



UNIVERSIDADE
BRASIL

Resultados e Conquistas da CPA e Plano de Acompanhamento de Ações

1. RESULTADOS E CONQUISTAS DA CPA E PLANO DE ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES

1. Resultados e Conquistas da CPA

A seguir evidencia-se a apresentação dos resultados e conquistas das CPA a partir dos resultados da autoavaliação interna e das avaliações externas, destacando no item 1.1 as melhorias obtidas (ações sugeridas e implementadas) referentes aos últimos dois triênios avaliativos da CPA (triênio 2018-2019-2020 finalizado e triênio 2021-2022-2023 finalizado) e no item 1.2 as evidências dos resultados e conquistas da CPA em forma de registro fotográfico in loco, informações do site e dados de documentos.

1.1 Melhorias obtidas a partir dos resultados da autoavaliação interna e das avaliações externas

Triênio 2018-2019-2020 – Relatórios da CPA publicados em 2019-2020-2021	
Ações Sugeridas – 2019 (referentes às análises dos dados de 2018)	Ações Implementadas
Implementar sistema para gestão de projetos acadêmicos para facilitar melhorias no ensino, pesquisa e extensão	Determinação da reitoria de atualização do PDI e de todas as políticas para o presencial e o EAD
Melhorar todos os processos institucionais	Reconstrução do PDI e PPI institucionais almejando os próximos 5 anos com garantias de qualidade na gestão e expansão regrada pela sustentabilidade financeira da mantida; Reconstrução do Organograma institucional enfatizando 3 Pró Reitorias robustas e sinérgicas, incluindo a ação de compliance na administrativa, justamente para investigar o passado e reconduzir o futuro para aquilo que é legal; Atualização do Estatuto e do Regimento da Universidade; Recondução da Avaliação institucional para que esta, seja de fato, uma geradora de insumos para auxílio na gestão de transparência; Sistemas de Ouvidoria e Fale com reitor com fluidez e ferramentas de controle ao alcance de seus estudantes aonde estes estiverem; Travas nas emissões de Históricos e Diplomas com fluxos e procedências duvidosas – implementação de uma Central de controle de Registros acadêmicos;

	<p>Trava nas Transferências da modalidade a distância a fim de checagem dos Cursos permitidos por lei; Inclusão da Secretaria digital para documentação acadêmica; Implementação de uma Normatização e Controle sobre o FIES e PROUNI Revisão e reconstrução de toda a modalidade de Educação a distância da Universidade, desde regulação e qualidade acadêmica, matricial de cursos, de contratação e administração de polos; Adequação e atualização do Plano de carreira docente e técnico administrativo, incluindo a normatização do tutor como um “professor tutor”; Nova Gestão com atuação colegiada (NDEs) e de Conselhos – CONSU; Revisão, substituição e integração da TI (Tecnologia da informação), em todos seus âmbitos, pessoas, sistemas e processos.</p>
<p>Investimento contínuo na infraestrutura dos campi</p>	<p><u>Itaquera:</u> -Construção da clínica veterinária de pequeno porte. <u>Edifício 3 de dezembro:</u> - Reforma e revitalização de diversos andares com alteração de layout.</p>
<p>Ações Sugeridas – 2020 (referentes às análises dos dados de 2019)</p>	<p>Ações Implementadas</p>
<p>Investimento contínuo na infraestrutura dos campi</p>	<p><u>Edifício 3 de dezembro:</u> - Reforma e revitalização de diversos andares com alteração de layout. <u>Itaquera:</u> -Troca dos equipamentos de ar-condicionado da clínica de Odontologia. <u>Descalvado:</u> -Troca de lâmpadas por LED, pintura de salas de aula, corredores, canil e gatil Instalação de sistemas de ar-condicionado na secretaria acadêmica e na TI <u>Fernandópolis:</u> -Implementação da prefeitura universitária; -Implementação do Poupatempo universitário; -Profissionalização do sistema de portaria e vigilância; -Adequação nas instalações da portaria e instalação do sistema de monitoramento por câmeras;</p>

	<p>-Melhoria do acesso a internet no campus; implantação de nova central telefônica;</p> <p>-Upgrade nas impressoras do campus e no sistema operacional dos computadores.</p>
Melhoria contínua da infraestrutura tecnológica e do suporte ao EAD	<p>Melhorias na equipe de colaboradores do LMS e investimento na melhoria do AVA, dos processos que envolvem as disciplinas EAD e da gestão dos materiais didáticos</p> <p>Melhoria do acesso à internet nos campi</p>
Ações de enfrentamento a Pandemia do Coronavírus	<p>Implementação do Protocolo de Higiene, Saúde e Biossegurança da UB</p> <p>Adequação dos espaços administrativos, laboratórios e clínicas ao protocolo de biossegurança (dispensers de álcool em gel, proteção acrílicas nas baias de atendimentos, informativos para os procedimentos para a Covid-19, controle de temperatura nas entradas)</p> <p>Implementação das aulas síncronas online para as disciplinas presenciais</p> <p>Reorganização do calendário acadêmico e remanejamento de atividades práticas quando aplicável</p> <p>Preparação e apoio a toda a comunidade acadêmica durante o período da pandemia</p> <p>Acompanhamento dos processos de ensino-aprendizagem</p> <p>Inserção de questões específicas sobre a pandemia nos questionários da CPA</p>
Melhorar todos os processos institucionais	<p>Continuidade das ações iniciadas em 2019</p> <p>Nova equipe de gestão acadêmica e administrativa</p> <p>Reorganização dos processos internos e sistematização de atividades da Universidade</p>
Aumentar a participação dos discentes no processo de autoavaliação da CPA e melhorar a comunicação sobre as ações desenvolvidas	<p>Sensibilização da CPA com os discentes, destacando-se dos resultados positivos</p> <p>Melhor comunicação por meios eletrônicos, uma vez que a pandemia impediu o contato direto</p>
Para sanear o baixo conhecimento do PDI, PPI e PPC um trabalho direcionado realizado pelos coordenadores de cursos para maior divulgação	<p>Houve força tarefa para ampliar conhecimento dos documentos Institucionais</p>
Melhorar os serviços prestados pela Central de Relacionamento ao Aluno	<p>Foram tomadas ações administrativas para melhorar a equipe da CRA e sua capacitação</p>
Melhorar as capacitações internas	<p>Oferta de capacitações para funcionários e docentes</p>

<p>Aumentar a divulgação do NAPP e melhorar a sua oferta para toda a comunidade acadêmica</p>	<p>Campanha de divulgação dos serviços prestados pelo NAPP e os dias e horários de atendimento nos campi</p>
<p>Ações Sugeridas – 2021 (referentes às análises dos dados de 2020)</p>	<p>Ações Implementadas</p>
<p>Investimento contínuo na infraestrutura dos campi</p>	<p><u>Itaquera:</u> -Reforma e recuperação de 1.310 m² de cobertura com substituição de telhas, calhas e sistema de captação de água; -Reforma e substituição de 958 de forros acústicos para salas de aula, inclusive nova iluminação; -Execução de recuperação estrutural de 18 pilares do pavimento térreo da unidade; -Reforma completa para implantação de novas instalações no NPJ; -Implantação de obras para o sistema de prevenção e combate a incêndio e obtenção do AVCB; -Inauguração da Clínica Veterinária de Itaquera. <u>Mooca:</u> -Reforma e readequação da clínica de fonoaudiologia. <u>Edifício 3 de dezembro:</u> -Reforma e revitalização de diversos andares com alteração de layout; -Implantação do novo refeitório e sala de descompressão para os colaboradores. <u>Descalvado:</u> -Implantação de obras para o sistema de prevenção e combate a incêndio e obtenção do AVCB; -Obras de implantação do sistema de proteção de descargas atmosféricas SPDA – para raios; - Clínica de Psicologia instalada em espaço já existente. <u>Fernandópolis:</u> -Reforma total do bloco administrativo, colocando todos departamentos no mesmo prédio, coordenação administrativa, TI, RH, assessoria jurídica, compras, secretaria acadêmica, arquivo, infraestrutura e digitalização, criadas também 02 salas de reuniões, e 04 banheiros totalmente acessíveis na parte interna do prédio; -Reforma total do bloco acadêmico, onde ficam todas coordenações dos cursos presenciais (10 salas de coordenação), 02</p>

	<p>salas de tempo integral para os professores contendo 12 lugares com computadores, banheiros para os professores, mini copa e área de convivência e espaço para descanso, além das salas da direção do campus, assessoria do campus, reitoria, pró reitoria, pós graduação;</p> <p>-Todo o campus foi repintado com a nova identificação visual da UB;</p> <p>-Foram instaladas novas placas nas salas e todas tem a placa em braile;</p> <p>-Foram criadas também 02 salas de metodologias ativas com mobiliário todo novo e adaptável (mesas encaixam de diversas maneiras);</p> <p>- 04 laboratórios de informática.</p>
Desenvolvimento do novo PDI 2022-2026	<p>Processo de discussão e elaboração do novo PDI 2022-2026 e desenvolvimento do planejamento estratégico da UB, missão, visão, valores, objetivos e metas</p> <p>Processo de desenvolvimento do Balanced Score Card (BSC)</p>
Melhoria contínua da infraestrutura tecnológica, de recursos humanos e do suporte ao EAD	<p>Continuidade do processo de melhoria na equipe de colaboradores do LMS e investimento na melhoria do AVA, dos processos que envolvem as disciplinas EAD, a gestão dos materiais didáticos e o Núcleo de Educação à Distância - NEAD</p> <p>Melhoria do acesso à internet nos campi</p> <p>Seleção e contratação de tutores</p> <p>Melhoria dos roteiros de aulas práticas dos cursos EAD com essa exigência</p> <p>Atualização da equipe multidisciplinar</p> <p>Melhoria das disciplinas EAD</p>
Melhoria dos processos acadêmicos	<p>Organização do novo modelo de PPC</p> <p>Revisão das matrizes curriculares</p> <p>Realização das reuniões semanais das coordenações de curso com a pró-reitoria de graduação</p> <p>Atualização dos manuais dos cursos e padronização de documentos acadêmicos</p>
Investimentos no acervo digital das bibliotecas	<p>Definição das bases de livros virtuais (E-livros) e periódicos (Ebsco)</p>
Melhoria contínua do Programa de Capacitação Interna	<p>Oferta sistemática de capacitações para docentes, tutores e funcionários</p>
Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE	<p>Implementação do Projeto ENADE</p> <p>Realização do ENADE 2021 para os cursos do ciclo</p>
Ações de enfrentamento a Pandemia do Coronavírus	<p>Continuidade das ações de enfrentamento, assim como em 2020.</p>

Melhoria dos serviços da secretaria	Informatização dos serviços de atendimento da secretaria, com a emissão de declarações e a solicitação de requerimentos online Melhoria do Portal do Aluno Oferta do App da UB para facilitar a comunicação e relacionamento com o aluno
Triênio 2021-2022-2023 – Relatórios da CPA publicados em 2022-2023-2024	
Ações Sugeridas – 2022 (referentes às análises dos dados de 2021)	Ações Implementadas
Investimento contínuo na infraestrutura dos campi	<p><u>Itaquera:</u> -Manutenção e modernização dos sistemas da cabine primária de energia. Reforma e reabertura da clínica de fisioterapia. Criado um novo espaço de Copa para os colaboradores realizarem a alimentação e pausa para descanso. Troca das bombas de água do Campus. Inaugurado o novo espaço da Clínica de Psicologia. Inaugurado o novo espaço da Clínica de Enfermagem. Inaugurado a Central de Apoio ao Docente (CAD), sala dos professores, sala dos coordenadores, espaço de professores em tempo integral e espaço para descanso dos docentes. A CPA recebe um novo espaço para trabalhar no campus. O NDE recebe um novo espaço para trabalhar no campus. O NAPP recebe um novo espaço para trabalhar no campus. Criado o Laboratório Experimental do curso de Agronomia.</p> <p><u>Mooca:</u> -Manutenção e modernização dos sistemas da cabine primária de energia. Nova Fachada do Campus. Novo espaço para professores em tempo integral.</p> <p><u>Descalvado:</u> Reforma e revitalização da sala de professores e coordenação; área de lazer do docente, espaço de trabalho para docentes em tempo integral, sala do NDE, Central de Atendimento ao Docente (CAD).</p>

	<p>Aquisição de equipamento de raios-x e ultrassom para o HOVET.</p> <p>Instalação de computadores em cada consultório com o programa de gerenciamento Simplesvet para o HOVET.</p> <p>Adequação do Laboratório de Educação Física.</p> <p>Instalação de antenas wi-fi em diversas áreas do campus para distribuição do sinal de rede.</p> <p>Instalação Rack com switch para gerenciamento das antenas wi-fi.</p> <p>Sala de informática com equipamentos com acessibilidade.</p> <p>Biblioteca - instalação de computadores para uso dos alunos e computador com equipamentos de acessibilidade.</p> <p>Piso tátil, identificação salas de aulas, laboratórios e outros setores; rampas de acesso a clínica odontológica.</p> <p>Banheiro unissex para portadores de necessidades especiais.</p> <p>Instalação de torneiras PNE.</p> <p><u>Fernandópolis:</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Reforma da cantina e criação de uma área de conveniência onde terão máquinas auto service para uso dos alunos e colaboradores;-A biblioteca está sendo toda modernizada e reformada, foi ampliada, passando a ter em entorno de 725 metros quadrados e uma varanda coberta com 265 metros quadrados, toda climatizada (ar-condicionado central);-Criação do UB lab, novo ambiente para o EAD e para professores darem aulas em grupos;-Auditório está sendo todo refeito com isolamento acústico e aumentou a capacidade de 100 para 120 ocupantes com um sistema de som e videoconferência de última geração;-Foram instalados 26 secadores de mãos nos banheiros coletivos para reduzir o custo com papel toalha e conseqüentemente ajuda o meio ambiente e também reduz o espaço de armazenamento no almoxarifado.-Troca de toda iluminação dos postes por lâmpadas de LED;
--	--

	<p>-Instalação de redutores de velocidade na entrada e saída da universidade para evitar acidentes;</p> <p>-Pintura das guias da entrada, escadas, rampas e lixeiras do campus; troca de lâmpadas por LED, manutenção em filtros de água dos discentes, revitalização de placas de sinalização; instalação de placas nas salas de aula e salas do bloco administrativo; substituição de cadeiras; reconstrução de escadas nos estacionamentos.</p> <p>Inauguração do novo Núcleo de Prática Jurídica em Fernandópolis.</p> <p>Novos banheiros: familiar com fraldário, banheiro PCD e vestiário.</p> <p>Aumento do número de antenas de Wi-Fi para melhorar o sinal de internet em todo o campi e em pontos estratégicos da fazenda.</p>
Desenvolvimento do novo PDI 2022-2026	Finalização do processo de desenvolvimento do PDI 2022-2026 e aprovação do seu conteúdo no CONSU
Implementação dos Objetivos, Metas e Planos de Ação do PDI 2022-2026	Em processo de implementação durante todo o período de vigência do PDI
Aumentar continuamente a participação dos colaboradores nos projetos de extensão	Durante todo o ano de 2022, foram desenvolvidos projetos de extensão envolvendo toda a comunidade acadêmica, com incentivo a participação dos colaboradores de todos os campi.
Diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento; melhorar continuamente a qualidade do atendimento da CRA, do serviço de cobranças, da Secretaria e Central de Cursos (atualmente CAD), da Direção dos Campi, do corpo técnico-administrativo e da ouvidoria	Foram feitas melhorias nos processos de atendimento ao aluno, principalmente na Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), Secretaria, Direção dos Campi, Corpo técnico-administrativo e Ouvidoria, com investimentos em capacitação continuada dos colaboradores e com a busca pela maior agilidade dos processos de comunicação e retorno aos atendimentos, monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos. Implementado o atendimento da CRA via WhatsApp, facilitando todo o processo de comunicação com o aluno. Implementação do controle financeiro e de boletos do aluno diretamente no Portal do Aluno, permitindo um melhor atendimento às demandas financeiras e de cobrança. Implementado a Central de Apoio ao Docente (CAD) em todos os campi, com reforma de todos os

	ambientes, sala dos professores, sala dos coordenadores, espaço de professores em tempo integral, espaços da Direção e espaço para descanso dos docentes. Foi realizada a reformulação dos atendimentos da Ouvidoria e uma maior profissionalização dos atendimentos de todo o corpo técnico-administrativo.
Melhorar continuamente a qualidade da comunicação no site e redes sociais e da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas)	Revitalização do site e das campanhas de comunicação nas redes sociais, buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando o engajamento e satisfação dos alunos. Melhoria contínua da qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando a satisfação dos alunos
Melhorar continuamente a divulgação dos processos de tomadas de decisão e gestão	Divulgação nos cursos e campi dos processos de tomadas de decisão e gestão, suas sistemáticas e agendas, reforçando a representatividade dos alunos nos órgãos colegiados e divulgando amplamente os nomes dos alunos representantes envolvidos, para melhorar a participação dos alunos nesses processos
Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE	Continuidade do Projeto ENADE Realização do ENADE 2022 para os cursos do ciclo específico
Continuar investindo no acervo eletrônico da Biblioteca	Investimentos no acervo digital das bibliotecas – Saraiva
Continuar investindo em educação à distância e informatização de serviços de atendimento ao aluno	Oferta do App da UB do EAD com acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no celular
Busca contínua da sensibilização e apropriação da CPA pela comunidade acadêmica	Implementação do Power BI – Business Intelligence da CPA e acompanhamento dos resultados pela Comunidade Acadêmica
Buscar formas de obter respostas da Sociedade pela CPA	Aplicação da CPA para a Sociedade e da CPA nos setores de prestação de serviços da UB
Melhorar a coleta de informações do Programa de Acompanhamento de Egressos (PAE)	Implementação da página do PAE no site da UB para cadastro das informações dos egressos, a atualização das informações profissionais e o preenchimento da pesquisa de egressos
Ações Sugeridas – 2023 (referentes às análises dos dados de 2022)	Ações Implementadas
Investimento contínuo na infraestrutura dos campi	<u>Itaquera:</u>

