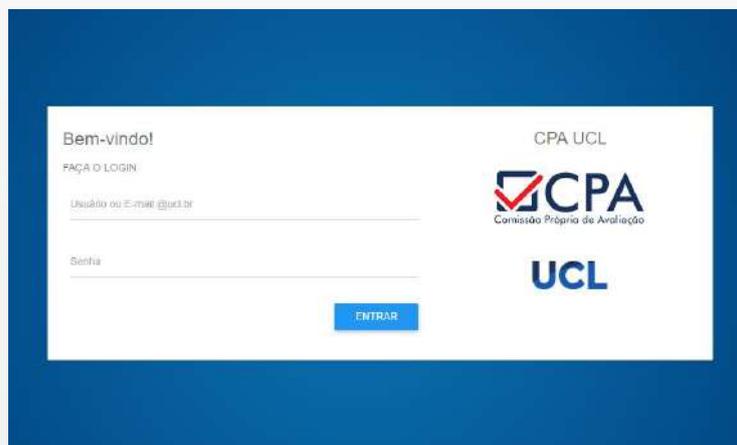
Tem por objetivo informar a Diretoria da Faculdade sobre as atividades de autoavaliação que serão executadas durante o período em vigor.

#### **4.2.2 Desenvolvimento**

A etapa de desenvolvimento incide na tomada de ações e coleta de dados que objetivam verificar o comportamento da comunidade acadêmica e da instituição como um todo.

As informações são levantadas por meio de pesquisas, as quais são direcionadas a um grupo de interesse. As pesquisas e o tratamento preliminar dos dados coletados são realizados via internet. Posteriormente é feito uma análise estatística mais apurada resultando em relatórios de apoio à tomada de decisões.

**Figura 2 – Sistema de Avaliação da CPA**



Os seguintes grupos da comunidade acadêmica são avaliados (Quadro 5). A aplicação dos instrumentos de avaliação é feita durante o semestre letivo, obedecendo ao calendário acadêmico.

**Quadro 5 – Avaliação da comunidade acadêmica**

<b>Grupo a ser Avaliado</b>	<b>Quem Avalia</b>	<b>Técnica de obtenção de dados</b>
Ingressante	- Setor de Comunicação/CPA	- Pesquisa Online
Corpo Docente	- Aluno	- Pesquisa Online
Coordenação de Curso	- Aluno - Professor	- Pesquisa Online
Instituição	- Aluno	- Pesquisa internet

(Secretária; Biblioteca; Cantina; Reprografia; Apoio Didático; Laboratório; Instalações em Geral; Ambiente de Trabalho)	- Professor - Funcionários	
Instituição* (Infra-Estrutura; Marketing; Financeiro; Corpo Docente; Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão; PDI e PPP; Gestão da Instituição; Atendimento aos Estudantes)	- CPA/Grupos Setoriais	- Relatórios setoriais e indicadores
Egresso	- Setor de Comunicação/CPA/Setor de Estágio	- Questionário Online

\* Avaliação realizada setorialmente conforme “Avaliação Setorial”.

#### a) Avaliação do Ingressante

É realizada no início de cada período letivo pelo Setor de Comunicação e visa conhecer o perfil socioeconômico do aluno que se matricula na UCL. O instrumento para coleta das informações fica disponível na página principal da Faculdade na internet por um período de tempo pré-estabelecido. No período de inscrições no Processo Seletivo, os alunos ingressantes são orientados a responder a pesquisa. Os dados são tratados estatisticamente e o resultado gera dois relatórios de acompanhamento. i) perfil do ingressante e; ii) histórico do perfil do ingressante. O primeiro retrata o perfil do ingressante do corrente período e o outro compara este perfil aos anteriores.

#### b) Avaliação do Corpo Docente pelo Discente

É feita geralmente no terço final do período letivo. Tem por objetivo conhecer como os alunos percebem o serviço realizado pelos professores nos aspectos didáticos, comportamentais e de relacionamento. Esta avaliação é feita on-line, sendo as informações tratadas automaticamente. Os seguintes relatórios são obtidos: i) avaliação docente individual; ii) avaliação docente consolidada e; iii) avaliação docente geral.

 *Relatório de Avaliação Docente Individual:* Apresenta um diagnóstico individual, permitindo ao professor acompanhar seus pontos fortes e fracos em cada disciplina lecionada. Este também vem acompanhado da avaliação média dos professores da Faculdade. Com base nos resultados recebidos, o docente pode se aperfeiçoar trabalhando os pontos que estejam com avaliação abaixo da média.

 *Relatório de Avaliação Docente Consolidado:* O objetivo desse relatório é permitir à coordenação acadêmica o controle e as ações corretivas no sentido de aprimorar as deficiências apresentadas

pelo corpo docente. Trata-se de um relatório de divulgação restrita à diretoria e às coordenações de curso. Este relatório contém a consolidação dos resultados individuais de todo o corpo docente.

✚ *Relatório Geral de Avaliação Docente:* Utilizado para divulgação e acompanhamento, por parte da comunidade acadêmica, dos resultados da avaliação do corpo docente e da evolução da qualidade do ensino. Uma tabela contendo o comparativo por período letivo é divulgada nos quadros de avisos e no site institucional durante todo o período letivo até a próxima avaliação.

#### c) Avaliação da Instituição pelo Discente, Docente e Corpo Técnico Administrativo

Realizada geralmente na metade do período letivo. Tem por finalidade detectar a satisfação dos alunos, professores e funcionários a respeito dos diversos setores da UCL: i) secretaria acadêmica; ii) apoio didático; iii) biblioteca; iv) reprografia; v) cantina; vi) salas de aula e; vii) laboratórios. Caso seja detectada alguma anormalidade é feita uma nova pesquisa, mais aprofundada, abordando temas referentes somente no setor com baixo grau de satisfação. Ao final, um relatório é entregue a Direção da IES para as devidas providências e é feita a divulgação à comunidade acadêmica.

#### d) Avaliação da Coordenação de Curso pelo Discente e Docente

Objetiva verificar a satisfação dos alunos e professores quanto aos trabalhos realizados pela coordenação de curso no que diz respeito a: i) gerenciamento do curso; ii) acessibilidade e relacionamento e; iii) comunicação e divulgação de informações.

#### e) Avaliação do Egresso

É realizada no início de cada período letivo pelo Setor de Estágio. Visa conhecer o perfil do ex-aluno. Aspectos profissionais, sociais, econômicos e institucionais são abordados. Um relatório é produzido e entregue à Direção, bem como divulgado à comunidade acadêmica.

### **4.2.3 Consolidação**

A etapa final do processo de avaliação consiste na elaboração, divulgação e análise do relatório final do período avaliativo. Contempla, também, a realização de um balanço crítico do processo avaliativo e de seus resultados em termos da melhoria da qualidade da IES.

## 5 RESULTADOS POR DIMENSÕES

Os resultados aqui apresentados são oriundos de documentos internos/externos da IES, disponíveis para comprovação da veracidade das informações apresentadas nas pesquisas aplicadas pela CPA no ano base de 2019.

### 5.1 DIMENSÃO 1 - A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)

O Projeto de Desenvolvimento Institucional da Faculdade do Centro Leste UCL apresenta as principais direções para a ação educativa, a gestão acadêmica, pedagógica e administrativa da Instituição. É um instrumento político, teórico e metodológico que norteará as ações da IES para consecução de sua missão e dos seus objetivos. A Elaboração do PDI 2016/2020 contou com o auxílio dos membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA), da comunidade interna, externa bem como dos membros da mantenedora, a partir de dados obtidos junto aos resultados da Avaliação Institucional, onde as ações apresentadas se propõem, no decorrer dos anos, atender às necessidades de melhorias levantadas, de cumprir com as legislações vigentes e de oportunizar o crescimento sustentável da Faculdade UCL, tendo como alvo constante para colocar em prática suas ações institucionais, acadêmicas e administrativas, a sua missão institucional. O documento está disponível na biblioteca e no site da Instituição onde tanto a comunidade interna como a externa podem ter acesso.



The screenshot displays the e-MEC system interface for an institution. It includes fields for address, contact information, and administrative details. Below this, there is a table titled 'ÍNDICES' with columns for 'Índice', 'Valor', and 'Ano'.

Índice	Valor	Ano
CI - Conceito Institucional	3	2010
CI-EaD - Conceito Institucional EaD	4	2018
JGC - Índice Geral de Cursos	4	2018
JGC Continuo	3.1376	2018

HISTÓRICO DE ÍNDICES

ANO	CI	IGC	CI-EaD
2018	-	4	4
2017	-	4	-
2016	-	3	-
2015	-	3	-
2014	-	3	-
2013	-	3	-
2012	-	3	-
2011	-	3	-
2010	3	3	-
2009	-	3	-

Registro(s): 1 a 10 de 12 Página 1 de 2 10

**Figura 3 - Quadro de Constantes Gerais do E-Mec – Fonte: Setembro de 2020**

Como apresentado na figura 3 a instituição Faculdade do Centro Leste - UCL aos longos dos anos apresenta um crescimento quando ao Índice Geral de Cursos.

## 5.2 DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, PESQUISA, PÓSGRADUAÇÃO E EXTENSÃO

### 5.2.1 – Ensino e Graduação

Para a avaliação das políticas voltadas ao ensino de graduação foram coletados dados sobre a percepção dos alunos e dos professores sobre a qualidade dos Cursos, dos Coordenadores de Curso e do corpo docente, através de pesquisas semestrais realizadas pela CPA ao longo do ano de 2019.