	<ul style="list-style-type: none">-Pintura externa da portaria da Clínica de Odontologia;-Criação e reforma da Clínica de Fonoaudiologia;-Pintura interna da Clínica de Odontologia e da Clínica de Psicologia;-Remanejamento e reforma da sala dos Professores;-Remanejamento e reforma da sala dos Coordenadores;-Reforma das salas do NAPP, CPA e Professores Período Integral;-Pintura do corredor do andar térreo do Prédio;-Pintura da sala da Direção do Campus;-Criação e reforma da sala de Paramentação dos estagiários da Clínica de Odontologia;-Criação e reforma do novo espaço para o Laboratório de Enfermagem;-Instalação Wi-Fi Prédio Jataí;-Reforma da estrutura do poço para aumentar captação de água;-Troca de 90 computadores laboratório de informática cedidos pelo Campus Mooca;-Aquisição de livros para os cursos de Medicina, Odontologia e Fonoaudiologia;- Alteração de murais físicos para digitais – comunicação digital (TV);- Criação do Laboratório 3 de informática (criação de mais um laboratório de informática prevendo o crescimento do curso de ADS – instalação de 20 máquinas reaproveitadas do Campus). <p><u>Descalvado:</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Construção da Clínica de Psicologia;-Construção da Central de Relacionamento com o Aluno;-Reforma da sala da Diretoria e construção da sala de reunião;-Reforma do laboratório de Enfermagem com instalação de pia e pintura;-Instalação de piso tátil em todo pátio aos laboratórios, clínicas de psicologia e odontologia e salas de aulas;-Pintura da casa de energia elétrica;-Instalação de mastros e bandeiras na frente do campus;-Instalação de placas indicativas com a nova identidade visual da universidade;
--	---

	<ul style="list-style-type: none">-Pintura do estacionamento e substituição de placas antigas por placas com nova identidade visual;-Pintura da porta principal de acesso ao campus;-Revisão e manutenção preventiva de todos os microscópios do Campus;-Manutenção do equipamento para exames de patologia do Hospital Veterinário;-Instalação de torneiras clínicas hospitalares nos banheiros masculinos e femininos;-Substituição de dispensers para papel higiênico com avarias;-Recarga de todos os extintores do campus e testes das mangueiras dos hidrantes;-Aquisição de soprador para jardinagem;-Instalação de repetidor de alarme no Hospital Veterinário;-Aquisição de tapetes para entrada do prédio principal, hospital veterinário e clínicas de odontologia e psicologia;-Manutenção do equipamento odontológico do Hospital Veterinário;-Manutenção corretiva do equipamento de hemograma do Hospital Veterinário;-Manutenção do aparelho de anestesia de grandes e pequenos animais do Hospital Veterinário;- Manutenção das máquinas de lavar roupa do Hospital Veterinário;- Dedetização, desratização e limpeza dos reservatórios de água do campus;- Manutenção e recarga anual dos extintores e mangueiras dos hidrantes;- Aquisição de novo switch gerenciável para o setor de Tecnologia da Informação. <p><u>Fernandópolis:</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Criação de sistema de agendamento eletrônico de salas de estudo da biblioteca do Campus, desenvolvido pelo colaborador Rian Martins Munhoz;-Instalação de máquina de gelo na cantina (melhoria feita pelo proprietário da Cantina, para atender aos alunos);-Aquisição de 07 novos bebedouros para substituir os de galão, instalados nos seguintes locais: laboratório de solos, comissão avaliadora, refeitório F7, copa bloco da anatomia, copa bloco
--	---

	<p>administração da fazenda, bloco habilidades médicas e clínica de fisioterapia;</p> <ul style="list-style-type: none">-Instalação de refletores de LED em postes no HVet, estacionamento principal e rua das bandeiras.-Pintura no bloco anatomia; laboratórios 01 e 02 de habilidades médicas; casa de força; suinocultura; administração da fazenda; laboratório que aquicultura; almoxarifado da infraestrutura; biotério; bloco L;-Reforma geral no trator Agrale da jardinagem;-Revisão e manutenção preventiva de todos os microscópios do Campus;--Troca de 43 cruzetas de madeira por de fibra na rede elétrica do Campus;-Instalação de 22 balancinhos na rede elétrica do Campus, para evitar que os cabos em dias de vento se toquem e deem curto;-Pintura das 10 valetas, rotatória principal, faixas de pedestre (avenida principal, avenida das bandeiras);-Instalação de controle smart em 27 salas de aulas, para controle dos equipamentos via tablet, podendo configurar os horários de funcionamento, com isso economizando energia e evitando equipamentos ligados desnecessariamente;-Instalação de sensores de movimento em todos os banheiros coletivos, conveniência e processo seletivo, visando economia de energia;-Instalação de torneiras clínicas na odontologia e habilidades médicas;-Treinamento Nr10 (trabalho em altura) e Nr35 (trabalho em reparos em eletricidade) para equipe da infraestrutura, com certificação;-Instalação de grelhas de concreto no bloco das salas J;-Aquisição de destilador para Anatomia;-Aquisição de carrinho plataforma para transporte de materiais dentro do Campus;-Aquisição de soprador para jardinagem;-Instalação de 80 novas tomadas na parte externa do bloco L;-Aquisição de tenda 6x3m para eventos; logo inflável; tenda 5x5m inflável;
--	---

	<ul style="list-style-type: none">-Substituição de bomba de poço de 2cv para 5,5cv no HVet, para melhor atender o fluxo de água;-Aquisição de motosserra para jardinagem;-Aquisição de borracha líquida para manutenção da laje da casa de força;-Modernização do pátio de máquinas (computadores) de todo o Campus (administrativo, laboratórios, etc);-Recarga e teste de funcionamento dos extintores;-Troca da empresa de segurança das instalações do campus e instalação de 25 pontos estratégicos de ronda pelos vigilantes que circulam de oito a dez vezes por dia nos locais pré-determinados;-Pintura de diversos ambientes, áreas e estruturas instaladas no campi (17 locais diferentes);-Aquisição de EPIs para jardinagem e limpeza;-Aquisição de roçadeiras costais para jardinagem;-Aquisição de camisas com proteção UV para uso dos colaboradores da fazenda e jardinagem;-Aquisição de Wind Banners de divulgação dos cursos da UB;-Instalação de novas tomadas na parte externa do bloco L;-Instalação de tela em parte do teto do HV para inibir pombas;-Instalação de placas de identificação nos laboratórios do bloco da saúde;-Instalação de novos bebedouros na guarita e biblioteca;-Início da construção do centro de simulação realística;-Instalação de guarda corpo nos fundos do bloco F;-Compra de uma caminhonete Amarok para uso na fazenda;-Revisão e manutenção preventiva de todos os microscópios do Campus;-Manutenção nas porteiras de grandes animais no HV;-Substituição de todas as tomadas antigas por novo padrão nos ambulatórios, centros cirúrgicos do HV;
--	--

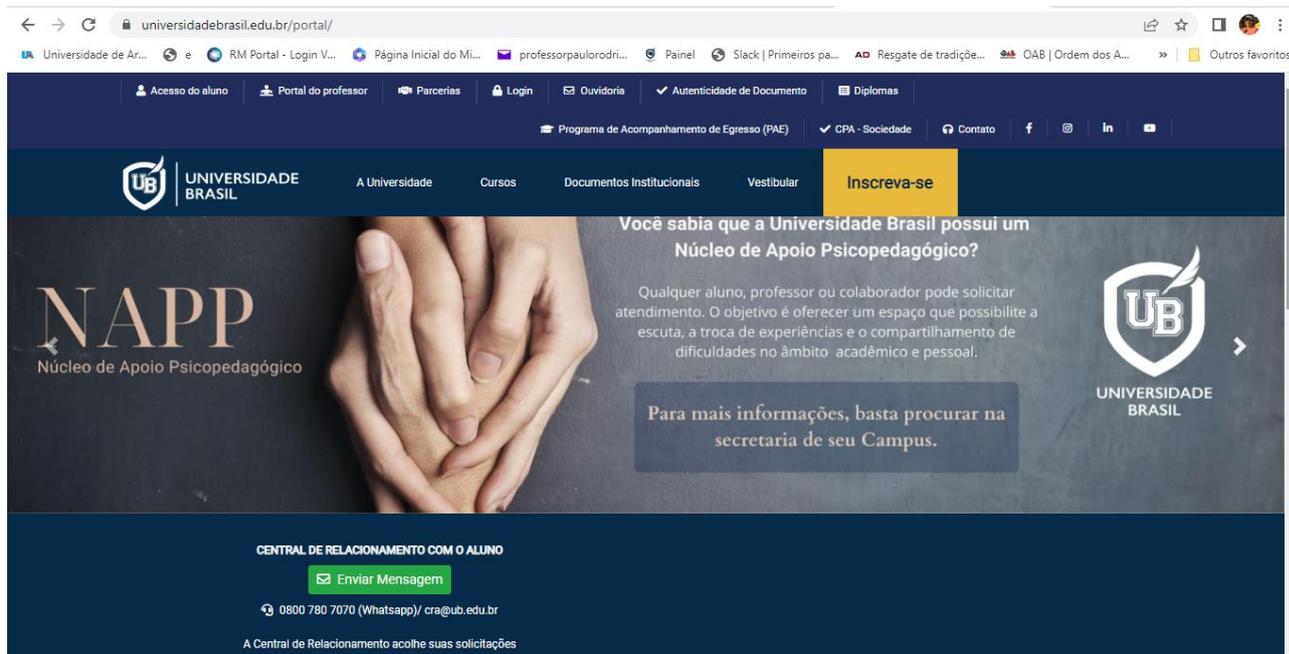
	<ul style="list-style-type: none"> -Reforma do alambrado do canil externo do HV; -Substituição de torneiras danificadas no HV; -Substituição das 10 portas de madeira no bloco L por portas de alumínio; -Reforma das duas granjas; -Reforma da fábrica de rações; -Substituição de 15 vidros quebrados pelo Campus; -podas de diversas árvores
Implementação dos Objetivos, Metas e Planos de Ação do PDI 2022-2026	Em processo de implementação durante todo o período de vigência do PDI
Aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, criando maneiras de incentivar a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores	Novamente durante todo o ano de 2023, foram desenvolvidos projetos de extensão envolvendo toda a comunidade acadêmica, com incentivo a participação dos colaboradores de todos os campi.
Diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos	Foram feitas novas melhorias nos processos de atendimento ao aluno, principalmente na Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), Secretaria, Direção dos Campi, Corpo técnico-administrativo e Ouvidoria, com investimentos em capacitação continuada dos colaboradores e com a busca pela maior agilidade dos processos de comunicação e retorno aos atendimentos, monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos. Implementado o atendimento da CRA via WhatsApp, facilitando todo o processo de comunicação com o aluno. Implementação do controle financeiro e de boletos do aluno diretamente no Portal do Aluno, permitindo um melhor atendimento às demandas financeiras e de cobrança. Implementado a Central de Apoio ao Docente (CAD) em todos os campi, com reforma de todos os ambientes, sala dos professores, sala dos coordenadores, espaço de professores em tempo integral, espaços da Direção e espaço para descanso dos docentes. Foi realizada a reformulação dos atendimentos da Ouvidoria e uma maior profissionalização dos atendimentos de todo o corpo técnico-administrativo.
Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE	Continuidade do Projeto ENADE

	Realização do ENADE 2023 para os cursos do ciclo
Continuar investindo no acervo eletrônico da Biblioteca	Investimentos no acervo digital das bibliotecas – Saraiva
Continuar investindo em educação à distância e informatização de serviços de atendimento ao aluno	Início do desenvolvimento da nova plataforma do EAD, com um novíssimo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
Busca contínua da sensibilização e apropriação da CPA pela comunidade acadêmica	Consolidação do Power BI – Business Intelligence da CPA como ferramenta fundamental para o acompanhamento dos resultados pela Comunidade Acadêmica
Buscar formas de obter respostas da Sociedade pela CPA	Continuação da aplicação da CPA para a Sociedade e da CPA nos setores de prestação de serviços da UB
Melhorar a coleta de informações do Programa de Acompanhamento de Egressos (PAE)	Melhoria contínua do PAE e do sistema de coleta das informações dos egressos, a atualização das informações profissionais e o preenchimento da pesquisa de egressos.
Ações Sugeridas – 2024 (referentes às análises dos dados de 2023)	Ações Implementadas
Investimento contínuo na infraestrutura dos campi	<p>Fernandópolis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inauguração do novo Centro de Simulação Realística para os cursos de saúde; a infraestrutura conta com uma cidade cenográfica; oito consultórios; 12 salas de debriefing; oito salas multidisciplinares; um dormitório domiciliar com banheiro privativo; sanitários para uso de docentes e estudantes; espaço com armários para guarda-volumes. - Reforma e ampliação do espaço de trabalho de coordenadores, professores em tempo integral e salas de reunião; instalação de novos computadores, TV's e equipamentos de suporte à videoconferência; novos mobiliários. - Inauguração da Policlínica: situada dentro do campus universitário, a Policlínica ocupa uma área de aproximadamente 150 m2 e conta com consultórios especializados em diversas áreas, incluindo cardiologia, oftalmologia, pediatria, nefrologia, ginecologia, otorrinolaringologia, pneumologia, neurologia, neurologia pediátrica e dermatologia. A unidade é equipada com modernas tecnologias de diagnóstico, como tomografia, ultrassonografia, eletrocardiograma, eletroencefalograma, colonoscopia, endoscopia, exames oftalmológicos e