O formulário de avaliação dos professores/disciplinas submetidos a avaliação dos alunos em 2019 apresentava uma série que questões referentes a três grandes eixos:

- Estrutura da Disciplina
- Atuação do Professor
- Atuação do aluno
- Satisfação geral do aluno

O questionário contou uma escala de 1 a 5 sendo – Totalmente – Muito – Moderadamente – Pouco – De forma alguma. Quanto a total apresentado nos gráfico foram somados os percentuais de Totalmente + Muito e Pouco + De forma Alguma, mantendo-se a escala de Moderado.

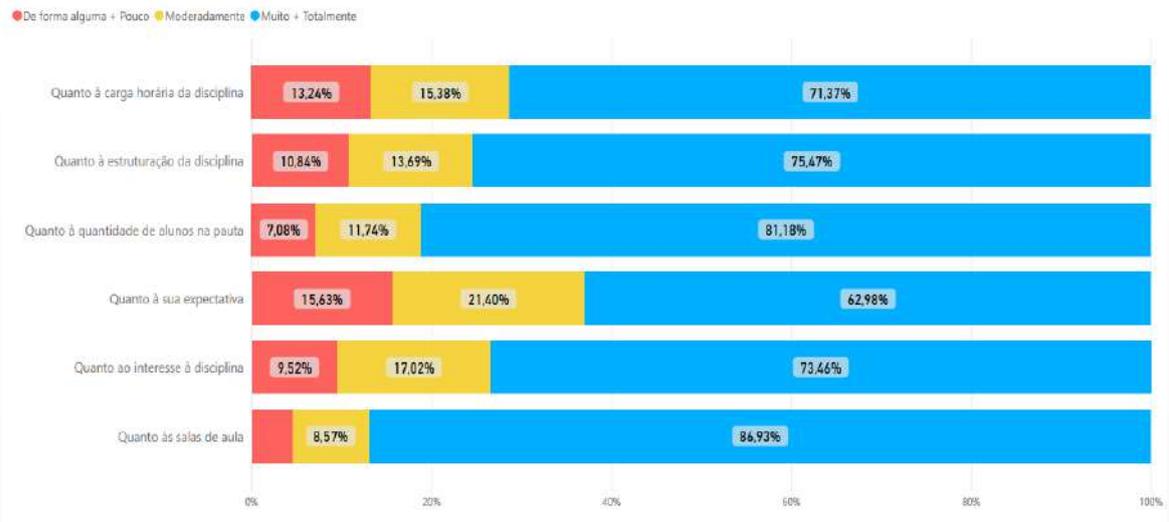


Figura 4 - Gráfico das notas médias atribuídas pelos alunos avaliação dos docentes – Parte 1

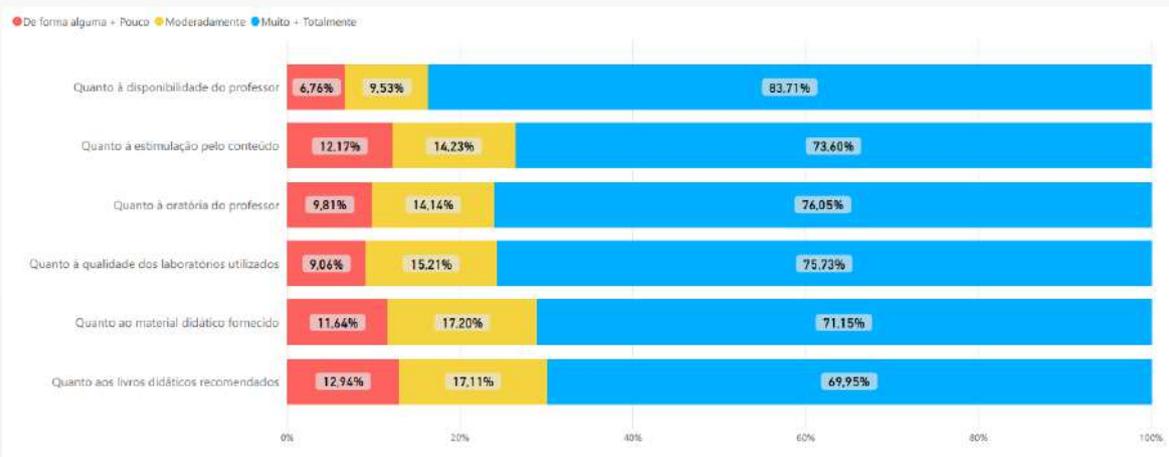


Figura 5 – Gráfico das notas médias atribuídas pelos alunos a avaliação dos docentes – Parte 2

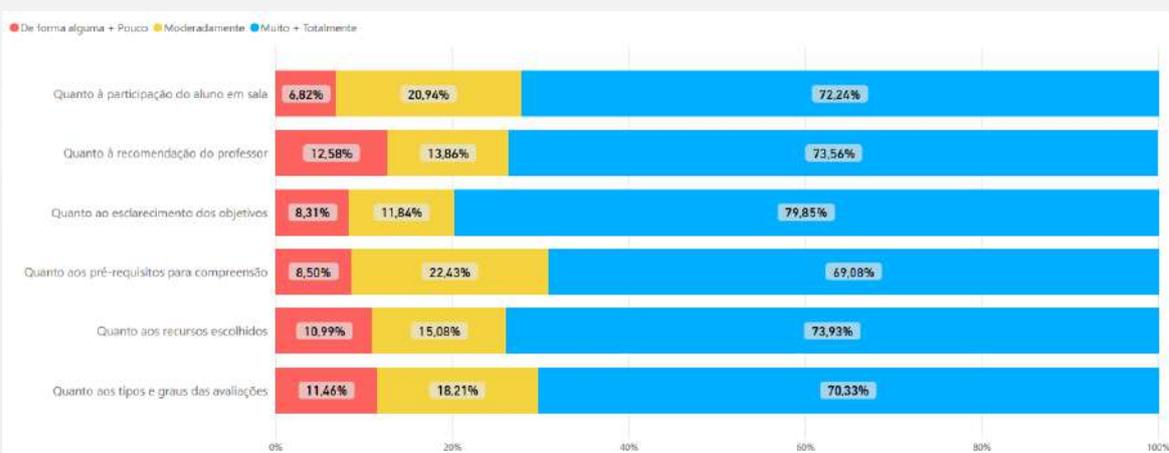


Figura 6 – Gráfico das notas médias atribuídas pelos alunos avaliação dos docentes – Parte 3

Ao analisarmos a percepção dos alunos sobre a qualidade da atuação do professor na disciplina podemos perceber uma média geral de 72% de Totalmente e Muito satisfeitos. Apenas os quesitos *quanto a expectativa do alunos quanto a disciplina* e o quesito *os livros didáticos foram úteis e relevantes* apresentam um maior percentual de insatisfação, embora pouco expressivo.

Ainda sobre as políticas voltadas ao ensino, são coletados dados sobre as visitas técnicas, aulas especiais e palestras, a partir do Relatório anual emitido pelo departamento de eventos da UCL, apresentados na imagens a seguir:

**Figura 7 – Eventos e Palestras**



UCL Saúde promove série de palestras para orientar sobre o câncer de mama

13 DE NOVEMBRO DE 2019



Representantes do CAU/ES visitam alunos de Arquitetura e Urbanismo da UCL

7 DE OUTUBRO DE 2019



Estudantes de Engenharia Civil da UCL acompanham obras da ECO 101



Cultura, criatividade e inovação. Vem aí a Mostra UCL 2019!



NASA Space Apps Challenge 2019



I Ciclo de Produções Acadêmicas da UCL

7 DE OUTUBRO DE 2019



Competências do Gestor: Tendências e Desafios

11 DE AGOSTO DE 2019



Alunos de Arquitetura e Urbanismo da UCL fazem plantio de árvores da Mata Atlântica

30 DE AGOSTO DE 2019



I Congresso Capixaba de Cardiologia

16 DE JULHO DE 2019



Estudantes da UCL transformam em projetos conteúdos aprendidos em sala de aula

18 DE JUNHO DE 2019



Todo início de semana a Semana de treinamento de professores com curso de formação e tecnologias educacionais e estudos de novas metodologias ativas tem colaborado para a manutenção da qualidade do ensino e posterior reflexão no processo de avaliação interna e externa.

**Figura 8 – Treinamento de Professores – Buscando novas metodologias**



Fazem parte ainda das políticas para o ensino de graduação as monitorias, que, exercidas por alunos selecionados mediante regras dos editais, recebem um desconto na mensalidade durante o tempo em que a exercem.

### 5.2.2 Pós Graduação

Ensino de pós-graduação A coleta de dados para avaliação da qualidade dos cursos de pós-graduação é realizada pela CPA por meio de pesquisa com os alunos. Na pesquisa, os alunos da pós, assim como os da graduação atribuem uma nota de 1 a 5 aos Cursos, aos coordenadores do Curso e ao corpo docente, além de poderem tecer seus comentários sobre as dimensões avaliadas. Os resultados apontam para o boa avaliação do desempenho dos professores e gestores bem como a qualidade do curso.

Durante o ano de 2019 tivemos 6 turmas iniciadas e outras em andamento, como apresentado no quadro abaixo:

**Quadro 4 – Cursos de Pós-Graduação – Faculdade UCL**

1	ECI07	2017	Especialização em Engenharia de Controle e Instrumentação
2	ECI08	2018	Especialização em Engenharia de Controle e Instrumentação
	ECI09	2019	Especialização em Engenharia de Controle e Instrumentação
3	EG12	2017	MBA - Gestão Integrada em Qualidade e Certificações
	EG13	2018	MBA - Gestão Integrada em Qualidade e Certificações
4	EG14	2019	MBA - Gestão Integrada em Qualidade e Certificações
5	EGM14	2017	MBA - Gestão da Produção e da Manutenção
6	EGM15	2018	MBA - Gestão da Produção e da Manutenção
7	EGM16	2019	MBA - Gestão da Produção e da Manutenção
8	EST15	2016	Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho
9	EST16	2017	Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho
10	EST17	2018	Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho
11	EST18	2019	Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho
12	EHI07	2019	Higiene e Segurança do Trabalho
13	GPR09	2017	MBA - Gerenciamento de Projetos
14	GPR10	2018	MBA - Gerenciamento de Projetos
15	EPI02	2017	Esp. Engenharia de Projetos Industriais
	EPI03	2018	Esp. Engenharia de Projetos Industriais
16	EIP01	2019	Esp. Engenharia de Projetos Industriais

### 5.2.3 Pesquisa

Atualmente a Faculdade UCL conta com 9 projetos de pesquisa em desenvolvimentos com previsão de término para a 2020 e 2021

### Quadro 5 –Quadro de Projetos de Pesquisa

PROJETO	Sigla	Início	Término
DESENVOLVIMENTO DE PLACAS DE CONCRETO PRÉ-FABRICADOS PERMEÁVEIS	PERMEA	01/10/2017	30/09/2017
Uso de Biopolímeros para Tratamento de Efluentes.	BIOPOLÍMEROS	01/02/2017	01/02/2018
Doutorado em Engenharia Elétrica	DOCELE	01/04/2014	01/06/2018
Estudo da resistência do concreto com adição de fibra de carbono	ERCAFC	21/08/2017	21/08/2018
Robótica Educacional Aplicada à Aprendizagem de Ciências Exatas e da Terra.	Darcy Robotics	01/10/2016	30/09/2018
Estudo de capacidade de carga e recalques para projetos de fundação direta	PDM	06/03/2017	31/10/2018
Recuperação de metais das baterias exauridas	recmetbat	07/03/2018	26/11/2018
Secagem homogênea de café em leito fluidizado	SEAG	19/12/2016	19/12/2019
Conversão de Resíduos Sólidos em Gás de Gaseificação para Redução de GEE	Gaseificação	01/07/2016	01/07/2020

#### 5.2.4 Extensão

Foram ofertadas em 2019 7 (nove) turmas de curso de extensão conforme Quadro 6:

#### Quadro 6 – Quadro de Cursos de Extensão

1. CURSO TÉCNICO - VÁLVULAS DE SEGURANÇA E ALÍVIO
2. INTERPRETAÇÃO INTEGRADA DAS NORMAS ISO 9001:2015, 14001:2015 E 45001:2018. (INÍCIO ABRIL)
3. GUINDASTE DE BORDO
4. INTERPRETAÇÃO INTEGRADA DAS NORMAS ISO 9001:2015, 14001:2015 E 45001:2018. (INÍCIO NOVEMBRO)
5. CURSO INTERPRETAÇÃO DA ABNT NBR ISO 9001:2015
6. PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO DA MANUTENÇÃO, GESTÃO POR PROCESSOS, MANUTENÇÃO PREVENTIVA TOTAL
7. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DE CERTIFICADOS

### 5.3 DIMENSÃO – RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

A UCL tem consolidado diversas ações e projetos com esse fim. As atividades científicas, técnicas, culturais e sociais promovidas pela IES são planejadas de forma a atender a demanda regional e promover o desenvolvimento acadêmico, científico e técnico dos alunos, em consonância ao desenvolvimento cultural e social do corpo discente, docente e técnico administrativo da IES, despertando a responsabilidade social e promovendo uma maior interação da IES com a comunidade local.

### 5.3.1 Projeto Theachers Camp

O Faculdade UCL ainda promoveu o Projeto de Extensão Theachers Camp, treinamento internacional que a UCL trouxe para o Espírito Santo com o objetivo de transformar o processo de ensino/aprendizagem, com o uso de metodologias ativas. Participam do projeto professores de química, matemática e física de escolas públicas e particulares de todo o Estado que atuam em sala de aula. O treinamento é oferecido gratuitamente.

**Figura 09 – Eventos Theachers Camp**



### 5.3.2 Ações culturais

Aproximando a instituição da comunidade de Manguinhos que fica na área da abrangência da faculdade. O alunos do curso de arquitetura e de Sistema de Informação participaram da Pré-Flic – Feira Literária Capixaba (Flic-ES) foi a primeira prévia em 2019 de outras que estão planejadas para percorrer demais regiões do ES, promovendo o encontro e a troca de ideias entre escritores e artistas do estado.

A nossa aluna Karina Araújo, do oitavo período de Engenharia de Produção, foi campeã da Taça Sul-Americana Feminina de Rugby League, cuja final foi disputada em São Paulo, entre Brasil e Argentina. As meninas do Brasil ganharam de 48 a zero.

**Figura 10 – Palco Cultural – Atrações Culturais**



Em 2018 a UCL inaugurou o palco cultural onde os alunos se inscrevem para fazerem suas apresentações. Em 2019 houve a participação da Banda The Professors composta por professores da UCL, além de várias atrações dos alunos. Os alunos também se organizam para mensalmente realizarem a noite do Karaokê aberto a todos os estudantes que desejam mostrar seu talento.

Ações também como as Campanhas do Agasalho, Campanha do Dias de crianças com doação de brinquedos, e Campanha do Natal – Façam uma Criança Feliz são ações anuais ocorridas continuamente. Todas as arrecadações são levadas pelos alunos aos abrigos do Município da Serra, município onde a instituição está instalada.

### 5.3.3 Bolsas e Descontos

A Faculdade participa de vários programas de incentivos a bolsas conforme tabela abaixo. Além dos programas do governamentais existem políticas internas de bolsas com referência a bons rendimentos no Enem e indicação de amigos.

**Quadro 07 – Políticas de Bolsas da UCL**

PROGRAMA	GOVERNO	TIPOS DE BOLSA	QUEM PODE PARTICIPAR?
PROUNI As inscrições são feitas no site <a href="http://siteprouni.mec.gov.br">http://siteprouni.mec.gov.br</a>	Governo Federal	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bolsa integral: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até um salário mínimo e meio.</li> <li>· Bolsa parcial de 50%: para estudantes que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ter cursado todo o Ensino Médio em Escola Pública ou ter cursado o ensino médio completo em escola da rede particular, na condição de bolsista integral da própria escola.</li> <li>· Ter participado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2018, com</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>· O processo seletivo é realizado nos 2 semestres.</li> </ul>		<p>comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até três salários mínimos.</p>	<p>no mínimo 450 pontos na média das notas e não ter zerado na redação.</p>
<p>NOSSA BOLSA As inscrições são feitas no site <a href="http://www.nosabolsa.es.gov.br">http://www.nosabolsa.es.gov.br</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· O processo seletivo é apenas no 1º semestre.</li> </ul>	<p>Governo do Estado do Espírito Santo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bolsa integral: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até um salário mínimo.</li> <li>· Bolsa parcial de 50%: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até três salários mínimos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ter cursado todo o Ensino Médio em Escola Pública no estado do Espírito Santo ou ter cursado o ensino médio completo em escola da rede particular no estado do Espírito Santo, na condição de bolsista integral da própria escola.</li> <li>· Ter participado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2018, com no mínimo 500 pontos na média das notas e na redação com nota mínima de 450 pontos.</li> </ul>
<p>PROUNI As inscrições são feitas no site <a href="http://siteprouni.mec.gov.br">http://siteprouni.mec.gov.br</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· O processo seletivo é realizado nos 2 semestres.</li> </ul>	<p>Governo Federal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bolsa integral: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até um salário mínimo e meio.</li> <li>· Bolsa parcial de 50%: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até três salários mínimos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ter cursado todo o Ensino Médio em Escola Pública ou ter cursado o ensino médio completo em escola da rede particular, na condição de bolsista integral da própria escola.</li> <li>· Ter participado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2018, com no mínimo 450 pontos na média das notas e não ter zerado na redação.</li> </ul>
<p>NOSSA BOLSA As inscrições são feitas no site <a href="http://www.nosabolsa.es.gov.br">http://www.nosabolsa.es.gov.br</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· O processo seletivo é apenas no 1º semestre.</li> </ul>	<p>Governo do Estado do Espírito Santo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bolsa integral: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até um salário mínimo.</li> <li>· Bolsa parcial de 50%: para estudantes que comprovem renda familiar bruta mensal, por pessoa, de até três salários mínimos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ter cursado todo o Ensino Médio em Escola Pública no estado do Espírito Santo ou ter cursado o ensino médio completo em escola da rede particular no estado do Espírito Santo, na condição de bolsista integral da própria escola.</li> <li>· Ter participado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2018, com no mínimo 500 pontos na média das notas e na redação com nota mínima de 450 pontos.</li> </ul>

## 5.4 DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Afora as ações diretas do departamento de comunicação e marketing da UCL, a comunicação da IES com a sociedade se dá de diversas formas, por exemplo, por meio dos diversos eventos científicos abertos ao público em geral, de projetos sociais como o PROJAEC, Mostra UCL que visa estreitar o relacionamento com as empresas da região, as famílias e sociedade civil .