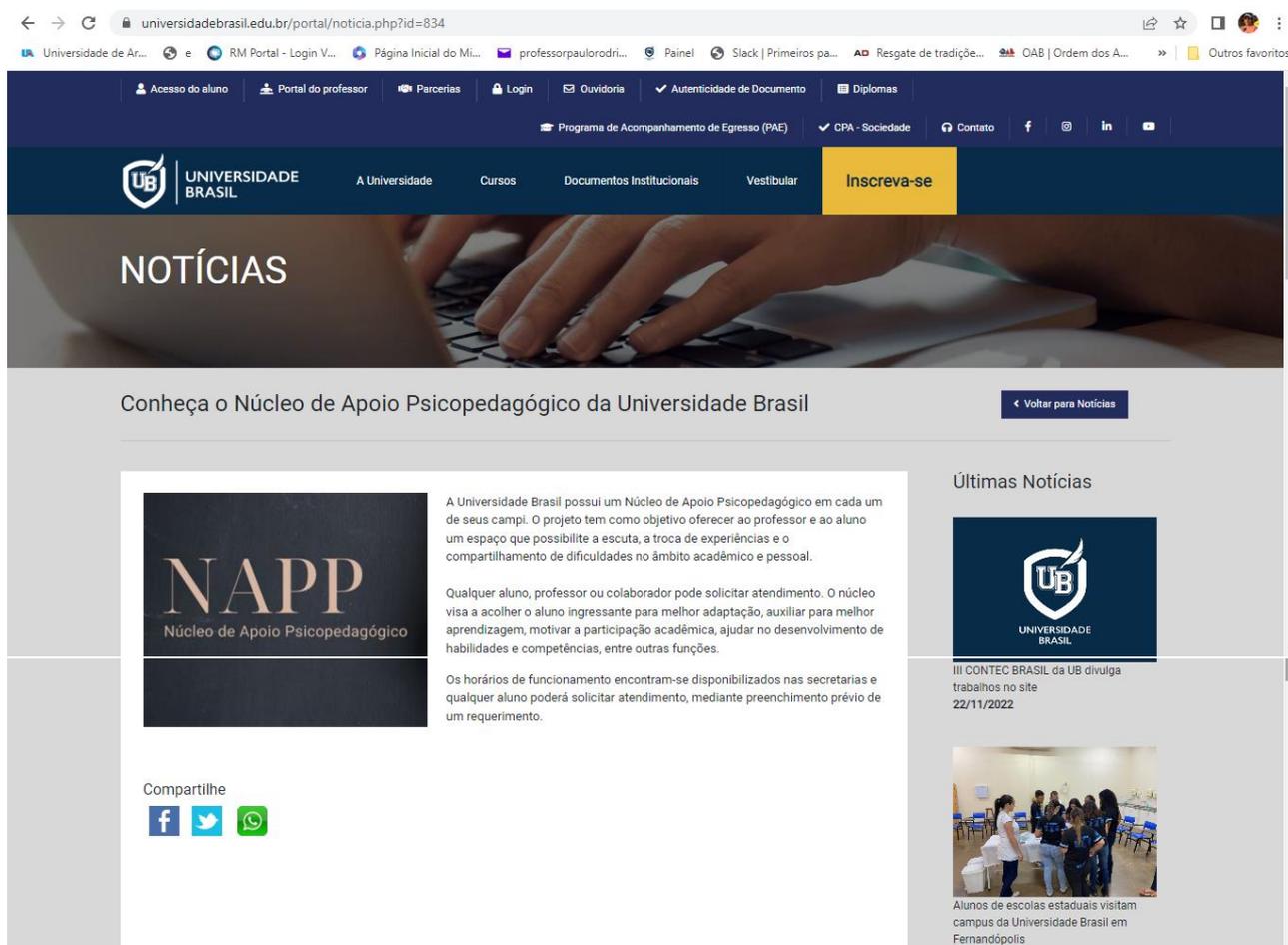
	exames laboratoriais. Além disso, oferece serviços de atendimento ambulatorial e telemedicina, como consultas, acompanhamento de doenças crônicas e procedimentos cirúrgicos menores.
Implementação dos Objetivos, Metas e Planos de Ação do PDI 2022-2026	Em processo de implementação durante todo o período de vigência do PDI
Aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, criando maneiras de incentivar a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores	Ações em processo de planejamento e execução durante todo o ano de 2024 até março de 2025, com acompanhamento da CPA.
Diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos	Ações em processo de planejamento e execução durante todo o ano de 2024 até março de 2025, com acompanhamento da CPA.
Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE	<ul style="list-style-type: none"> - Continuidade do Projeto ENADE; - Realização do ENADE 2024 para os cursos do ciclo de Licenciaturas, com as novas metodologias de avaliação implementadas pelo MEC/INEP (prova teórica e prova prática); - Implementação do novo sistema de avaliação do processo de ensino-aprendizagem em todos os cursos de graduação da Universidade.
Continuar investindo no acervo físico da Biblioteca	Investimentos no acervo físico da biblioteca e na atualização das referências bibliográficas dos cursos
Demais ações preventivas conforme o plano de ações definido no último relatório da CPA	Início do processo de implementação em abril de 2024; as ações serão acompanhadas conforme o cronograma da CPA; os resultados serão apresentados nesse documento público chamado "Resultados e Conquistas da CPA e Plano de Acompanhamento de Ações"

1.2 Evidências dos Resultados e Conquistas da CPA

1.2.1 Campanha de divulgação dos serviços prestados pelo NAPP

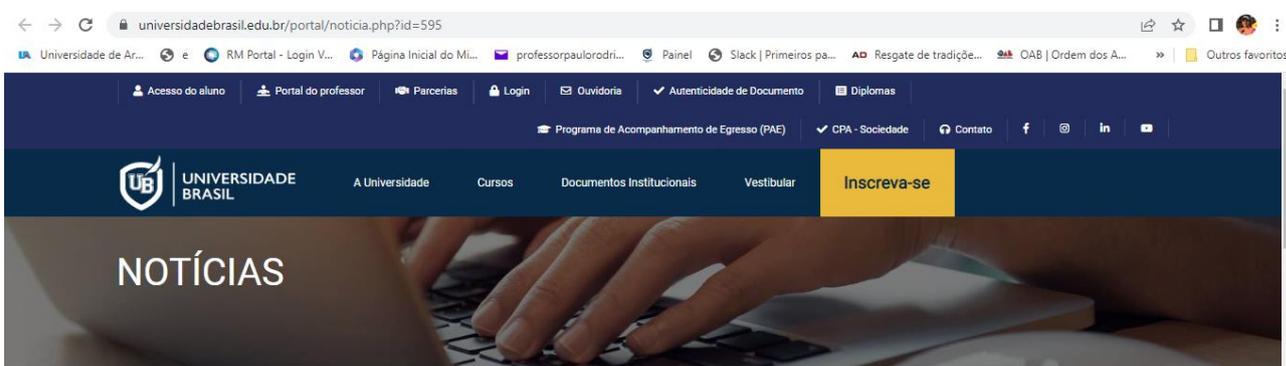


The screenshot shows the top navigation bar of the Universidade Brasil website. The main banner features the NAPP logo and the text: "Você sabia que a Universidade Brasil possui um Núcleo de Apoio Psicopedagógico? Qualquer aluno, professor ou colaborador pode solicitar atendimento. O objetivo é oferecer um espaço que possibilite a escuta, a troca de experiências e o compartilhamento de dificuldades no âmbito acadêmico e pessoal. Para mais informações, basta procurar na secretaria de seu Campus." Below the banner is a contact section for the "CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O ALUNO" with a "Enviar Mensagem" button and the phone number 0800 780 7070.



The screenshot shows a news article titled "Conheça o Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Universidade Brasil". The article text reads: "A Universidade Brasil possui um Núcleo de Apoio Psicopedagógico em cada um de seus campi. O projeto tem como objetivo oferecer ao professor e ao aluno um espaço que possibilite a escuta, a troca de experiências e o compartilhamento de dificuldades no âmbito acadêmico e pessoal. Qualquer aluno, professor ou colaborador pode solicitar atendimento. O núcleo visa acolher o aluno ingressante para melhor adaptação, auxiliar para melhor aprendizagem, motivar a participação acadêmica, ajudar no desenvolvimento de habilidades e competências, entre outras funções. Os horários de funcionamento encontram-se disponibilizados nas secretarias e qualquer aluno poderá solicitar atendimento, mediante preenchimento prévio de um requerimento." Below the article is a "Compartilhe" section with social media icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp. To the right, there is a "Últimas Notícias" section with a thumbnail for "III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022" and another thumbnail for "Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis".

1.2.2 Oferta do App da UB para facilitar a comunicação e relacionamento com o aluno; informatização de serviços de atendimento



Aplicativo da Universidade Brasil coloca rotina universitária na palma da mão

[← Voltar para Notícias](#)



A Universidade Brasil acaba de lançar um aplicativo, destinado aos alunos, que vem reforçar o slogan da nova campanha de comunicação da instituição: "No seu ritmo, para sua vida, UB e VC". O App foi desenvolvido para facilitar a vida do aluno, tornando a rotina universitária mais ágil, prática e eficiente por meio da tecnologia.

A partir de agora, será possível acompanhar horários de aulas, frequências, datas de provas, notas e histórico financeiro, além do acesso ao acervo online da biblioteca. Em breve, os estudantes também poderão fazer a requisição de documentos e acessar o banco de vagas com apenas alguns cliques.

Contendo todas as funções do Portal do Aluno, o aplicativo tem por objetivo ser o principal canal de comunicação com os estudantes, inserindo-se como uma importante ferramenta tecnológica no cotidiano acadêmico e contribuindo para a melhoria da rotina educacional.

"Com essa iniciativa, a UB proporciona aos seus alunos maior agilidade e mais facilidade para resolver todas as questões de sua vida acadêmica. Estamos muito satisfeitos com o resultado e convidamos todos os estudantes a baixarem e usarem o aplicativo. É a UB na palma da sua mão", explica Luis Sobral, Pró-reitor de Gestão e Inovação da UB.

"Nossa gestão tem buscado avançar, cada vez mais, na qualidade do atendimento ao aluno, e o aplicativo é mais uma ferramenta nesse sentido", completa Felipe Sigollo, Reitor da UB. "Com ele, o estudante terá um laço mais estreito com a Universidade e ganhará tempo. Vamos, juntos, fortalecer nossos valores em um ambiente de ensino conectado com o tempo em que vivemos", finaliza Sigollo.

O App Universidade Brasil está disponível para iOS e Android e pode ser baixado gratuitamente na PlayStore e AppleStore.

PlayStore: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.educonnect.totvs.universidadebrasil>
 AppleStore: <https://apps.apple.com/br/app/universidade-brasil/id1564977944>



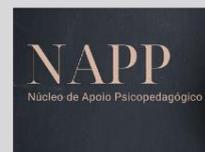
Últimas Notícias



III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site
22/11/2022



Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis
16/11/2022

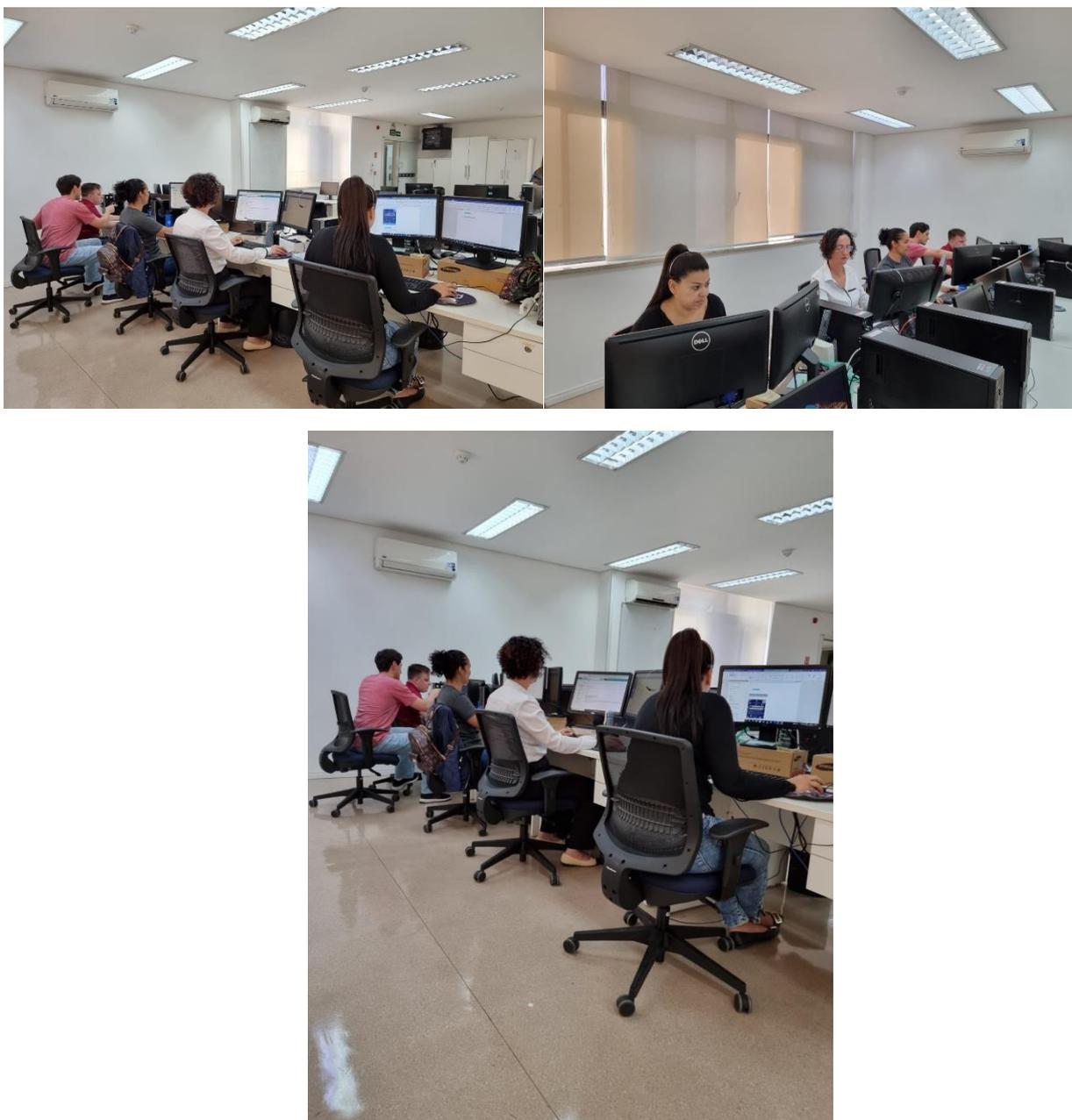


Conheça o Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Universidade Brasil
11/11/2022



1.2.3 Investimentos em educação à distância, com a melhoria contínua da infraestrutura tecnológica e do suporte ao EAD, com melhorias na equipe de colaboradores do LMS e investimento na melhoria do AVA, dos processos que envolvem as disciplinas EAD, da gestão dos materiais didáticos, do Núcleo de Educação à Distância – NEAD, melhoria do acesso à internet nos campi, seleção e contratação de tutores, melhoria dos roteiros de aulas práticas, atualização da equipe multidisciplinar

Equipe Learning Management System (LMS)





The screenshots illustrate the course structure and resources available to students. Key elements include:

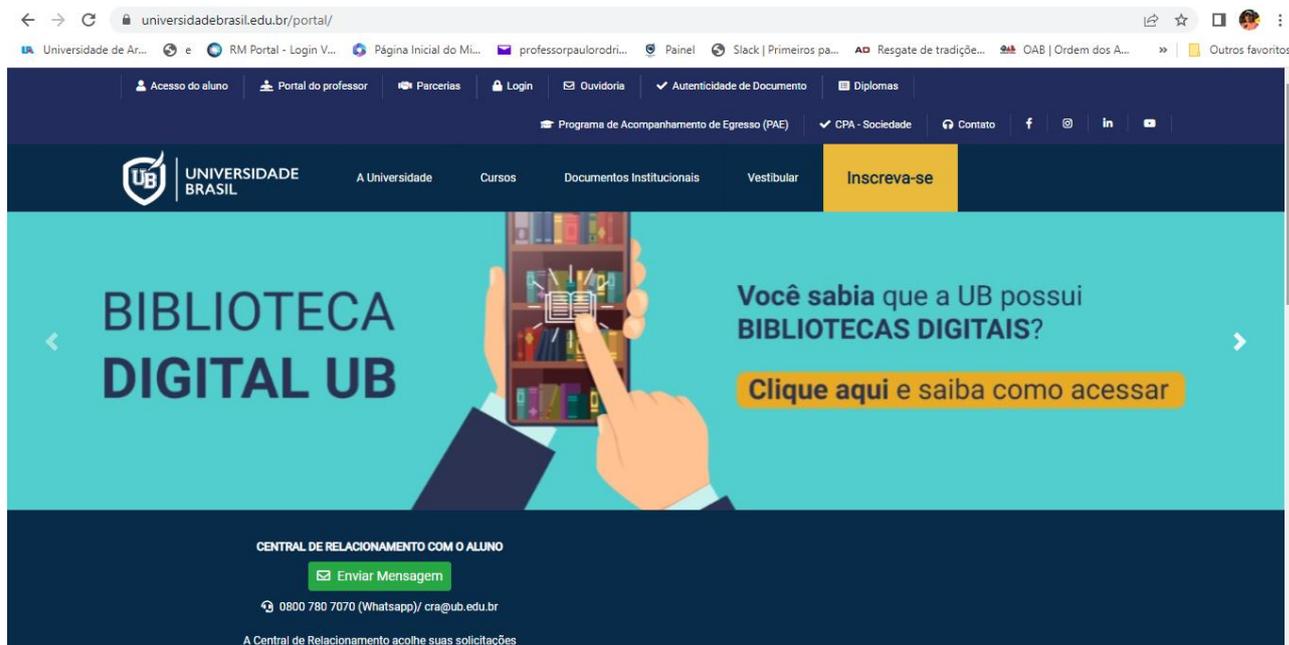
- ORIENTAÇÕES INICIAIS:** A welcome message from the tutor, Paulo Rogério Alves Bernardino, encouraging students to engage with the course materials.
- PRIMEIROS PASSOS:** A list of course components such as 'JORNAL DA DISCIPLINA', 'FÓRUM DE DÚVIDAS', and 'PLANO DE INSCRIÇÃO'.
- LEITURA PRÉVIA - AULA 1:** A video player showing a pre-reading video for the first lesson.
- SLIDE DA AULA - AULA 1:** A presentation slide titled 'Gestão de Recursos Materiais e Patrimoniais' by Rogério Fantagosti Campos.
- QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS:** A link to a survey for course evaluation.
- PROVA PRESENCIAL (N2):** Instructions for a 2-hour written exam consisting of 10 objective questions.