Outro importante canal de comunicação da IES é o “Jivo Chat”, disponível no site da instituição. O canal permite contatos com o Financeiro a respeito de valor de mensalidades, pagamentos, boletos, descontos, financiamentos, FIES e PROUNI, com a Ouvidoria para emitir uma opinião, sugestão, elogio ou reclamação, com o setor de Atendimento ao aluno para obter informações sobre Requerimentos, Declarações, Matrícula, Notas, Frequência e Dependência e com o Marketing para obter informações sobre o Vestibular, Cursos de Extensão, MBA e Pós-Graduação e Eventos.

A instituição se vale ainda, dos murais internos destinados especificamente aos alunos, professores e funcionários, onde são divulgadas as vagas disponibilizadas pelo Balcão de Oportunidades, cursos de Extensão e eventos científicos internos e externos, informações atualizadas da CPA, comemoração dos aniversariantes do mês, dicas de comportamento no trabalho, campanhas diversas.

### 5.4.1 – Ouvidoria

A Ouvidoria da UCL atua na mediação da relação entre a UCL e seus públicos, mas também pode ser procurada pelos que desejam informações referentes aos serviços prestados pela UCL ou por terceiros dentro do Campus. Na UCL, a ouvidoria e a presidência da CPA é exercida pela mesma pessoa. Os alunos podem ter acesso a ouvidoria presencialmente pelo serviço ade agendamento de atendimento ou pelo email [ouvidoria@ucl.br](mailto:ouvidoria@ucl.br)

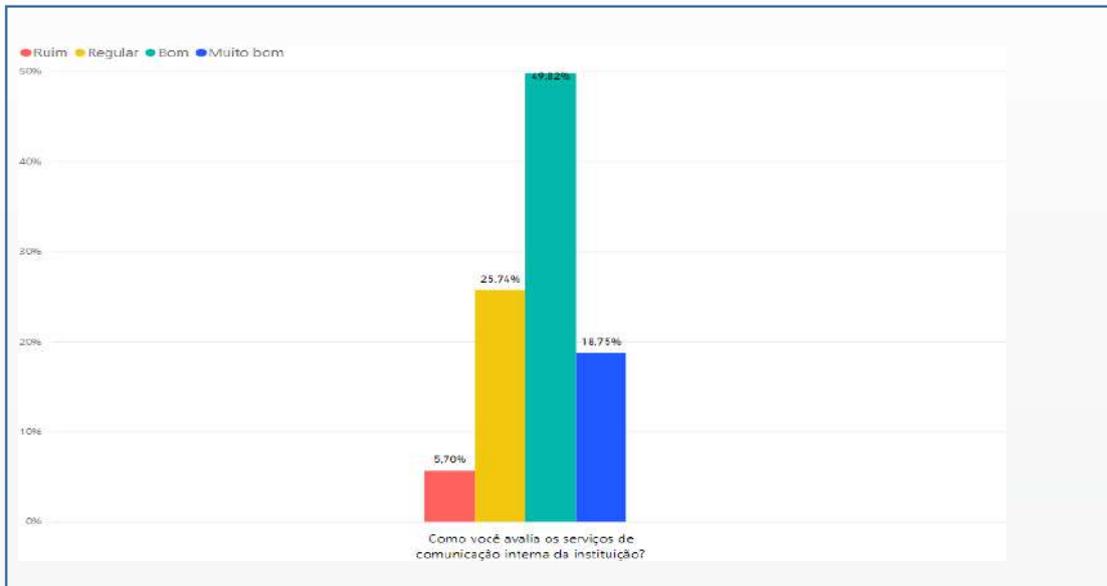
**Quadro 08 – Quadro de atendimentos da Ouvidoria - 2019**

Ano 2018	Nº de Atendimento
Infraestrutura	14
Docentes	17
Atendimento	21
Outros	11

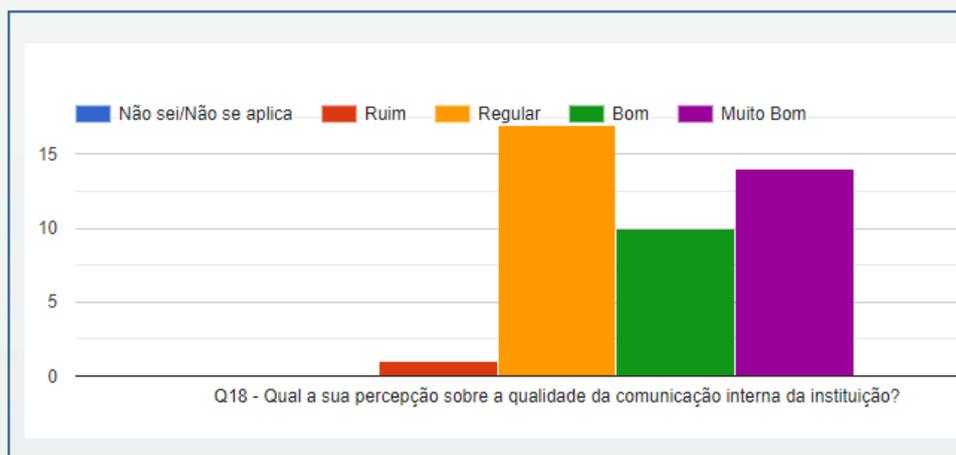
### 5.4.2 Comunicação interna

Para avaliar a qualidade da IES, a CPA, também em parceria com o Departamento de Marketing, desenvolveu e aplicou em 2019 uma pesquisa junto aos alunos, corpo docente e técnico administrativo da IES, os respondentes avaliaram a comunicação interna da instituição.

**Figura 11 - Gráficos de resultados da pesquisa comunicação interna respondida pelos alunos**



**Figura 12 - Gráficos de resultados da pesquisa comunicação interna respondida pelos docentes**



A UCL possui vários meios de comunicação da suas informações internas como: murais, tv, grupos de whatsapp, cartazes, email, entre outros.

## **5.5 DIMENSÃO 5 - POLÍTICAS DE PESSOAL, CARREIRA DO CORPO DOCENTE E DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO, SEU APERFEIÇOAMENTO, DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO**

### **5.5.1 Corpo docente**

O Plano de Carreira é o instrumento que disciplina os procedimentos operacionais e normativos da política de pessoal docente, e estabelecem critérios e formas de remuneração, qualificação, desempenho, avaliação, incentivo e valorização do profissional docente.

A progressão na carreira se dá por antiguidade e titulação. Na horizontal, a progressão ocorre após o docente completar três anos de efetivo exercício, sendo alterado o nível dentro de cada titulação. Na vertical ocorre mediante apresentação de documentação que comprove o tempo e a titulação.

**Quadro 09 - Distribuição dos docentes por titulação - 2019**

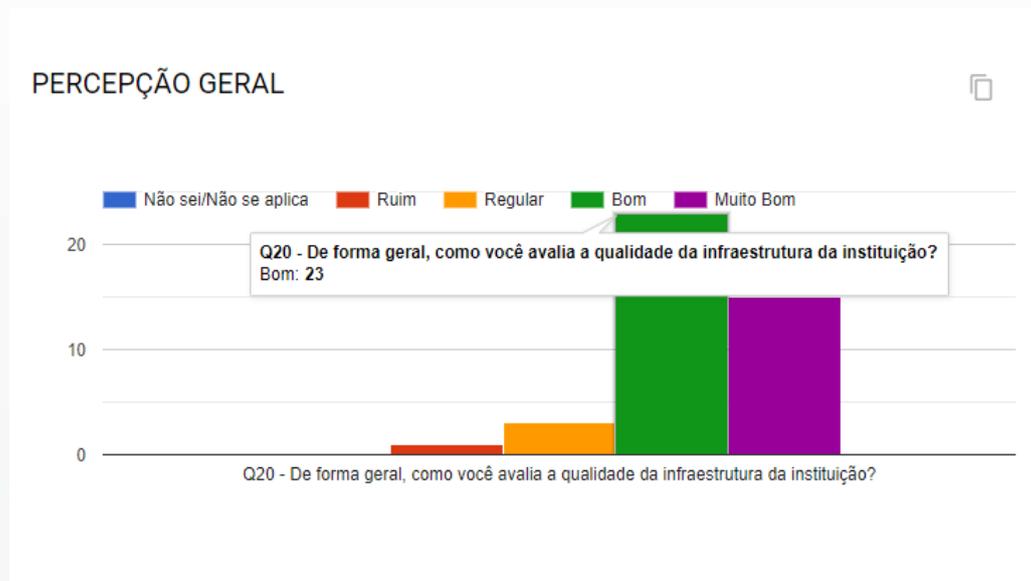
<b>Titulação</b>	<b>Quantidade</b>
Doutor	08
Mestre	55
Especialista	12

No que se refere ao aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional do corpo docente, a UCL, com intuito de atender as necessidades de qualificação, atualização e capacitação profissional dos docentes, procura viabilizar, dentro das suas possibilidades, meios para participação em congressos, eventos científicos, tecnológicos ou culturais e também para a realização de cursos de Pós-Graduação Lato-Sensu ou Stricto-Sensu. As Coordenações de Curso procuram nas reuniões pedagógicas semestrais, incentivar os professores a buscar novos conhecimentos e atualizar aqueles já apropriados, de forma a enriquecer-se e aplicá-los nas atividades que exercem, porém não há uma política formal de incentivo à qualificação docente.