1.2.4 Oferta do App da UB do EAD com acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no celular; Investimentos em educação à distância e informatização de serviços de atendimento

The screenshot shows the main page of the Universidade Brasil website. At the top, there is a navigation bar with various user options like 'Acesso do aluno', 'Portal do professor', and 'Login'. Below this, a large yellow banner reads 'CHEGOU O APP DO EAD'. The banner includes several key features: 'Acesso onde e quando quiser!', 'Apostilas, videoaulas e atividades na palma da mão.', 'Bate-papo direto com seus professores/tutores.', and 'Baixe os conteúdos e estude sem estar conectado à internet.' To the right of the text is an image of a young man wearing headphones and holding a smartphone. Below the banner, there are buttons for 'GET IT ON Google Play' and 'Download on App Store'. At the bottom of the banner, there is a 'CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O ALUNO' section with a 'Enviar Mensagem' button and contact information: '0800 780 7070 (Whatsapp) / cra@ub.edu.br'.

The screenshot shows a news article on the UB website. The title is 'Universidade Brasil lança aplicativo exclusivo para alunos do EaD'. The article text describes the app as a tool for students, allowing them to access virtual learning environments anytime and anywhere. It lists features such as offline access, direct communication with professors, and the ability to download content without an internet connection. The article also provides download links for the app on the Google Play Store and the Apple App Store. To the right of the main article is a 'Últimas Notícias' section with a thumbnail image and a brief headline: 'III CONTEG BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022'. Below the main article, there are social media sharing icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp.

1.2.5 Investimentos no acervo digital das bibliotecas – e-Livro; Aumento contínuo do acervo de livros da biblioteca virtual



universidadebrasil.edu.br/portal/

UNIVERSIDADE BRASIL

A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

BIBLIOTECA DIGITAL UB

Você sabia que a UB possui BIBLIOTECAS DIGITAIS?

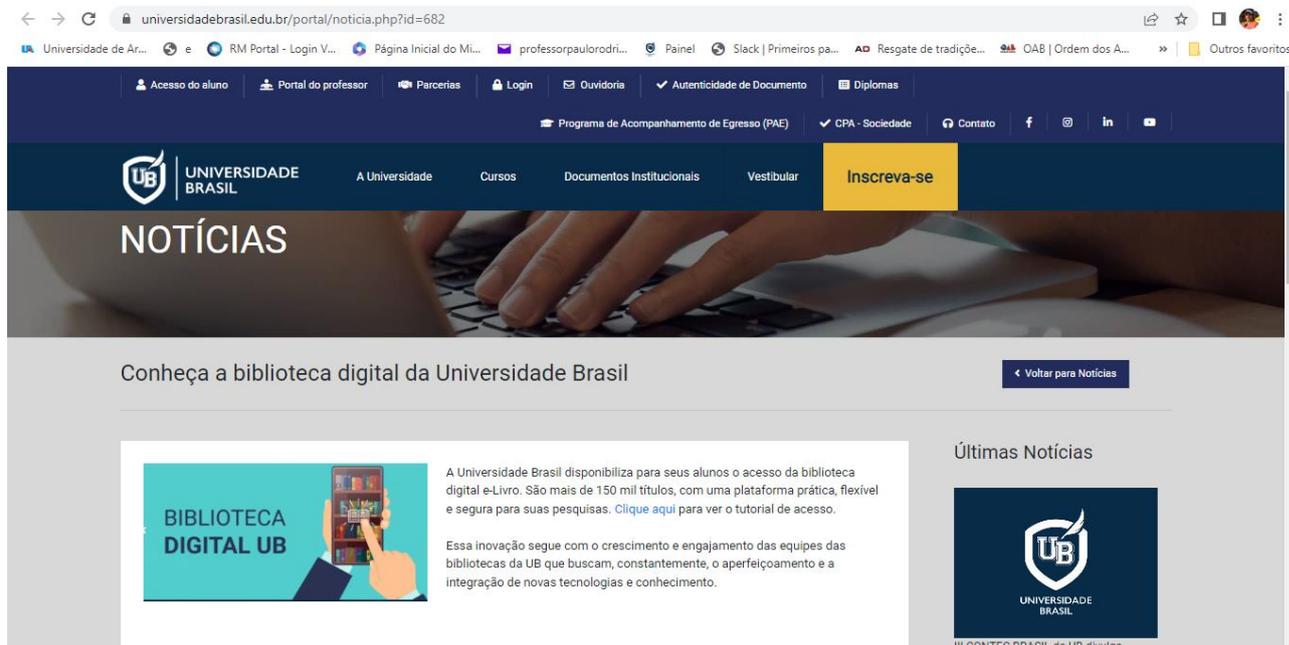
Clique aqui e saiba como acessar

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O ALUNO

Enviar Mensagem

0800 780 7070 (Whatsapp) / cra@ub.edu.br

A Central de Relacionamento acolhe suas solicitações



universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=682

UNIVERSIDADE BRASIL

A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

NOTÍCIAS

Conheça a biblioteca digital da Universidade Brasil [Voltar para Notícias](#)

BIBLIOTECA DIGITAL UB

A Universidade Brasil disponibiliza para seus alunos o acesso da biblioteca digital e-Livro. São mais de 150 mil títulos, com uma plataforma prática, flexível e segura para suas pesquisas. [Clique aqui](#) para ver o tutorial de acesso.

Essa inovação segue com o crescimento e engajamento das equipes das bibliotecas da UB que buscam, constantemente, o aperfeiçoamento e a integração de novas tecnologias e conhecimento.

Últimas Notícias

UNIVERSIDADE BRASIL

III CONTEG BRASIL da UB divulga

1.2.6 Investimentos no acervo digital das bibliotecas – EBSCO; Aumento contínuo do acervo de livros da biblioteca virtual

UNIVERSIDADE BRASIL - CA... ENFERMAGEM ALTERAR CURSO JÉSSICA MARIEL TANZERINO (RA: 18200470-5)

A PLATAFORMA EBSCOHOST JÁ ESTÁ DISPONÍVEL!

Accesse, pelo Portal do Aluno, conteúdos científicos para enriquecer as pesquisas.

[Clique aqui e confira.](#)

Seja bem-vindo ao Portal do Aluno!

Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa Central de Relacionamento do Aluno. O atendimento é feito de segunda a sexta, das 08h às 19h, e aos sábados, das 09h às 12h, através do número 0800 780 7070 - telefone e WhatsApp.

universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=772

Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE) ✓ CPA - Sociedade Contato

NOTÍCIAS

Com milhares de acessos, bibliotecas da Universidade Brasil ajudam alunos [Voltar para Notícias](#)

BIBLIOTECA DIGITAL UB

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Brasil tem funcionado como um grande recurso de apoio aos estudantes. Em 2022, até maio, foram milhares de acessos nas bibliotecas digitais da E-Livro (livros digitais) e da EBSCO (periódicos digitais), além de empréstimos de títulos físicos nas bibliotecas dos campi.

Somente na E-Livro, são quase 6.000 mil visitas, com um total de 53.931 páginas acessadas. Já na EBSCO soma um total de 19.055 pesquisas em periódicos somente até maio do ano corrente.

“É importante destacar que, desde o início de 2021, a Universidade Brasil tem realizado um trabalho inovador para garantir um acervo de qualidade e dinâmico para a comunidade acadêmica. Os dados obtidos comprovam que o resultado tem sido experiências positivas de engajamento de alunos e professores no uso das novas tecnologias que se apresentam”, afirma a coordenadora de bibliotecas da UB, Maria Claudia Pink Luis Dalcorso.

As bibliotecas da Universidade Brasil dispõem de acervo físico que atende todos os cursos, espaços amplos, catálogo do acervo físico on-line, reservas e renovação on-line e serviços personalizados aos alunos.

A biblioteca virtual é composta pelas plataformas E-livro, Saraiva e EBSCO que são atualizadas, intuitivas e com diversas ferramentas que proporcionam melhoria da experiência de leitura e acessibilidade.

Ao acompanhar o momento de transformação que envolve o ensino presencial, híbrido e EaD inova em serviços oferecidos e tecnologia ofertada aos alunos e professores. Parte desta ação foi a implantação da página da biblioteca no site da UB que reúne informações, tutoriais e acesso a bibliotecas virtuais e de acesso aberto para oferecer, ainda mais, fontes confiáveis de informação aos alunos da UB.

As bibliotecas oferecem treinamento sobre o uso do acervo físico e da Biblioteca Virtual com o objetivo de garantir o acesso à informação de qualidade, bem como conhecer as fontes seguras de informação. Agendar o treinamento com a bibliotecária do campus é importante para garantir uma pesquisa de qualidade.

Esta inovação segue o crescimento e engajamento das equipes das bibliotecas da UB que buscam, constantemente, o aperfeiçoamento e a integração de novas tecnologias e conhecimento no intuito de atender a missão da biblioteca.

Últimas Notícias

III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site
22/11/2022

Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis
16/11/2022

1.2.7 Investimentos no acervo digital das bibliotecas – Saraiva; Aumento contínuo do acervo de livros da biblioteca virtual

universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=787

Universidade de Ar... e RM Portal - Login V... Página Inicial do Mi... professorpaulorodri... Painel Slack | Primeiros pa... Resgate de tradiçõe... OAB | Ordem dos A... Outros favoritos

Acesso do aluno Portal do professor Parcerias Login Ouvidoria Autenticidade de Documento Diplomas Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE) CPA - Sociedade Contato

UNIVERSIDADE BRASIL A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

NOTÍCIAS

Universidade Brasil disponibiliza a Biblioteca Digital Saraiva a seus alunos [← Voltar para Notícias](#)

BIBLIOTECA DIGITAL saraiva

Agora a Universidade Brasil também disponibiliza em seu acervo a Biblioteca Digital Saraiva. É uma plataforma inovadora, intuitiva e com diversas ferramentas que proporcionam melhoria da experiência de leitura e acessibilidade.

O acervo conta com um total aproximado de 1.700 títulos jurídicos, entre títulos profissionais, cursos, manuais e obras para as áreas acadêmicas, empresariais e de Concursos e OAB.

Com acesso ilimitado ao conteúdo durante vigência de parceria, os estudantes do Curso de Direito poderão acessar a biblioteca através do Portal do Aluno.

[Clique aqui](#) para ler um tutorial completo de como navegar pela biblioteca.

As bibliotecas da Universidade Brasil acompanham o momento de transformação que envolve o ensino presencial, híbrido e Ead, inovando em serviços oferecidos e tecnologia ofertada aos alunos e professores.

Últimas Notícias

III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site
22/11/2022

universidadebrasil.edu.br/portal/_biblioteca/uploads/20220725180729.pdf

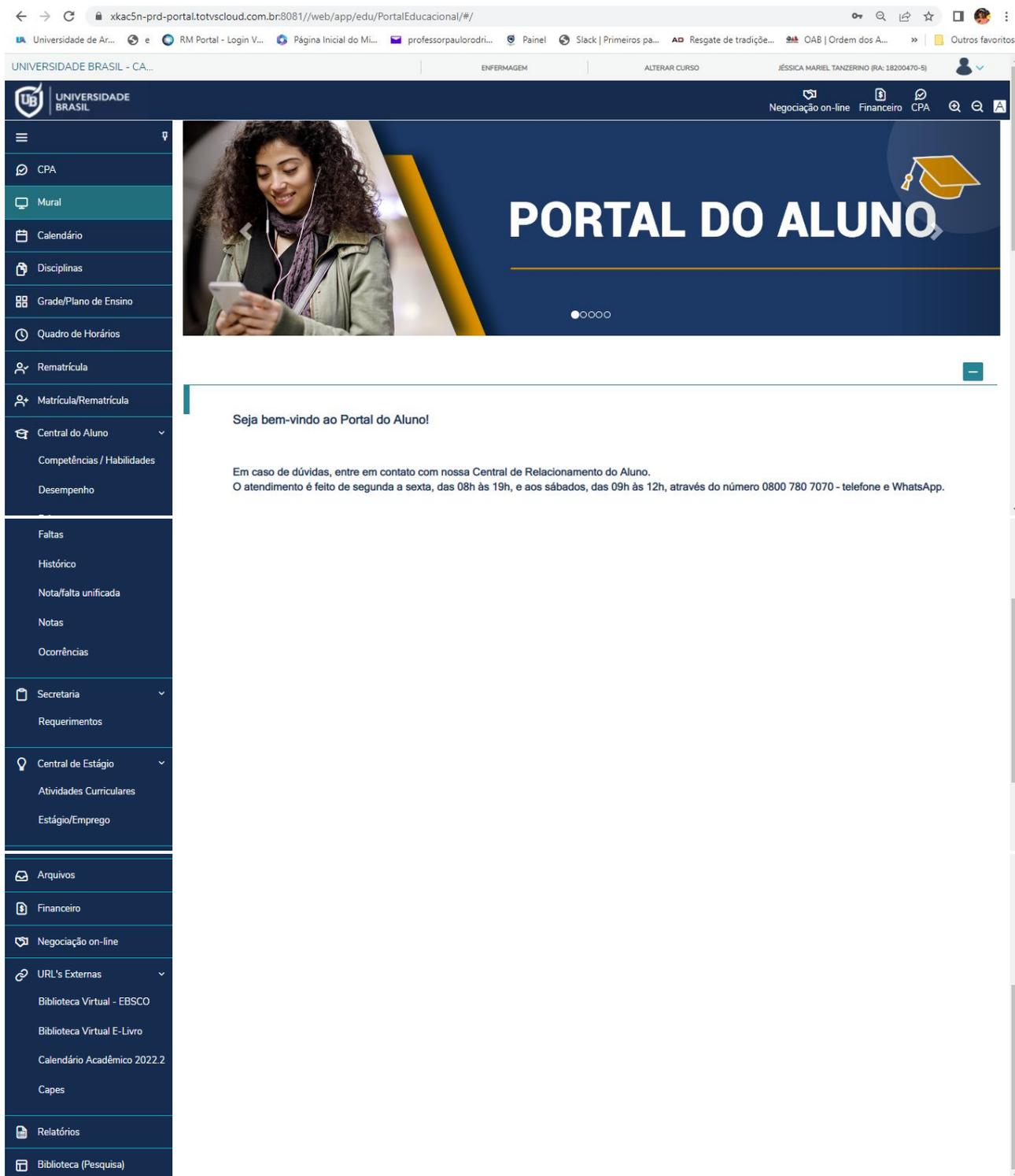
Universidade de Ar... e RM Portal - Login V... Página Inicial do Mi... professorpaulorodri... Painel Slack | Primeiros pa... Resgate de tradiçõe... OAB | Ordem dos A... Outros favoritos

Apresentação do PowerPoint 1 / 24 100%

Tutorial Biblioteca Digital Saraiva (BDS)