A cada início de ano é promovida A Semana Pedagógica que a Instituição considera como política de formação e capacitação docente. A comissão avaliou que a política de formação e capacitação docente está implantada e atende de maneira suficiente a qualificação

acadêmica docente”. Quanto às condições de trabalho do corpo docente, na pesquisa do 2º semestre de 2019 realizada pela CPA e respondida por 73% do corpo docente, os resultados mostraram que os docentes estão satisfeitos com a infraestrutura física e as condições de Trabalho.

**Figura 13 – Gráfico da satisfação dos docentes com a infraestrutura de trabalho**



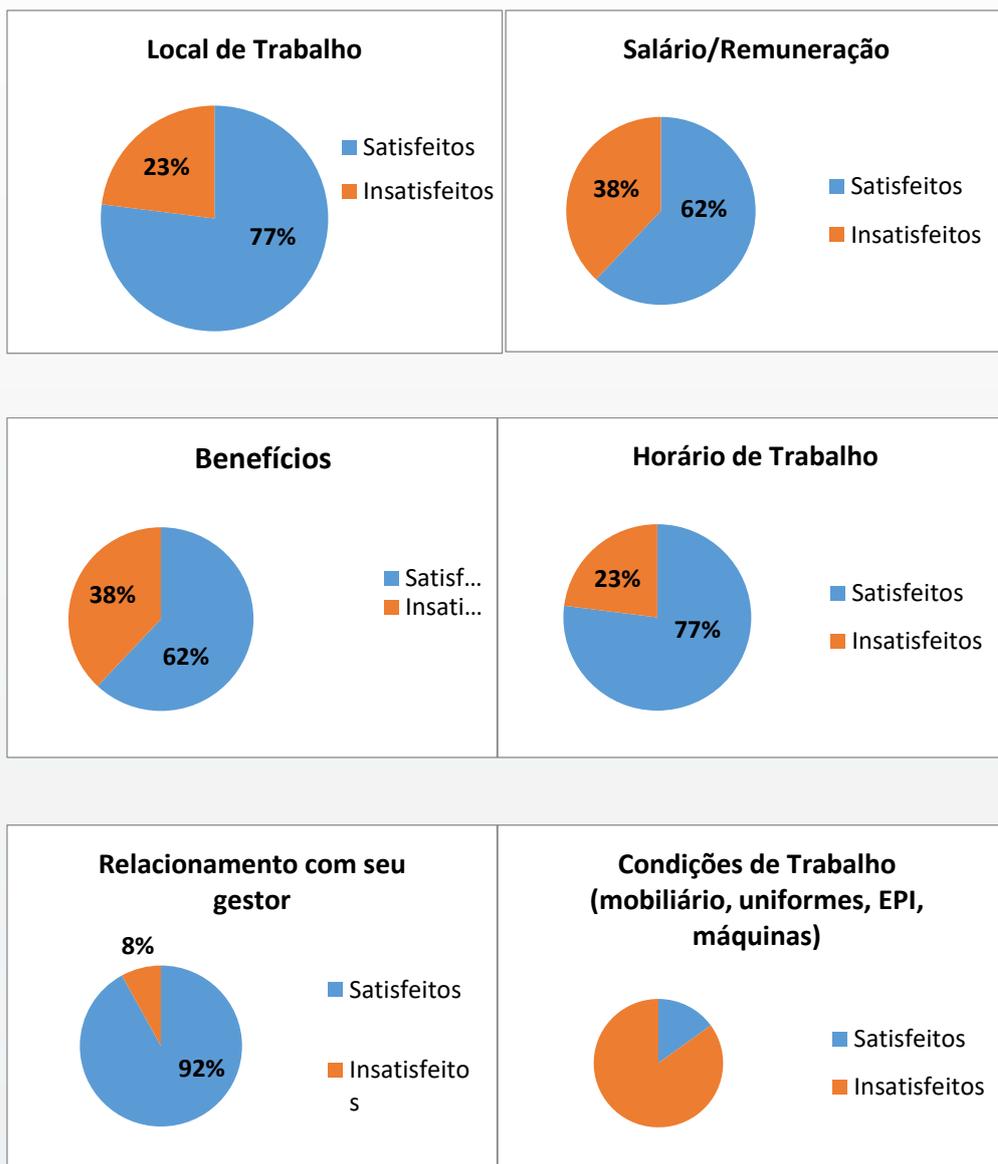
Na mesma pesquisa, a CPA investigou também a satisfação do corpo docente com os serviços de atendimento, a saber, do Biblioteca, Secretaria, Marketing e TI, etc. Os resultados mostraram que apenas os serviços da TI não atingiram a meta de 70% de satisfação junto ao corpo docente, assim como apontado na pesquisa de 2018.

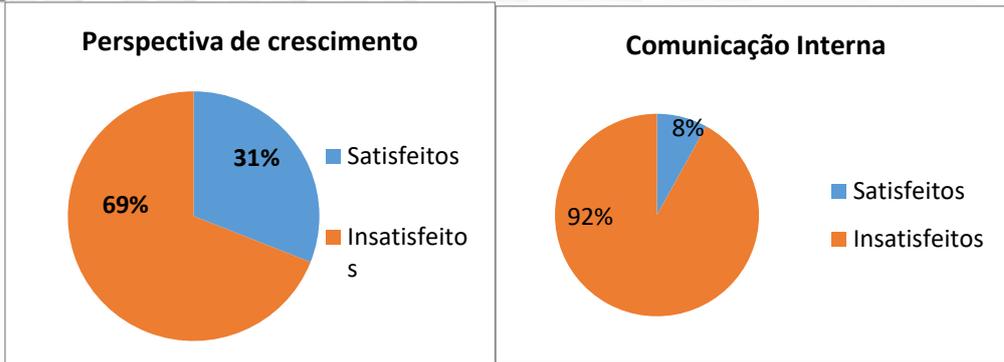
### 5.5.2 Corpo técnico-administrativo

O corpo técnico administrativo compõe-se por funcionários que prestam serviços de apoio técnico, administrativo, e operacional a todos os órgãos e níveis hierárquicos da instituição, que desempenhem as seguintes funções: I - Gerenciais: administração, coordenação, supervisão e avaliação; II - Atividades técnicas de assessoria e suporte à administração superior ou intermediária, que demandem análises, pareceres, procedimentos e execução; III - Atividades de apoio administrativo; IV - Atividades de apoio operacional em execução de serviços gerais necessários ao bom desempenho institucional.

Quanto às condições de trabalho do corpo técnico administrativo, a pesquisa realizada pela CPA mostrou que os funcionários estavam satisfeitos com a liderança dos gestores, mas ainda existe uma insatisfação quanto a comunicação interna.

Figura 17 - Gráfico de satisfação dos funcionários





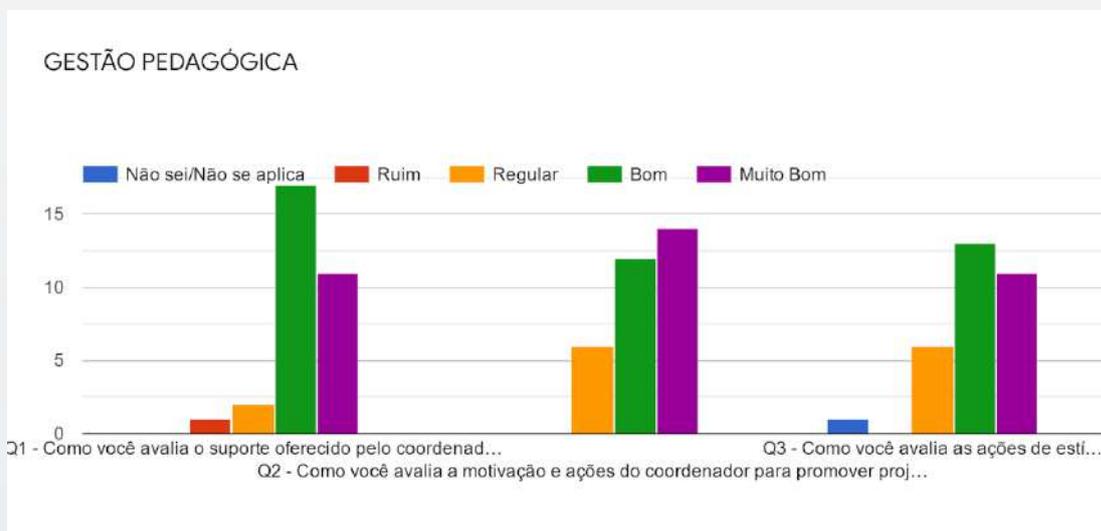
## 5.6 DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

### 5.6.1 - Resultados das avaliações internas e externas sobre a gestão da IES

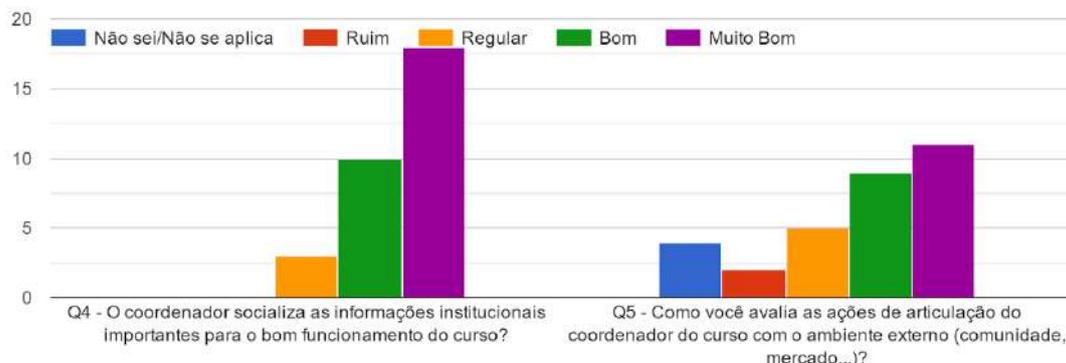
Para subsidiar a análise das Políticas de gestão da IES, no 2º semestre de 2019, a CPA desenvolveu e aplicou uma pesquisa de opinião junto à comunidade interna na qual os indicadores foram avaliados usando a escala de cinco níveis (5-Muito Bom, 4-Bom, 3-Regular - 2-Ruim – 1 Não se aplica) e campos abertos para comentários. Para algumas perguntas foi incluída ainda a opção de resposta ‘Não conheço/não se aplica.