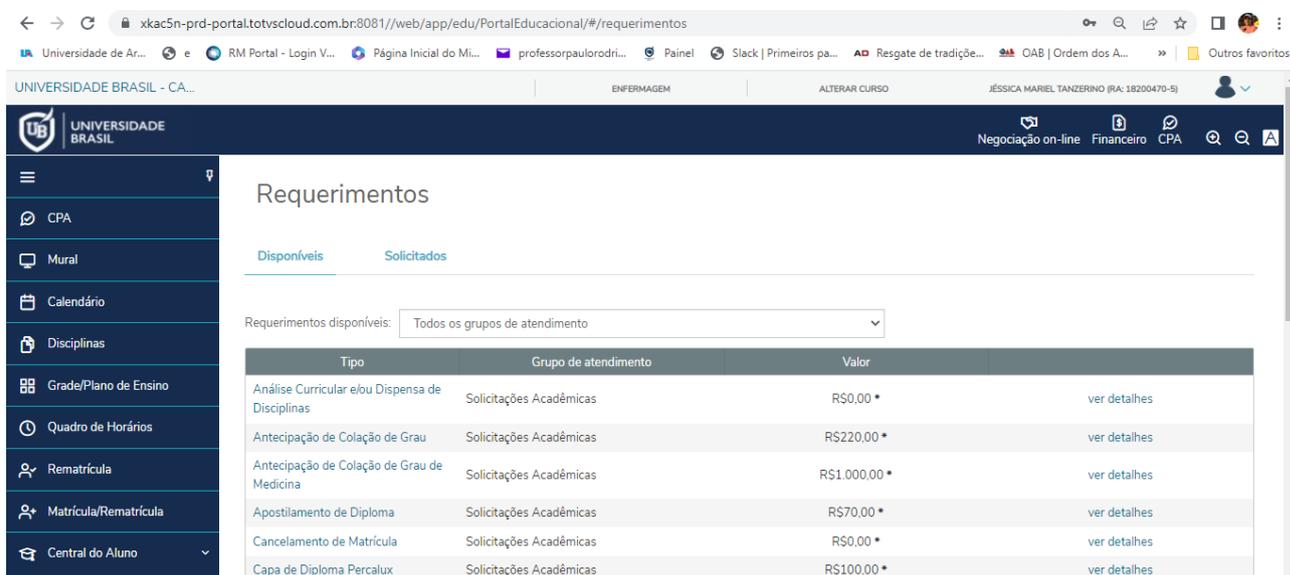
saraiva
EDUCAÇÃO

1.2.8 Melhorias do Portal do Aluno; informatização de serviços de atendimento: CPA, Mural, Calendário, Disciplinas, Grade/Plano de Ensino, Quadro de Horários, Matrícula, Matrícula/Rematrícula, Central do Aluno (Competências/Habilidades, Desempenho, Faltas, Histórico, Nota/Falta Unificada, Notas, Ocorrências), Secretaria (Requerimentos), Central de Estágio (Atividades Curriculares, Estágio/Emprego), Arquivos, Financeiro, Negociação online, URL's Externas (Biblioteca Virtual – EBSCO, E-Livro, Calendário Acadêmico, Capes), Relatórios, Biblioteca (Pesquisa)

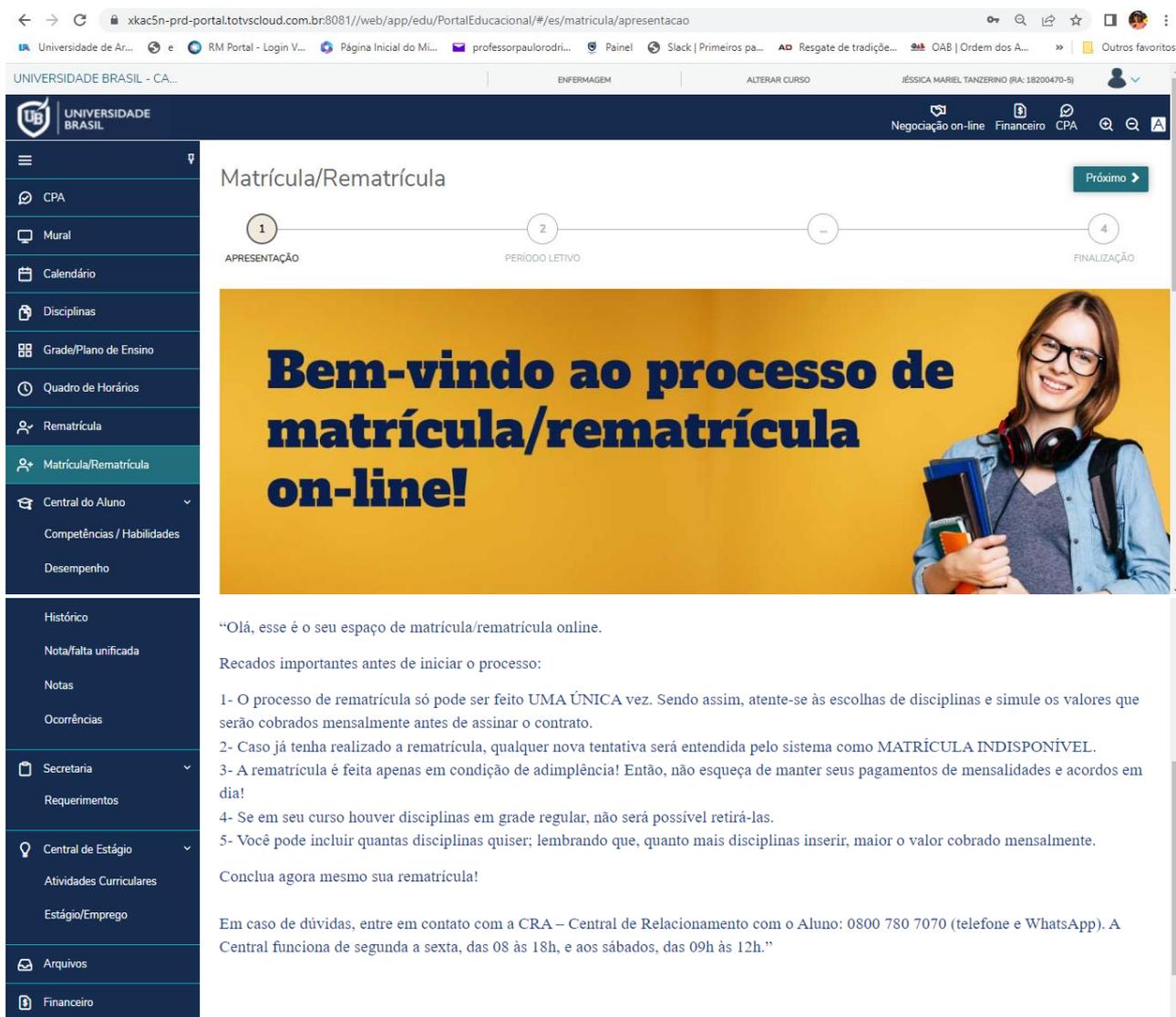


The screenshot shows the 'Portal do Aluno' interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: CPA, Mural, Calendário, Disciplinas, Grade/Plano de Ensino, Quadro de Horários, Rematrícula, Matrícula/Rematrícula, Central do Aluno (with sub-items: Competências / Habilidades, Desempenho), Faltas, Histórico, Nota/falta unificada, Notas, Ocorrências, Secretaria (with sub-item: Requerimentos), Central de Estágio (with sub-items: Atividades Curriculares, Estágio/Emprego), Arquivos, Financeiro, Negociação on-line, URL's Externas (with sub-items: Biblioteca Virtual - EBSCO, Biblioteca Virtual E-Livro, Calendário Acadêmico 2022.2, Capes), Relatórios, and Biblioteca (Pesquisa). The main content area has a dark blue banner with a student image and the text 'PORTAL DO ALUNO'. Below the banner, it says 'Seja bem-vindo ao Portal do Aluno!' and provides contact information for the Central de Relacionamento do Aluno: 'Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa Central de Relacionamento do Aluno. O atendimento é feito de segunda a sexta, das 08h às 19h, e aos sábados, das 09h às 12h, através do número 0800 780 7070 - telefone e WhatsApp.'

1.2.9 Informatização dos serviços de atendimento da secretaria, com a emissão de declarações e a solicitação de requerimentos online



1.2.10 Informatização dos serviços de atendimento da secretaria, com a realização da matrícula e rematrícula diretamente no portal do aluno



UNIVERSIDADE BRASIL - CA... ENFERMAGEM ALTERAR CURSO JÉSSICA MARIEL TANZERINO (RA: 18200470-5)

UNIVERSIDADE BRASIL

Matrícula/Rematrícula

1 APRESENTAÇÃO 2 PERÍODO LETIVO 4 FINALIZAÇÃO

Bem-vindo ao processo de matrícula/rematrícula on-line!

“Olá, esse é o seu espaço de matrícula/rematrícula online.

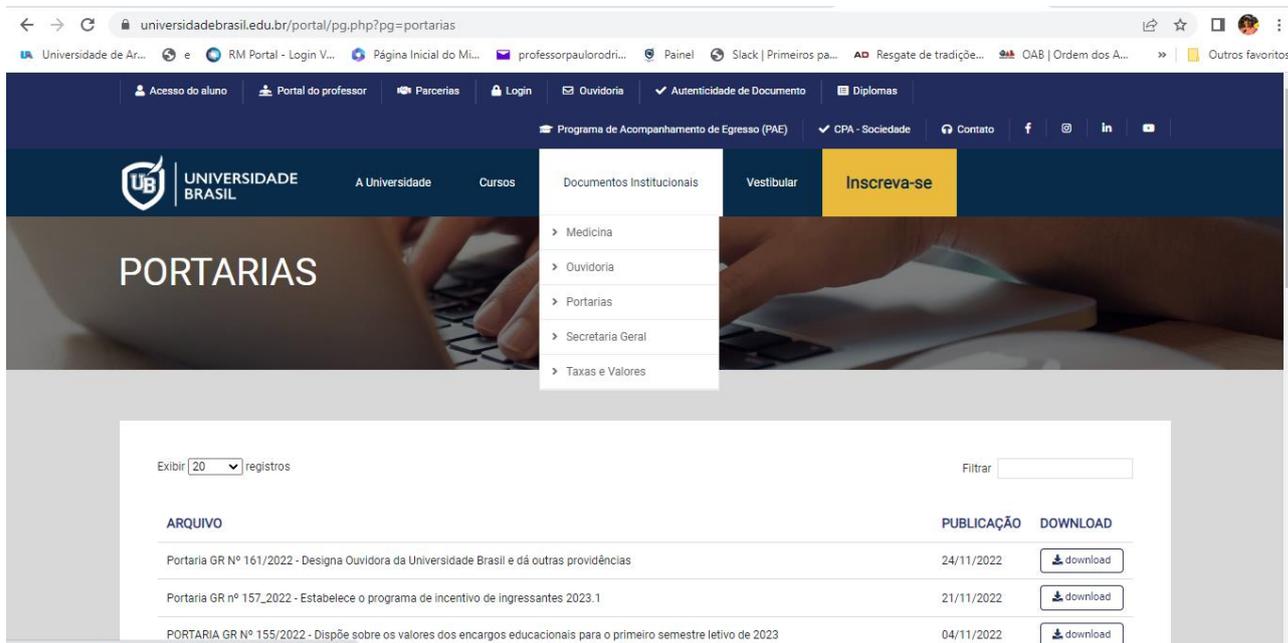
Recados importantes antes de iniciar o processo:

- 1- O processo de rematrícula só pode ser feito UMA ÚNICA vez. Sendo assim, atente-se às escolhas de disciplinas e simule os valores que serão cobrados mensalmente antes de assinar o contrato.
- 2- Caso já tenha realizado a rematrícula, qualquer nova tentativa será entendida pelo sistema como MATRÍCULA INDISPONÍVEL.
- 3- A rematrícula é feita apenas em condição de adimplência! Então, não esqueça de manter seus pagamentos de mensalidades e acordos em dia!
- 4- Se em seu curso houver disciplinas em grade regular, não será possível retirá-las.
- 5- Você pode incluir quantas disciplinas quiser; lembrando que, quanto mais disciplinas inserir, maior o valor cobrado mensalmente.

Conclua agora mesmo sua rematrícula!

Em caso de dúvidas, entre em contato com a CRA – Central de Relacionamento com o Aluno: 0800 780 7070 (telefone e WhatsApp). A Central funciona de segunda a sexta, das 08 às 18h, e aos sábados, das 09h às 12h.”

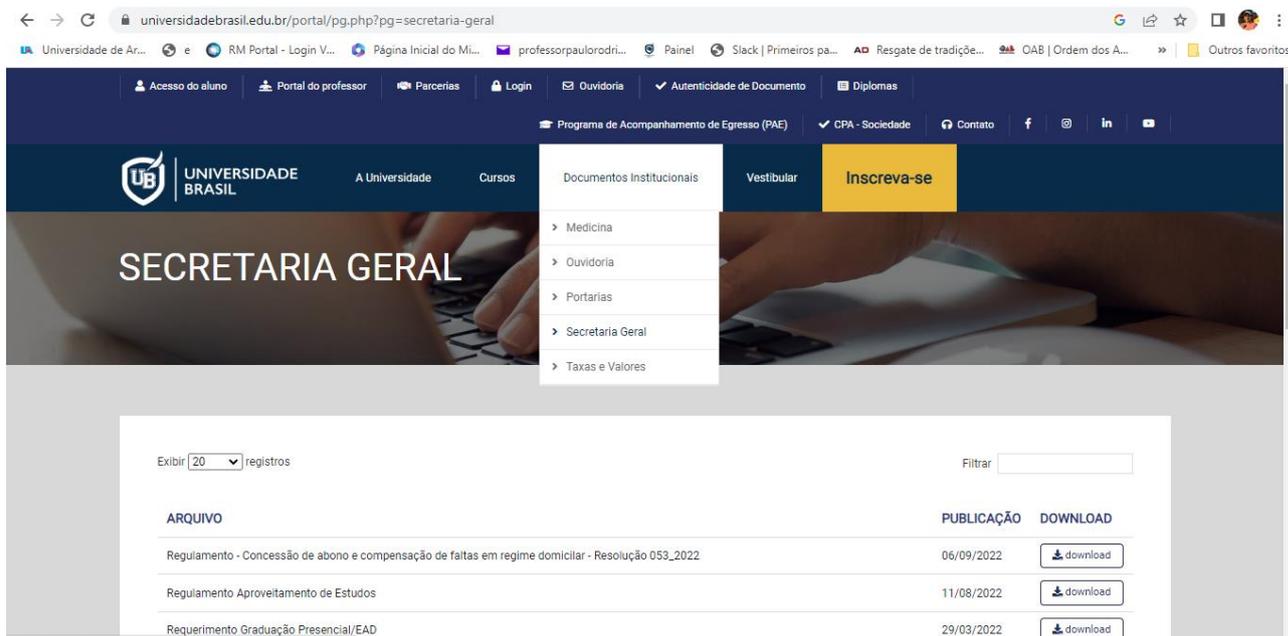
1.2.11 Disponibilização do repositório de documentos Institucionais



Exibir registros

Filtrar

ARQUIVO	PUBLICAÇÃO	DOWNLOAD
Portaria GR N° 161/2022 - Designa Ouvidora da Universidade Brasil e dá outras providências	24/11/2022	download
Portaria GR n° 157/2022 - Estabelece o programa de incentivo de ingressantes 2023.1	21/11/2022	download
PORTARIA GR N° 155/2022 - Dispõe sobre os valores dos encargos educacionais para o primeiro semestre letivo de 2023	04/11/2022	download

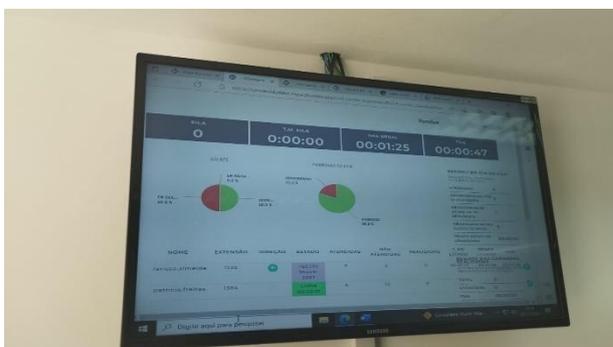


Exibir registros

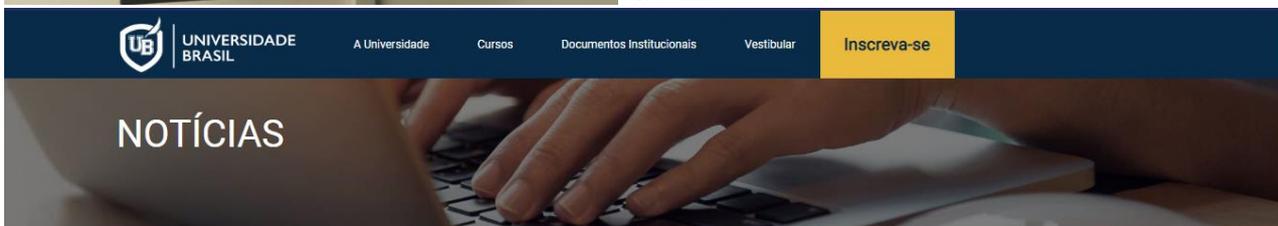
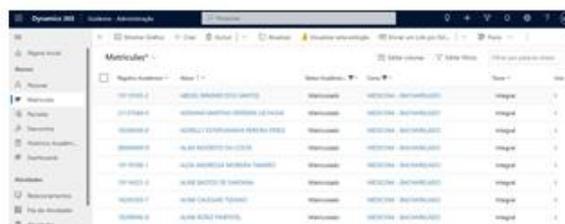
Filtrar

ARQUIVO	PUBLICAÇÃO	DOWNLOAD
Regulamento - Concessão de abono e compensação de faltas em regime domiciliar - Resolução 053_2022	06/09/2022	download
Regulamento Aproveitamento de Estudos	11/08/2022	download
Requerimento Graduação Presencial/EAD	29/03/2022	download

1.2.12 Ações administrativas para melhorar os serviços prestados pela Central de Relacionamento ao Aluno (CRA), a sua equipe e sua capacitação; Investimento na (CRA) e informatização de serviços de atendimento.