Quanto à satisfação dos professores com a gestão da IES na pesquisa aplicada pela CPA em 2019, estes se mostraram satisfeitos com a gestão dos coordenadores de curso, gestão administrativa e relacionamento. O gráfico apresentado na figura 29 sinaliza uma preocupação dos docentes com a articulação do coordenador de curso com o ambiente externo da instituição (mercado de trabalho.).

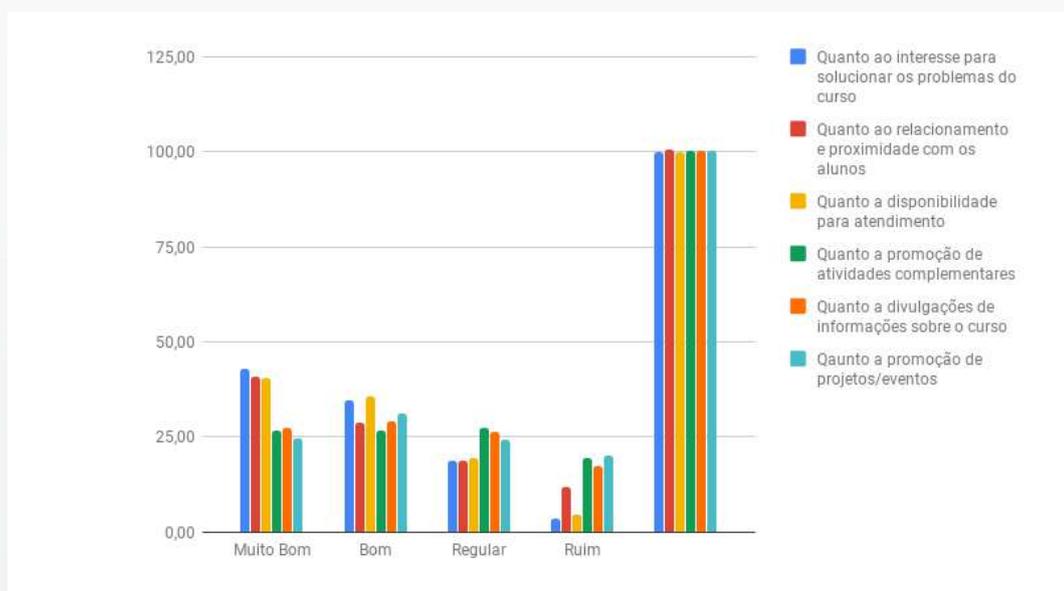
-Figura 19 – Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão-



### GESTÃO ADMINISTRATIVA



**-Figura 20 – Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão-**



Já aos alunos se mostraram estar insatisfeitos quanto a promoção e organização de eventos e a divulgação sobre as atividades dos cursos, porém elogiaram o relacionamento e o atendimento dos gestores, bem como o interesse para solucionar os problemas do curso.

### 5.7 DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

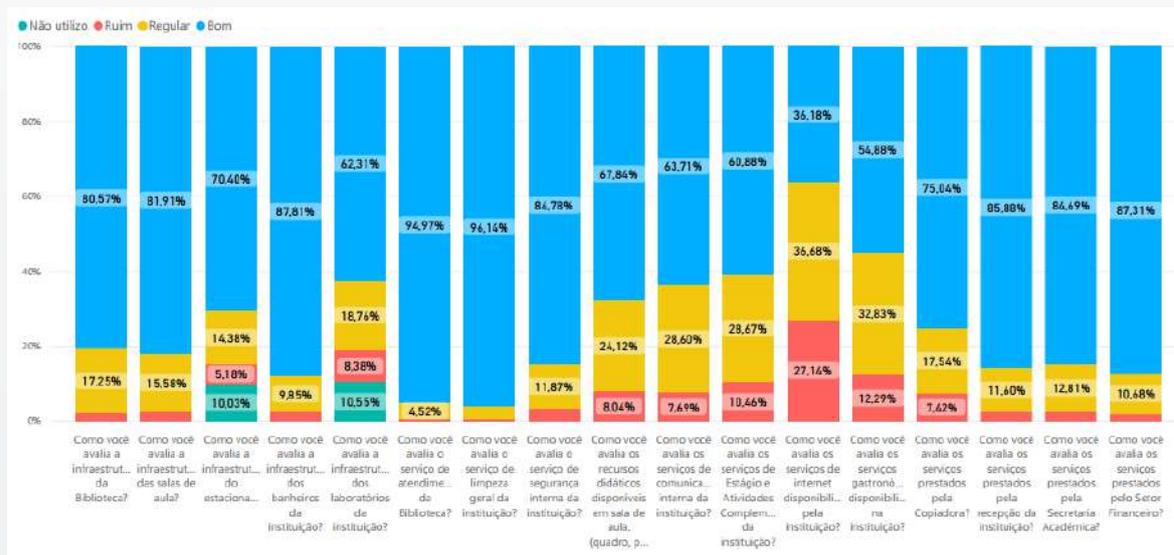
O Campus de Manguinhos da Faculdade UCL está instalado em sede própria, localizado na Rodovia ES 010, Km 6,5 Manguinhos, Município da Serra Estado do Espírito Santo (Brasil), CEP: 29.173-087. Nesse endereço são desenvolvidos os projetos pedagógicos de seus cursos de graduação,

programas de extensão, especialização, aperfeiçoamento entre outros. Para tais fins contempla em suas instalações físicas salas de aula, instalações administrativas, instalações para docentes e coordenação de cursos, auditórios, laboratórios, entre outros. Toda esta infraestrutura é utilizada exclusivamente nos fins da IES.

No que concerne a sua distribuição dimensional o Campus está instalado em uma área com 150.000 m<sup>2</sup>, dos quais 21000 m<sup>2</sup> estão em uso efetivo conforme representado na figura 3. A infraestrutura básica utilizada é formada por: i) bloco didático (BD); ii) bloco laboratórios (BL); iii) Centro de vivência (CV); iv) estacionamentos e utilitários (subestações, guarita, etc.). Vale ressaltar que em 2015 o bloco laboratórios (BL) foi expandido em 1.295,43 m<sup>2</sup>, o que elevou esse bloco a uma área total construída de 3.474,87m<sup>2</sup>.