CRM - Customer Relationship Management



CRA da Universidade Brasil realiza 39 mil atendimentos em seis meses

[← Voltar para Notícias](#)



Fruto de um grande esforço coletivo para sanar deficiências na comunicação com os estudantes, em meados de 2020 a Universidade Brasil reformulou a Central de Relacionamento do Aluno. De julho deste ano até o presente momento, foram aproximadamente 39 mil atendimentos realizados por e-mail.

Somente com assuntos relativos ao curso de Medicina, foram encaminhadas 13.329 pendências para as áreas responsáveis, que dão prosseguimento à resolução do problema. Entre os cerca de 39 mil atendimentos, estão englobados todos os cursos da instituição, tanto presenciais quanto à distância.

Em um ano marcado pelas restrições impostas pela pandemia, o CRA se tornou um canal com a agilidade necessária para absorver as demandas reprimidas dos estudantes e também dos interessados em ingressar na UB.

"Quando você espera oferecer um serviço digno e bem feito para seu cliente e aluno, é imprescindível atuar com empatia para acolher, agir rápido e de forma satisfatória", afirma o responsável pela implementação do CRA, Luis Sobral, Pró-Reitor de Gestão e Inovação da Universidade Brasil.

O CRA funciona para que o aluno possa esclarecer questões sobre cobrança, acordos, dúvidas em geral, processo seletivo e documentações. É um canal que centraliza todas as demandas, das diferentes áreas da instituição de ensino, oferecendo um atendimento rápido e eficiente ao aluno.

O contato entre os alunos e a administração da universidade é um princípio da gestão da UB. Não apenas um canal ineficaz, mas uma eficiente ferramenta de esclarecimento de dúvidas, orientações diretas e resolução de problemas.

Para entrar em contato com o CRA:

E-mail: cra@ub.edu.br

Telefone: 0800 771 2242 / (11) 99550-8484 (Whatsapp)

Cobrança, acordos, dúvidas em geral, processo seletivo e documentações

Segunda a Sexta das 08 às 20h e aos sábados das 09h às 12h.

Últimas Notícias

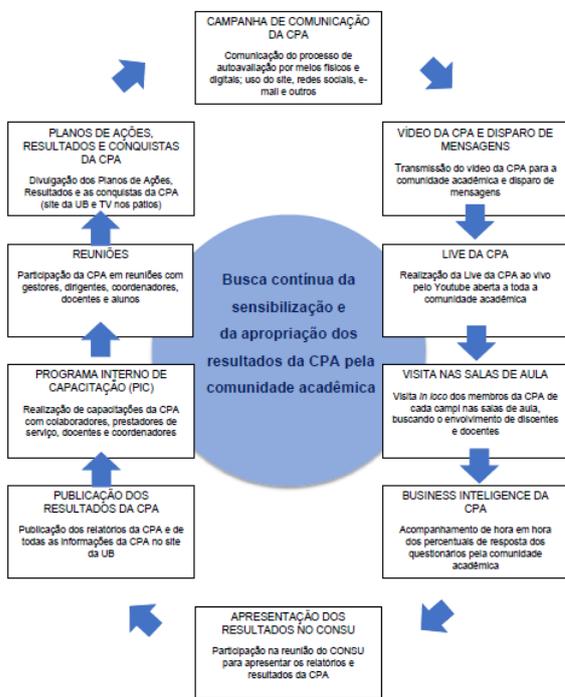


III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site
22/11/2022



Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis
16/11/2022

1.2.13 Sensibilização e apropriação da CPA pela comunidade acadêmica: implementação do Power BI – Business Intelligence da CPA e acompanhamento dos resultados pela Comunidade Acadêmica



Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Acompanhamento de respostas dos alunos de Fernandópolis por curso

Resultados atualizados em 11/11/2022



universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=684

UNIVERSIDADE BRASIL

NOTÍCIAS

CPA da Universidade Brasil tem alta procura da comunidade acadêmica



Visando sempre meios de melhorar, a Universidade Brasil está em pleno processo de divulgação de sua CPA- Comissão própria de avaliação. A autoavaliação institucional ocorre anualmente. Neste ano, até o momento, mais de mil questionários já foram respondidos pelo público-alvo. A UB segue divulgando a CPA em busca do engajamento da comunidade.

A CPA é formada por alunos, professores, colaboradores da Universidade Brasil, além de representantes da sociedade civil que atuam na coleta, diagnóstico e apresentação dos resultados da autoavaliação institucional com a finalidade de garantir a melhoria contínua da qualidade do ensino.

Ela é parte integrante do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior e é responsável pela condução dos processos de avaliação internos da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP. O objetivo é promover melhorias para os cursos e, de modo geral, para a Instituição.

Professores e alunos, fiquem atentos aos canais oficiais de comunicação da Universidade Brasil para acessarem a avaliação, que é respondida de forma anônima.

Últimas Notícias



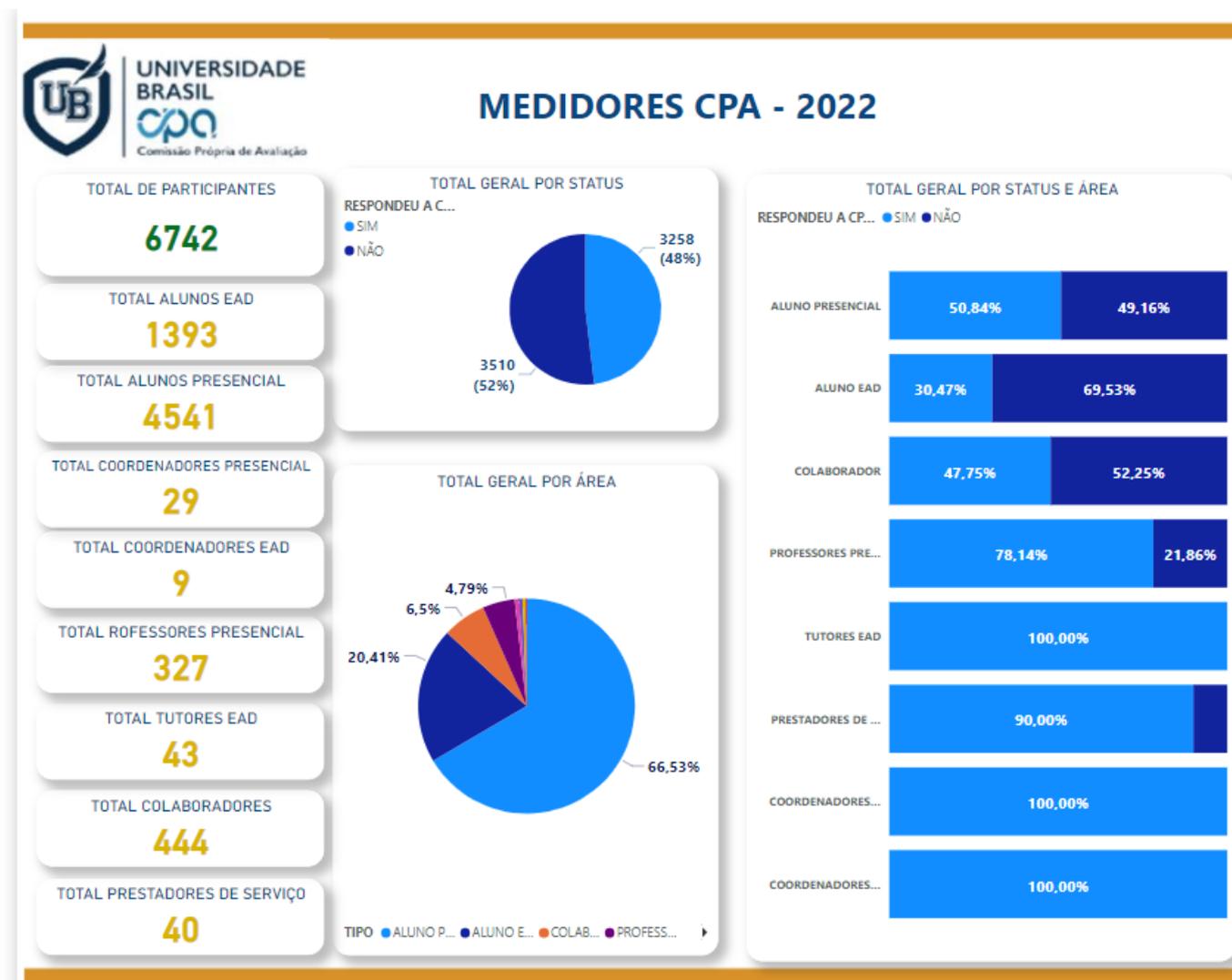
III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022



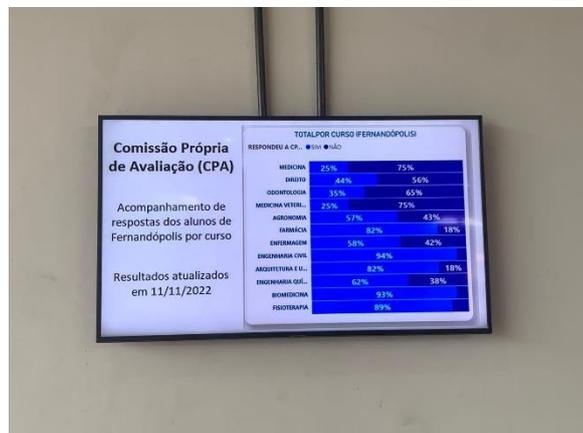
1.2.13 Business Intelligence – Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Resultados atualizados em 18/11/2022

Acompanhamento de Respostas Gerais – Painel de Bordo CPA 2022



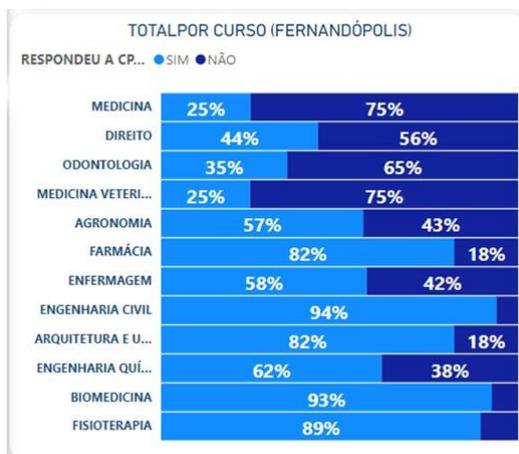
1.2.13 Tela de TV nos pátios dos campi apresentando os resultados do BUSINESS INTELLIGENCE da CPA ao longo do período de aplicação dos questionários, permitindo o acompanhamento dos percentuais de resposta pela comunidade acadêmica; apresentação dos planos de ações, dos resultados e das conquistas da CPA para toda a comunidade acadêmica ao longo do ano, buscando a apropriação do processo de avaliação e dos resultados obtidos por todos os públicos:



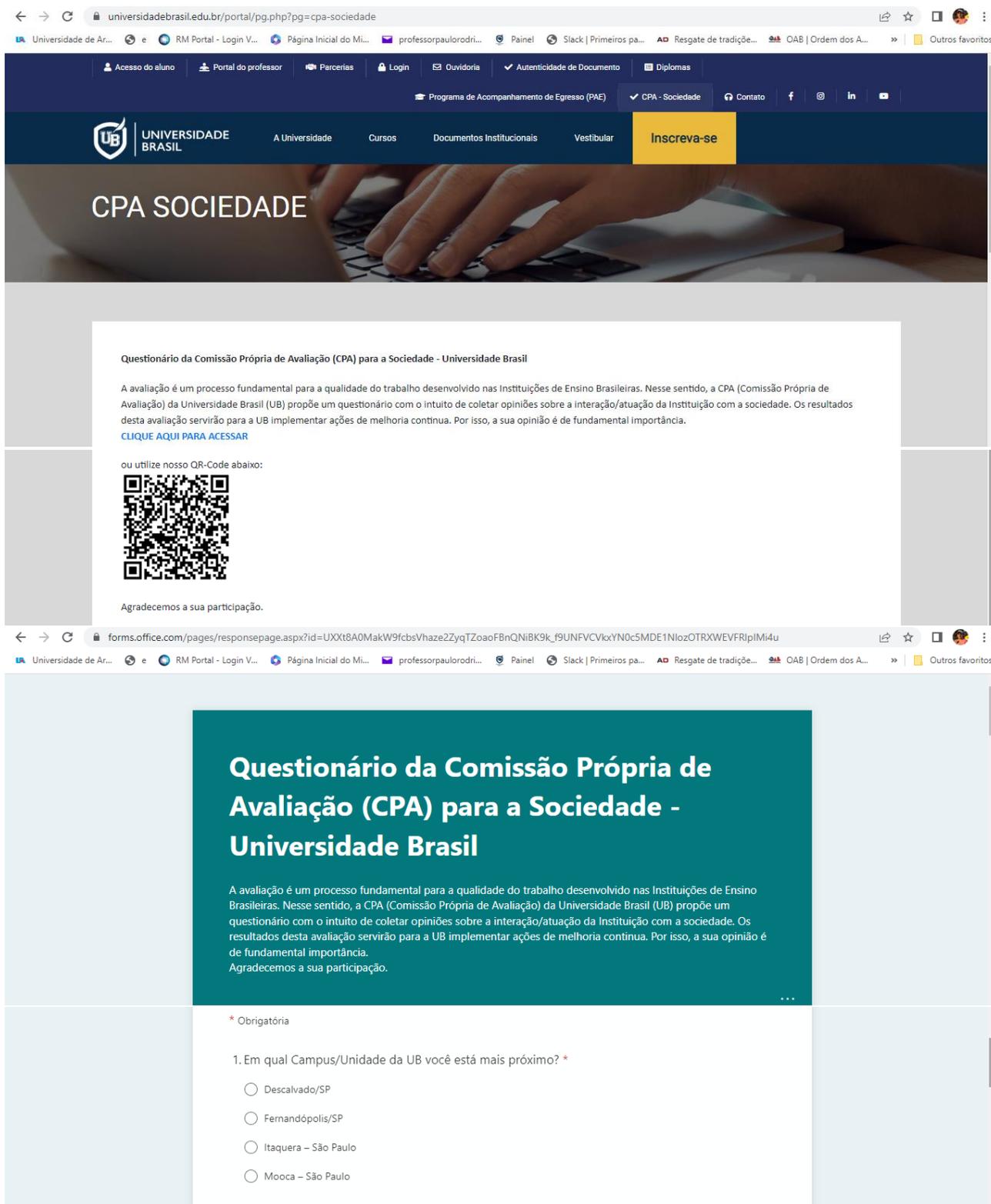
Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Acompanhamento de respostas dos alunos de Fernandópolis por curso

Resultados atualizados em 11/11/2022



1.2.14 Aplicação da CPA para a Sociedade



The image shows a browser window displaying the survey application page for the CPA (Comissão Própria de Avaliação) for the Sociedade (Society) at Universidade Brasil. The page is titled "CPA SOCIEDADE" and includes a QR code for access. Below the QR code, there is a question about the user's campus/unity.

Questionário da Comissão Própria de Avaliação (CPA) para a Sociedade - Universidade Brasil

A avaliação é um processo fundamental para a qualidade do trabalho desenvolvido nas Instituições de Ensino Brasileiras. Nesse sentido, a CPA (Comissão Própria de Avaliação) da Universidade Brasil (UB) propõe um questionário com o intuito de coletar opiniões sobre a interação/atuação da Instituição com a sociedade. Os resultados desta avaliação servirão para a UB implementar ações de melhoria contínua. Por isso, a sua opinião é de fundamental importância.

[CLIQUE AQUI PARA ACESSAR](#)

ou utilize nosso QR-Code abaixo:



Agradecemos a sua participação.

Questionário da Comissão Própria de Avaliação (CPA) para a Sociedade - Universidade Brasil

A avaliação é um processo fundamental para a qualidade do trabalho desenvolvido nas Instituições de Ensino Brasileiras. Nesse sentido, a CPA (Comissão Própria de Avaliação) da Universidade Brasil (UB) propõe um questionário com o intuito de coletar opiniões sobre a interação/atuação da Instituição com a sociedade. Os resultados desta avaliação servirão para a UB implementar ações de melhoria contínua. Por isso, a sua opinião é de fundamental importância.

Agradecemos a sua participação.

* Obrigatória

1. Em qual Campus/Unidade da UB você está mais próximo? *

- Descalvado/SP
- Fernandópolis/SP
- Itaquera – São Paulo
- Mooca – São Paulo

1.2.15 Aplicação da CPA nos setores de prestação de serviços da UB



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DESCALVADO/SP

Participe da autoavaliação elaborada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Brasil

Preenchendo o questionário da CPA você nos informa, de fato, o que está caminhando bem e o que precisa ser melhorado na prestação de serviços da UB

Ajude a UB a ser melhor para você!

LINK EXCLUSIVO PARA OS PONTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESCALVADO/SP
<https://forms.office.com/9A28D9v97N>

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FERNANDÓPOLIS/SP

Participe da autoavaliação elaborada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Brasil

Preenchendo o questionário da CPA você nos informa, de fato, o que está caminhando bem e o que precisa ser melhorado na prestação de serviços da UB

Ajude a UB a ser melhor para você!

LINK EXCLUSIVO PARA OS PONTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FERNANDÓPOLIS/SP
<https://forms.office.com/1a9fX2B85LkV>

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ITAQUERA

Participe da autoavaliação elaborada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Brasil

Preenchendo o questionário da CPA você nos informa, de fato, o que está caminhando bem e o que precisa ser melhorado na prestação de serviços da UB

Ajude a UB a ser melhor para você!

LINK EXCLUSIVO PARA OS PONTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ITAQUERA
<https://forms.office.com/1u463949W>

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MOOCA

Participe da autoavaliação elaborada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Brasil

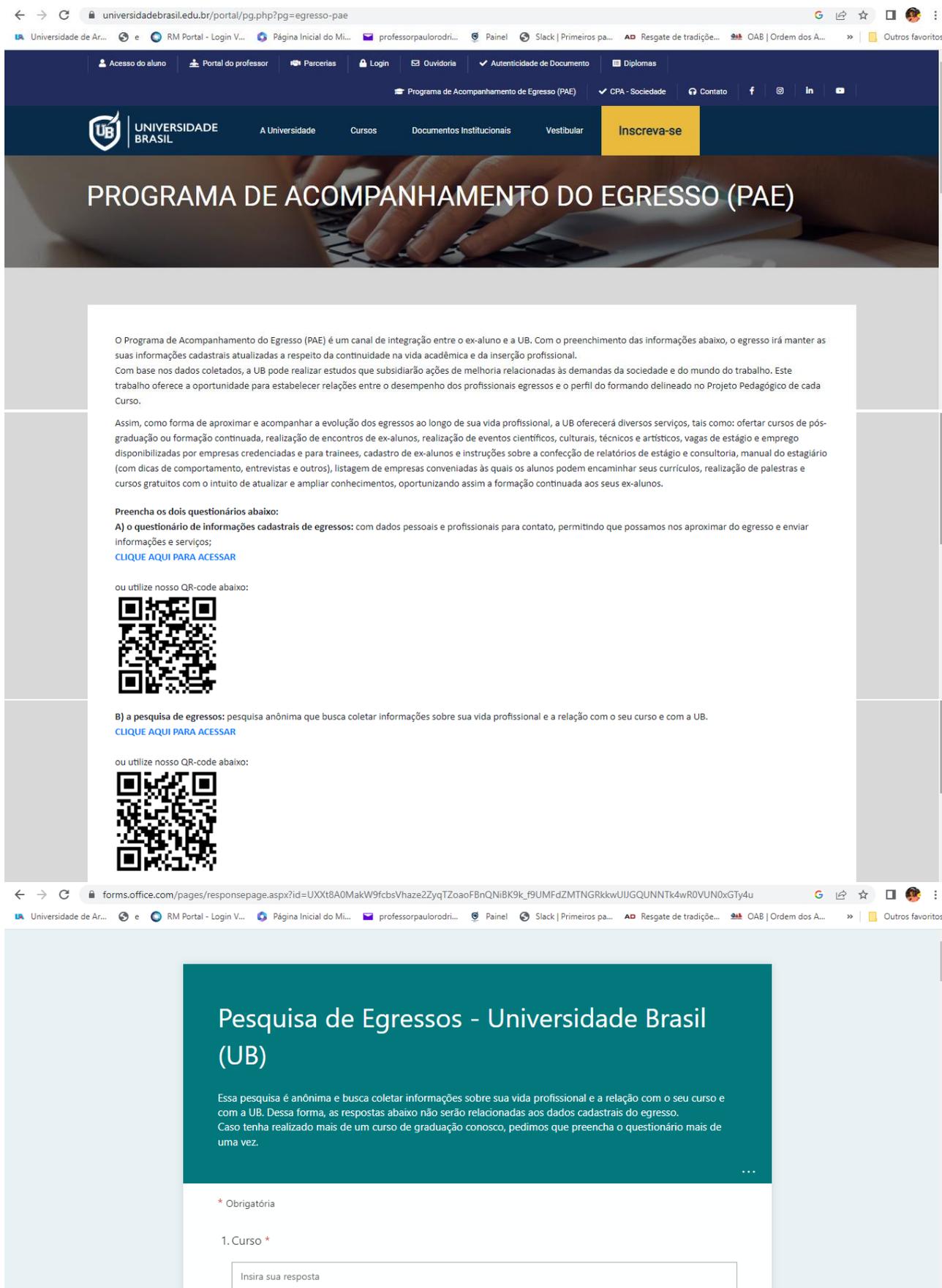
Preenchendo o questionário da CPA você nos informa, de fato, o que está caminhando bem e o que precisa ser melhorado na prestação de serviços da UB

Ajude a UB a ser melhor para você!

LINK EXCLUSIVO PARA OS PONTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA MOOCA
<https://forms.office.com/1eK1N042D2U>

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR

1.2.16 Programa de Acompanhamento do Egresso (PAE)



The image shows a web browser displaying the PAE (Programa de Acompanhamento do Egresso) page. The browser address bar shows 'universidadebrasil.edu.br/portal/pg.php?pg=egresso-pae'. The page header includes navigation links like 'Acesso do aluno', 'Portal do professor', and 'Inscriva-se'. The main content area features a large banner with the title 'PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DO EGRESSO (PAE)' and a background image of hands typing on a laptop. Below the banner, there is a text block explaining the program's purpose: to integrate graduates with the university and provide support for their professional development. It lists various services offered, such as post-graduate courses, job opportunities, and career counseling. Two QR codes are provided for accessing the program's questionnaires. The bottom part of the image shows a survey form titled 'Pesquisa de Egressos - Universidade Brasil (UB)' with a text input field for '1. Curso *' and a note that the question is mandatory.

O Programa de Acompanhamento do Egresso (PAE) é um canal de integração entre o ex-aluno e a UB. Com o preenchimento das informações abaixo, o egresso irá manter as suas informações cadastrais atualizadas a respeito da continuidade na vida acadêmica e da inserção profissional.

Com base nos dados coletados, a UB pode realizar estudos que subsidiarão ações de melhoria relacionadas às demandas da sociedade e do mundo do trabalho. Este trabalho oferece a oportunidade para estabelecer relações entre o desempenho dos profissionais egressos e o perfil do formando delineado no Projeto Pedagógico de cada Curso.

Assim, como forma de aproximar e acompanhar a evolução dos egressos ao longo de sua vida profissional, a UB oferecerá diversos serviços, tais como: ofertar cursos de pós-graduação ou formação continuada, realização de encontros de ex-alunos, realização de eventos científicos, culturais, técnicos e artísticos, vagas de estágio e emprego disponibilizadas por empresas credenciadas e para trainees, cadastro de ex-alunos e instruções sobre a confecção de relatórios de estágio e consultoria, manual do estagiário (com dicas de comportamento, entrevistas e outros), listagem de empresas conveniadas às quais os alunos podem encaminhar seus currículos, realização de palestras e cursos gratuitos com o intuito de atualizar e ampliar conhecimentos, oportunizando assim a formação continuada aos seus ex-alunos.

Preencha os dois questionários abaixo:

A) o questionário de informações cadastrais de egressos: com dados pessoais e profissionais para contato, permitindo que possamos nos aproximar do egresso e enviar informações e serviços;
[CLIQUE AQUI PARA ACESSAR](#)

ou utilize nosso QR-code abaixo:



B) a pesquisa de egressos: pesquisa anônima que busca coletar informações sobre sua vida profissional e a relação com o seu curso e com a UB.
[CLIQUE AQUI PARA ACESSAR](#)

ou utilize nosso QR-code abaixo:



Pesquisa de Egressos - Universidade Brasil (UB)

Essa pesquisa é anônima e busca coletar informações sobre sua vida profissional e a relação com o seu curso e com a UB. Dessa forma, as respostas abaixo não serão relacionadas aos dados cadastrais do egresso. Caso tenha realizado mais de um curso de graduação conosco, pedimos que preencha o questionário mais de uma vez.

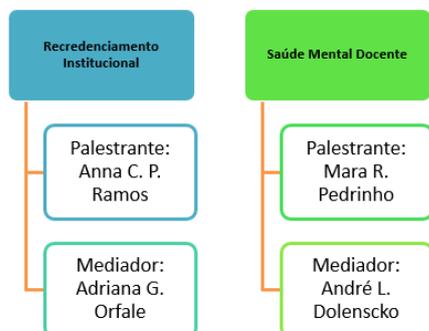
* Obrigatória

1. Curso *

1.2.17 Oferta sistemática de capacitações para docentes, tutores e funcionários através do Programa de capacitação interna – PIC UB e de Workshop Docente

Programa de capacitação interna (PIC) - Cronograma 2022.1	
Data / horário	Tema
25.02 - 16h (Teams)	Gestão de tempo
11.03 - 16h (Teams)	Recredenciamento institucional
25.03 - 15h (Teams)	Gestão financeira e orçamento familiar
08.04 - 16h (Teams)	1ª semana UB contra o assédio - Ética no ambiente corporativo
12.04 - 16h (Teams)	Plano de ações da CPA
06.05 - 16h (Teams)	Gestão de carreira
20.05 - 16h (Teams)	Autocuidado e saúde mental
13.06 - 16h (Teams)	Direito do consumidor
24.06 - 16h (Teams)	Marketing Pessoal
Programa de capacitação interna (PIC) - Cronograma 2022.2	
09.09 - 16h (Teams)	Síndrome de Burnout
23.09 - 16h (Teams)	Setembro amarelo - Suicídio
07.10 - 16h (Teams)	Uso racional e automedicação
21.10 - 16h (Teams)	Outubro rosa - Câncer de mama
04.11 - 16h (Teams)	Trabalho em equipe
18.11 - 16h (Teams)	Novembro azul - Câncer de próstata
02.12 - 16h (Teams)	Distúrbios do sono
16.12 - 16h (Teams)	Dezembro vermelho - DST/AIDS

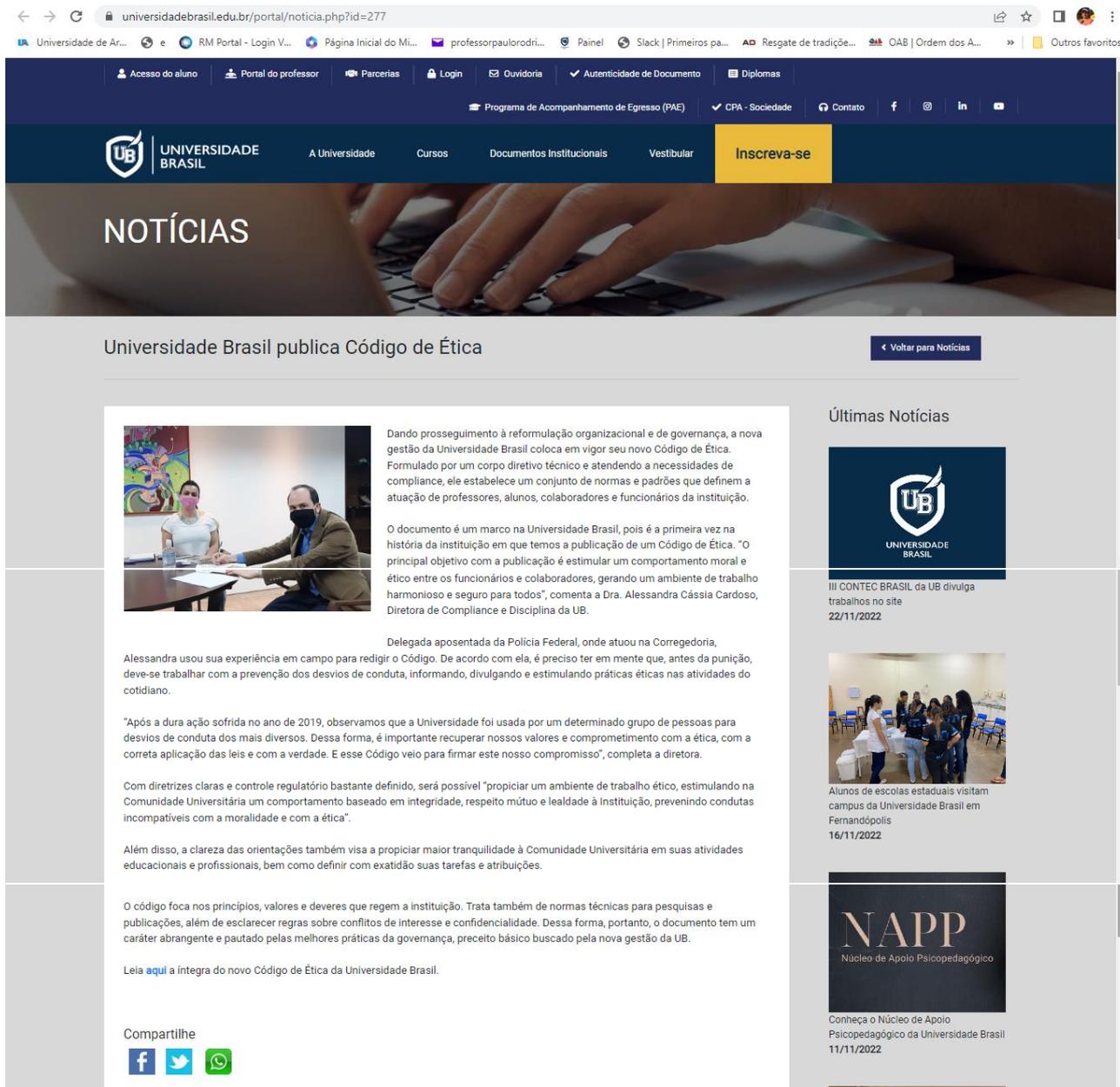
Workshop Docente 2022.1



Workshop Docente 2022.1



1.2.18 Código de Ética e atuação do Setor de Compliance da UB



The screenshot shows a web browser displaying the news page of Universidade Brasil. The URL is universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=277. The page features a navigation bar with links for 'Acesso do aluno', 'Portal do professor', 'Parcerias', 'Login', 'Ouvidoria', 'Autenticidade de Documento', and 'Diplomas'. Below this, there are links for 'Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE)', 'CPA - Sociedade', and 'Contato'. The main header includes the UB logo and the text 'UNIVERSIDADE BRASIL', along with navigation options like 'A Universidade', 'Cursos', 'Documentos Institucionais', 'Vestibular', and a prominent 'Inscreva-se' button.