### 5.7.1 - Percepção da Infraestrutura pelos Discentes

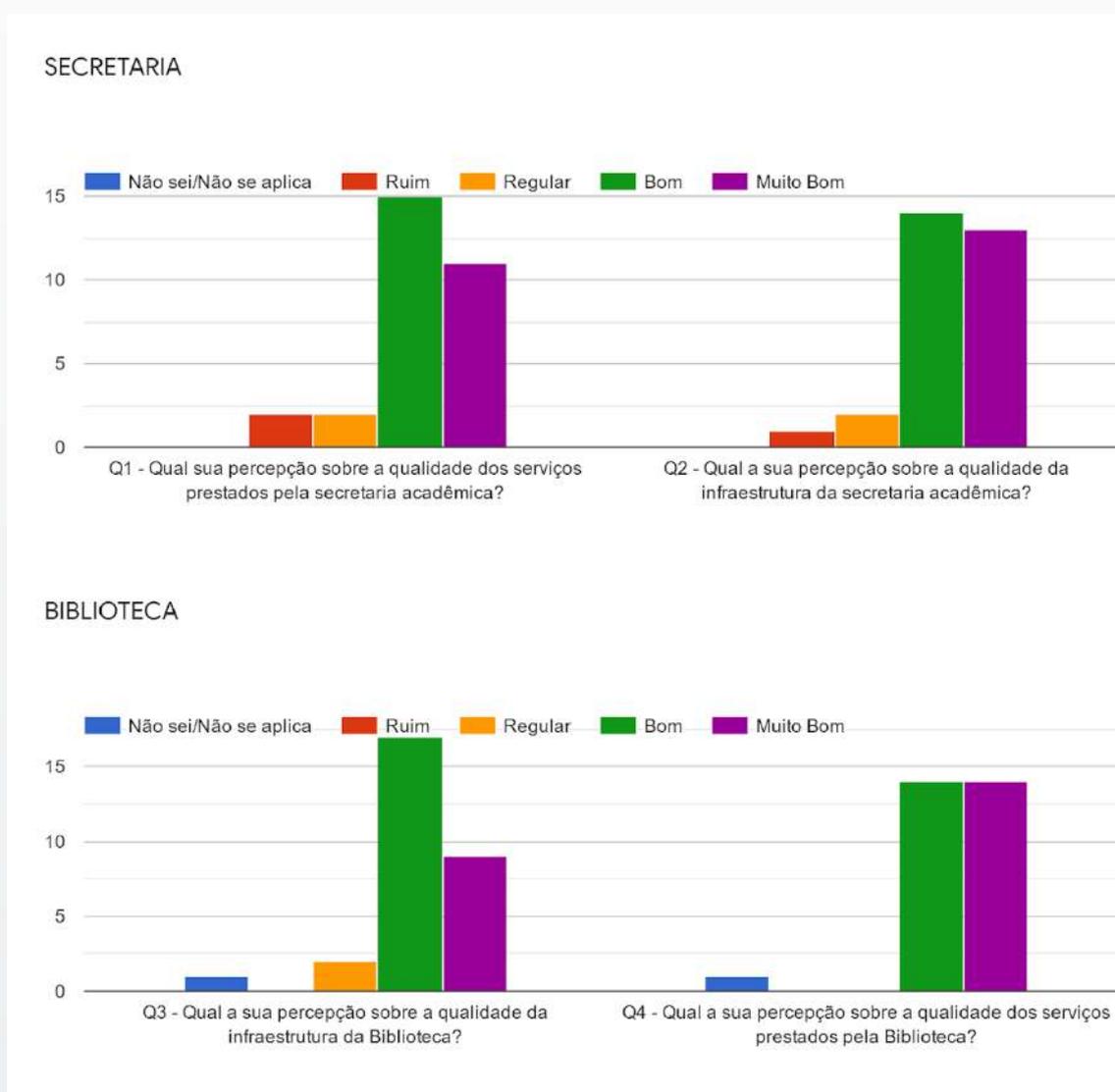
-Figura 21– Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão-



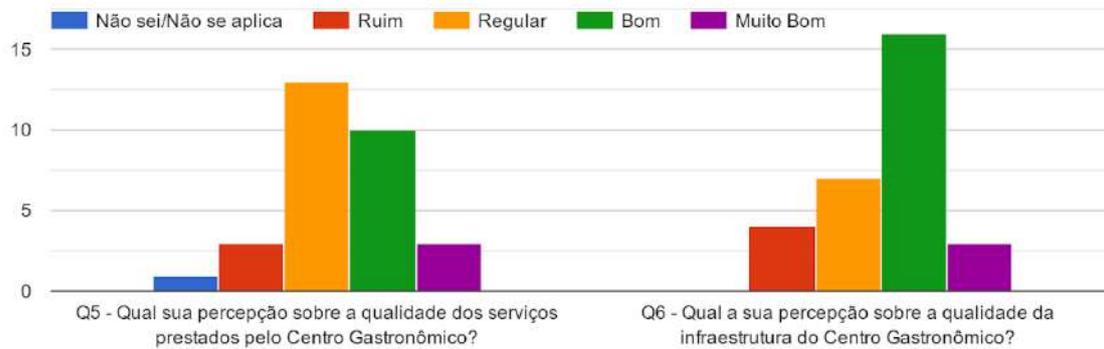
### 5.7.2 Percepção da qualidade da Infraestrutura pelos Docentes

Como verificado abaixo na pesquisa aplicada pela CPA em 2019, os docentes fizeram algumas ressalvas quanto a qualidade do ambiente específico dos docentes, embora justifiquem que atende muito bem às necessidades dos professores da instituição, sendo confortável, bem iluminada, limpa, ampla, climatizada através de condicionadores de ar.

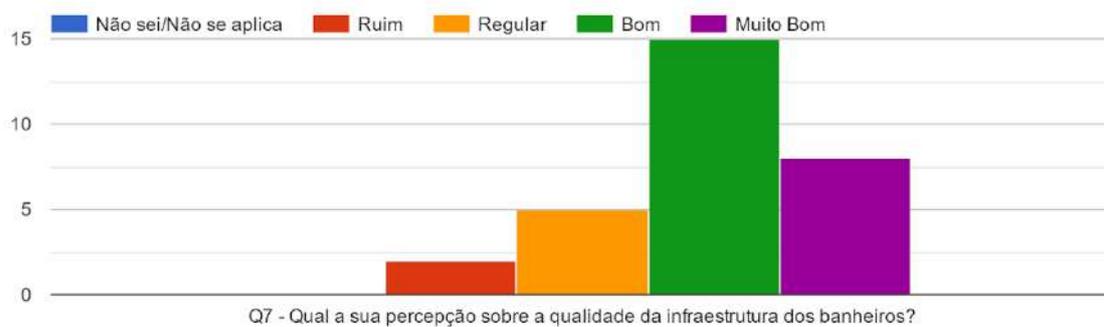
-Figura 22 – Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão-



### CENTRO GASTRONÔMICO



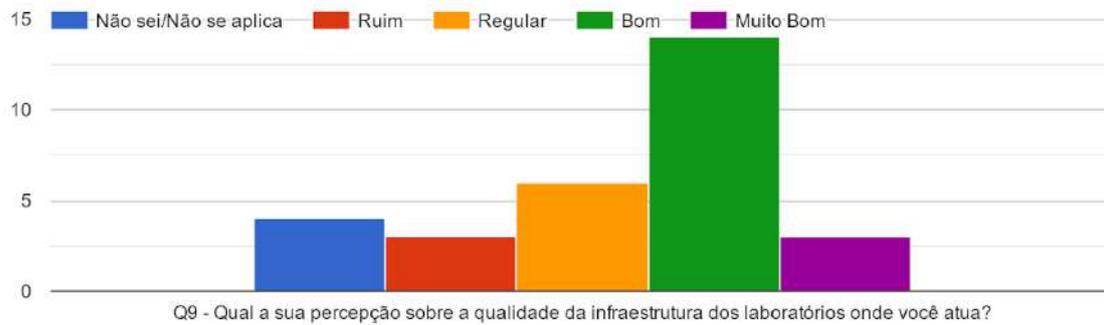
### BANHEIROS



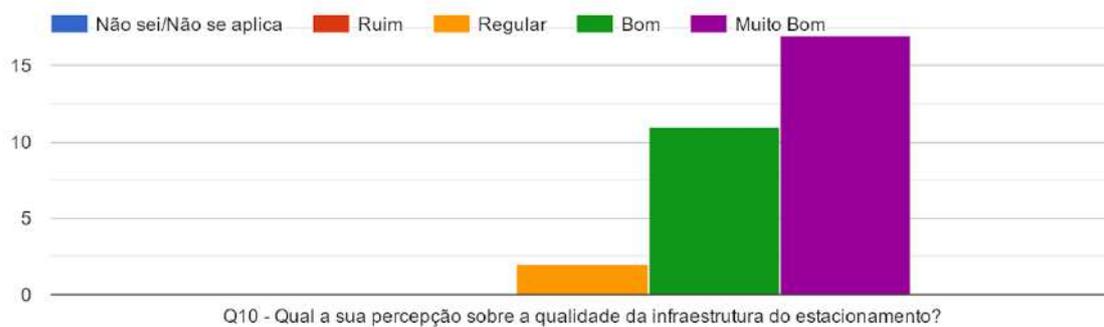
### LIMPEZA GERAL



## LABORATÓRIOS



## ESTACIONAMENTO



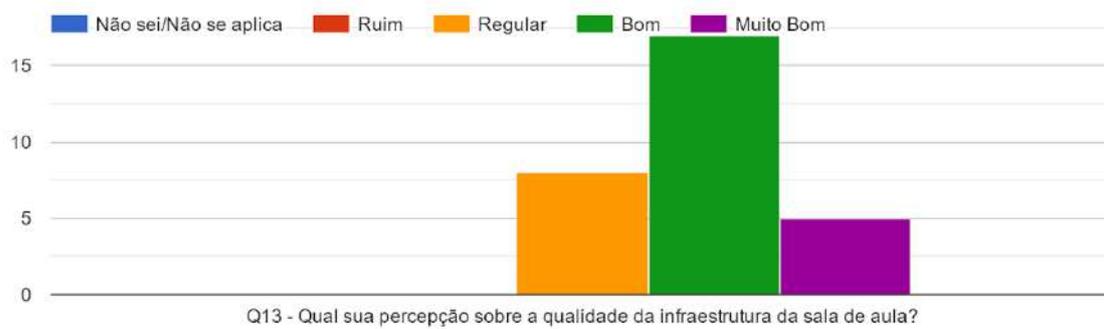
## INTERNET



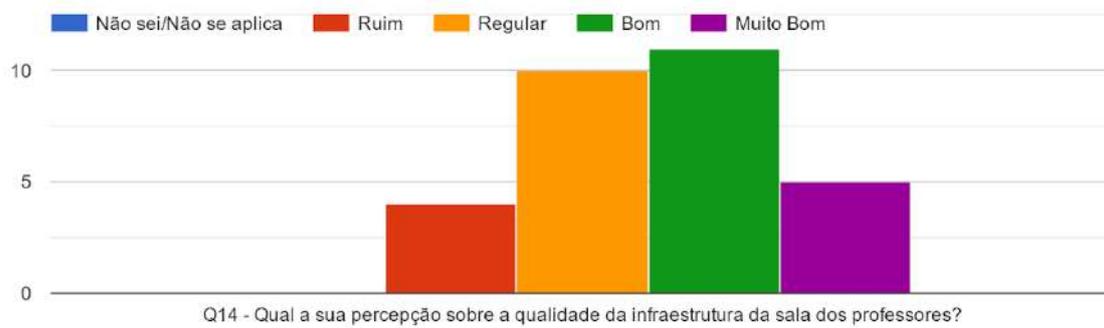
## SEGURANÇA



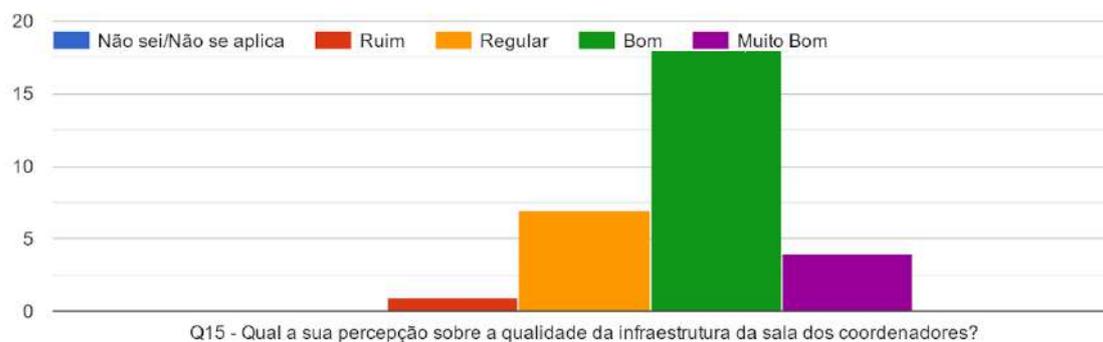
## SALA DE AULA



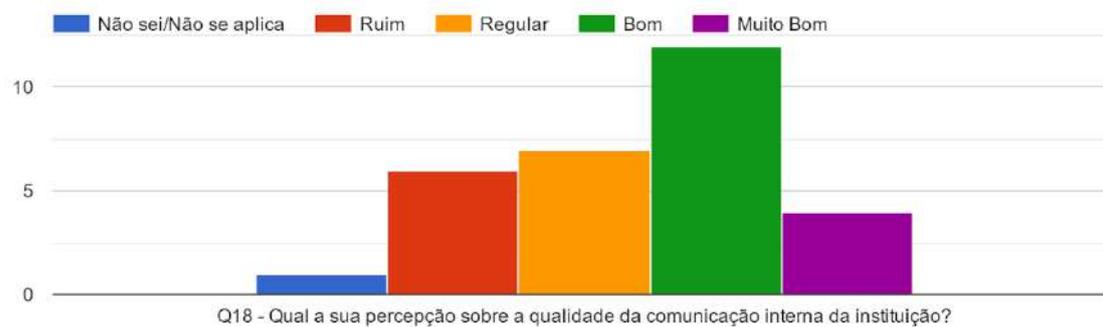
## SALA DE PROFESSORES



### SALA DOS COORDENADORES



### COMUNICAÇÃO INTERNA



### PERCEPÇÃO GERAL



## **5.8. DIMENSÃO 8 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

### **5.8.1. Representatividade da comunidade na CPA**

Na UCL, a representatividade da comunidade na CPA é assegurada em seu regimento que prevê dois representantes de cada segmento: corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo, sendo um eleito pelos seus pares e um indicado pela direção. Ainda compõe a CPA dois representantes da sociedade civil, indicados pela direção, e uma presidente também indicada pela direção, sendo que todos os membros possuem mandato de dois anos, permitida a recondução.

### **5.8.2. Participação da comunidade nos processos da CPA**

A CPA participa da comunidade acadêmica de forma qualitativa, pelas contribuições dos participantes nos debates oportunizados nos chats da CPA; pelo envolvimento e colaboração, em especial, dos funcionários técnico-administrativos do setor de comunicação e marketing, que criam as) e divulgam as informações a toda a comunidade interna e externa; o setor de eventos, que colabora com a organização dos Fóruns; o setor de tecnologia da informação, que desenvolve e aprimora o sistema de pesquisas da CPA; o setor responsável pelos laboratórios, que programa e aloca os laboratórios de informática para a realização das pesquisas; os funcionários que auxiliam na aplicação das pesquisas, os professores que cedem espaço de suas aulas para que seus alunos participem das pesquisas; os representantes de sala, que chegam antes do horário de aulas para as reuniões, etc. Em suma, é com o apoio e envolvimento de toda a comunidade que a CPA consegue colocar em prática sua metodologia de trabalho e mais que apenas legalidade, a CPA/UCL ganha cada vez mais legitimidade. Quando da visita da comissão externa em 2018, a participação da comunidade acadêmica na Autoavaliação institucional para foi avaliada com conceito 4. Na justificativa foi incluído que “É transparente que a UCL criou a Comissão Própria de Avaliação (CPA), com a composição e as atribuições previstas no texto legal, garantindo a participação da comunidade interna e externa, que efetivamente, está consciente de suas ações e importância, desta forma, esta Comissão atesta a efetiva participação acadêmica no processo, considerando uma boa participação da comunidade acadêmica.

Participação da comunidade interna nas pesquisas realizadas pela CPA: Se por um lado a expectativa (concretizada) com a implantação do sistema informatizado de pesquisas da CPA em 2019 era de obter maior confiabilidade nos resultados, diminuição no tempo da devolutiva; facilidade de visualização dos resultados pelos gestores, coordenadores e professores, economia de papel, toner e tempo de trabalho operacional, por outro havia o receio de haver uma diminuição (não concretizada) no número de alunos e professores participantes que poderiam não confiar no anonimato do sistema, em função da necessidade de se efetuar o Login. No entanto, os percentuais de participação dos estudantes cresceram conforme mostra o quadro abaixo.

**Quadro 10- Gráfico da evolução da participação dos alunos de graduação nas pesquisas de opinião**

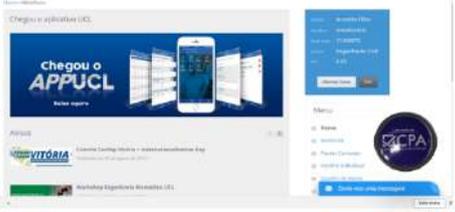
<b>Ano</b>	<b>Média de Participação</b>
2016	25,1
2017	42,02
2018	53,7
2019	47,8

### **5.8.3. Qualidade da atuação da CPA e sua contribuição à evolução Institucional**

A CPA tem dado grande devolutiva a comunidade acadêmica com ações que foram realizadas advindas das pesquisas de opinião aplicadas aos mais diversos segmentos. Os alunos são informados sobre todas as ações realizadas no ano base, o que legitima e dá credibilidade ao processo institucional de avaliação conforme segue nas figuras abaixo.

**Figura24 – Ações da CPA**

### Ações - Aplicativo



A UCL agora tem um aplicativo, para facilitar a vida dos nossos estudantes. Por meio dele, dá pra conferir notas, faltas, informações do Financeiro, calendário, eventos, horários das aulas e muito mais. Os professores têm uma área própria para eles dentro do app.

### Ações - Infraestrutura




Tomadas na biblioteca

Espelhos grandes nos banheiros

### Ações - Infraestrutura




Ampliação do Centro Gastronômico

### Ações - Infraestrutura




Novo ambiente: Sala de Convivência

Computador para envio de impressão e cópias na própria copiadora.

### Ações - Infraestrutura




Em andamento: Palco Cultural

Calçamento do estacionamento sul

### Ações - Infraestrutura




Adequação do laboratório de mecanismos: aumento do número de participantes

### Ações - Infraestrutura




Laboratório de Circuitos Eletrônicos: Novos computadores para professores

**Figura 38 – Ações da CPA**

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento teve por objetivo apresentar todo o conjunto de procedimentos para a gestão de qualidade e de autoavaliação praticado pela Faculdade do Centro Leste. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação de nossos alunos constituem parte integrante, e principal, dos objetivos e da missão da instituição.

A autoavaliação é um processo complexo visto que envolve toda a comunidade acadêmica, todos os setores da instituição e uma série de resistência individual e coletiva. A criação de uma cultura avaliativa é um dos maiores desafios a serem alcançados nesta matéria. Esta ação avaliativa é uma estratégia pedagógica que se reveste da mais alta significação, pelo fato de ter a possibilidade de gerar uma expressiva massa de informações atualizadas para o uso do replanejamento dos cursos.

Os resultados encontrados são utilizados pela instituição, levando-a a elaborar novos programas institucionais, a atualizar as suas políticas institucionais e a tomar decisões que servirão de base para a melhoria continuada do processo de ensino-aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

BRASIL/MEC. **Diretrizes para avaliação das instituições de educação superior**. Brasília: MEC/Conaes, 2004.

BRASIL. **SINAES: Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Brasília. INEP, 2004. 155p.

BRASIL. **LEI nº. 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências. Brasília, 05 abr. 2004.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** (Lei nº 9394/96). Brasília: Imprensa Oficial, Diário Oficial, v. 134, n. 248, 23 de dezembro de 1996.

BRASIL. **Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) -Orientações gerais para o roteiro da auto-avaliação das instituições**. Brasília: INEP, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. **Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior**. Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Autoavaliação de Cursos de graduação: instrumento. Brasília, 2006.