The main content area is titled 'NOTÍCIAS' and features a large image of hands typing on a laptop keyboard. Below this, the article title is 'Universidade Brasil publica Código de Ética'. A 'Voltar para Notícias' button is located to the right of the title.

The article text includes:

Dando prosseguimento à reformulação organizacional e de governança, a nova gestão da Universidade Brasil coloca em vigor seu novo Código de Ética. Formulado por um corpo diretivo técnico e atendendo a necessidades de compliance, ele estabelece um conjunto de normas e padrões que definem a atuação de professores, alunos, colaboradores e funcionários da instituição.

O documento é um marco na Universidade Brasil, pois é a primeira vez na história da instituição em que temos a publicação de um Código de Ética. "O principal objetivo com a publicação é estimular um comportamento moral e ético entre os funcionários e colaboradores, gerando um ambiente de trabalho harmonioso e seguro para todos", comenta a Dra. Alessandra Cássia Cardoso, Diretora de Compliance e Disciplina da UB.

Delegada aposentada da Polícia Federal, onde atuou na Corregedoria, Alessandra usou sua experiência em campo para redigir o Código. De acordo com ela, é preciso ter em mente que, antes da punição, deve-se trabalhar com a prevenção dos desvios de conduta, informando, divulgando e estimulando práticas éticas nas atividades do cotidiano.

"Após a dura ação sofrida no ano de 2019, observamos que a Universidade foi usada por um determinado grupo de pessoas para desvios de conduta dos mais diversos. Dessa forma, é importante recuperar nossos valores e comprometimento com a ética, com a correta aplicação das leis e com a verdade. E esse Código veio para firmar este nosso compromisso", completa a diretora.

Com diretrizes claras e controle regulatório bastante definido, será possível "propiciar um ambiente de trabalho ético, estimulando na Comunidade Universitária um comportamento baseado em integridade, respeito mútuo e lealdade à Instituição, prevenindo condutas incompatíveis com a moralidade e com a ética".

Além disso, a clareza das orientações também visa a propiciar maior tranquilidade à Comunidade Universitária em suas atividades educacionais e profissionais, bem como definir com exatidão suas tarefas e atribuições.

O código foca nos princípios, valores e deveres que regem a instituição. Trata também de normas técnicas para pesquisas e publicações, além de esclarecer regras sobre conflitos de interesse e confidencialidade. Dessa forma, portanto, o documento tem um caráter abrangente e pautado pelas melhores práticas da governança, preceito básico buscado pela nova gestão da UB.

Leia [aqui](#) a íntegra do novo Código de Ética da Universidade Brasil.

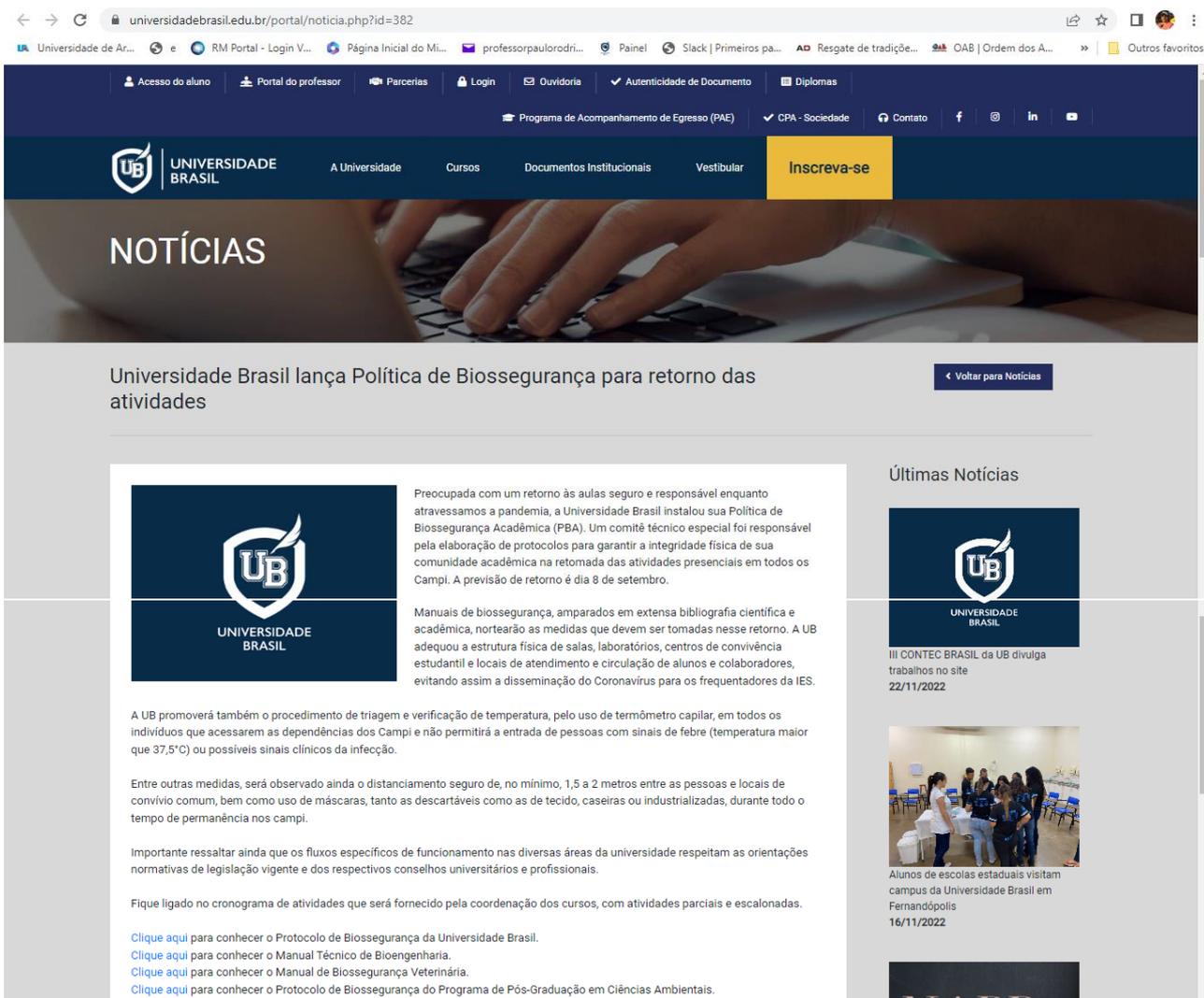
Compartilhe

Facebook, Twitter, WhatsApp

Últimas Notícias

- III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022
- Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis 16/11/2022
- Conheça o Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Universidade Brasil 11/11/2022

1.2.19 Ações de enfrentamento a Pandemia do Coronavírus - Implementação do Protocolo de Higiene, Saúde e Biossegurança da UB; Adequação dos espaços administrativos, laboratórios e clínicas ao protocolo de biossegurança (dispensers de álcool em gel, proteção acrílicas nas baias de atendimentos, informativos para os procedimentos para a Covid-19, controle de temperatura nas entradas); implementação das aulas síncronas online para as disciplinas presenciais; reorganização do calendário acadêmico e remanejamento de atividades práticas; preparação e apoio a toda a comunidade acadêmica durante o período da pandemia; acompanhamento dos processos de ensino-aprendizagem



universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=382

Universidade de Ar... e RM Portal - Login V... Página Inicial do Mi... professorpaulorodri... Painel Slack | Primeiros pa... Resgate de tradiçõe... OAB | Ordem dos A... Outros favoritos

Acesso do aluno Portal do professor Parcerias Login Ouvidoria Autenticidade de Documento Diplomas

Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE) CPA - Sociedade Contato

UNIVERSIDADE BRASIL A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

NOTÍCIAS

Universidade Brasil lança Política de Biossegurança para retorno das atividades [← Voltar para Notícias](#)



Preocupada com um retorno às aulas seguro e responsável enquanto atravessamos a pandemia, a Universidade Brasil instalou sua Política de Biossegurança Acadêmica (PBA). Um comitê técnico especial foi responsável pela elaboração de protocolos para garantir a integridade física de sua comunidade acadêmica na retomada das atividades presenciais em todos os Campi. A previsão de retorno é dia 8 de setembro.

Manuais de biossegurança, amparados em extensa bibliografia científica e acadêmica, nortearão as medidas que devem ser tomadas nesse retorno. A UB adequou a estrutura física de salas, laboratórios, centros de convivência estudantil e locais de atendimento e circulação de alunos e colaboradores, evitando assim a disseminação do Coronavírus para os frequentadores da IES.

A UB promoverá também o procedimento de triagem e verificação de temperatura, pelo uso de termômetro capilar, em todos os indivíduos que acessarem as dependências dos Campi e não permitirá a entrada de pessoas com sinais de febre (temperatura maior que 37,5°C) ou possíveis sinais clínicos da infecção.

Entre outras medidas, será observado ainda o distanciamento seguro de, no mínimo, 1,5 a 2 metros entre as pessoas e locais de convívio comum, bem como uso de máscaras, tanto as descartáveis como as de tecido, caseiras ou industrializadas, durante todo o tempo de permanência nos campi.

Importante ressaltar ainda que os fluxos específicos de funcionamento nas diversas áreas da universidade respeitam as orientações normativas de legislação vigente e dos respectivos conselhos universitários e profissionais.

Fique ligado no cronograma de atividades que será fornecido pela coordenação dos cursos, com atividades parciais e escalonadas.

[Clique aqui](#) para conhecer o Protocolo de Biossegurança da Universidade Brasil.
[Clique aqui](#) para conhecer o Manual Técnico de Bioengenharia.
[Clique aqui](#) para conhecer o Manual de Biossegurança Veterinária.
[Clique aqui](#) para conhecer o Protocolo de Biossegurança do Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais.

Últimas Notícias



III CONTEG BRASIL da UB divulga trabalhos no site
22/11/2022



Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis
16/11/2022

1.2.20 Ações de enfrentamento a Pandemia do Coronavírus - inserção de questões específicas sobre a pandemia nos questionários da CPA

UNIVERSIDADE BRASIL
UNIVERSIDADE BRASILEIRA DO CDO

EIXO ADICIONAL - PANDEMIA
DIMENSÃO ADICIONAL PANDEMIA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Questão	Desempenho da questão	nota 1 (%)	nota 2 (%)	nota 3 (%)	nota 4 (%)	nota 5 (%)	Resposta Positiva (0 a 4)	Resposta Negativa (5 a 1)	Análise Final
21. Diante a pandemia e o desconhecimento em relação ao vírus, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	45,1	25,8	15,1	5,5	4,5	71,9	10,1	Adequado
22. As ações tomadas pelo UB durante a pandemia, além das medidas de higiene, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	35,8	34,3	12,3	9,7	6,9	50,1	10,7	Adequado
23. Aceito que a UB tenha se adaptado e esteja conseguindo manter o ensino presencial com qualidade durante a pandemia.	-	33,7	31,4	12,3	10,8	11,8	49,1	22,6	Adequado

PONTOS FORTES:
Nenhum.

PONTOS ADEQUADOS:
Todas as questões.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (REQUER AÇÃO PREVENTIVA):
Nenhuma.

FRAGILIDADES (REQUER AÇÃO CORRETIVA):
Nenhuma.

ANÁLISE FINAL DA DIMENSÃO:
Analisando todas as questões da dimensão, conclui-se que os resultados estão satisfatórios. Nenhuma oportunidade de melhoria ou fragilidade foi identificada. Dessa forma, os resultados demonstram que a UB conseguiu realizar o serviço educacional

230

UNIVERSIDADE BRASIL
UNIVERSIDADE BRASILEIRA DO CDO

EIXO ADICIONAL - PANDEMIA
DIMENSÃO ADICIONAL PANDEMIA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Questão	Desempenho da questão	nota 1 (%)	nota 2 (%)	nota 3 (%)	nota 4 (%)	nota 5 (%)	Resposta Positiva (0 a 4)	Resposta Negativa (5 a 1)	Análise Final
21. Diante a pandemia e o desconhecimento em relação ao vírus, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	49,8	26,4	21,9	2,4	3,8	72,2	5,0	Adequado
22. Aceito que a UB tenha se adaptado e esteja conseguindo manter o ensino presencial com qualidade durante a pandemia.	-	41,1	29,2	15,9	6,0	6,2	53,3	14,2	Adequado

PONTOS FORTES:
Nenhum.

PONTOS ADEQUADOS:
Todas as questões.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (REQUER AÇÃO PREVENTIVA):
Nenhuma.

FRAGILIDADES (REQUER AÇÃO CORRETIVA):
Nenhuma.

ANÁLISE FINAL DA DIMENSÃO:
Analisando todas as questões da dimensão, conclui-se que os resultados estão satisfatórios. Nenhuma oportunidade de melhoria ou fragilidade foi identificada. Dessa forma, os resultados demonstram que a UB conseguiu realizar o serviço educacional com qualidade e, ao mesmo tempo, enfrentar as dificuldades impostas pela pandemia, permitindo assim a continuidade das suas atividades.

232

UNIVERSIDADE BRASIL
UNIVERSIDADE BRASILEIRA DO CDO

EIXO ADICIONAL - PANDEMIA
DIMENSÃO ADICIONAL PANDEMIA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS DOCENTES

Questão	Desempenho da questão	nota 1 (%)	nota 2 (%)	nota 3 (%)	nota 4 (%)	nota 5 (%)	Resposta Positiva (0 a 4)	Resposta Negativa (5 a 1)	Análise Final
20. Diante a pandemia e o desconhecimento em relação ao vírus, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	71,8	18,1	6,6	2,3	1,4	90,7	3,7	Ponto Forte
25. As ações tomadas pelo UB durante a pandemia, além das medidas de higiene, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	47,0	22,1	5,2	2,9	2,8	66,6	9,0	Ponto Forte
26. Me adaptei com as ações de ensino remoto. Talvez não fosse possível a realização de Comunicação e Gestão (GPEC, Monitoria, Tutoria, etc).	-	76,8	14,4	3,7	1,7	3,3	93,3	4,0	Ponto Forte
21. Aceito que a UB tenha se adaptado e esteja conseguindo manter o ensino presencial com qualidade durante a pandemia.	-	65,8	15,3	4,5	2,9	3,4	80,1	6,3	Ponto Forte
22. Estou insatisfeito e gostaria de melhorar as ações tomadas em minha oficina.	-	53,4	25,0	7,8	6,3	6,9	70,3	12,9	Ponto Forte

PONTOS FORTES:
Todas as questões.

PONTOS ADEQUADOS:
Nenhum.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (REQUER AÇÃO PREVENTIVA):
Nenhuma.

233

UNIVERSIDADE BRASIL
UNIVERSIDADE BRASILEIRA DO CDO

EIXO ADICIONAL - PANDEMIA
DIMENSÃO ADICIONAL PANDEMIA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COORDENADORES

Questão	Desempenho da questão	nota 1 (%)	nota 2 (%)	nota 3 (%)	nota 4 (%)	nota 5 (%)	Resposta Positiva (0 a 4)	Resposta Negativa (5 a 1)	Análise Final
20. Diante a pandemia e o desconhecimento em relação ao vírus, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	81,8	13,8	1,8	3,1	0,5	96,3	3,1	Ponto Forte
27. As ações tomadas pelo UB durante a pandemia, além das medidas de higiene, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	61,9	26,0	10,0	1,5	0,0	87,7	1,9	Ponto Forte
28. Aceito que a UB tenha se adaptado e esteja conseguindo manter o ensino presencial com qualidade durante a pandemia.	-	67,7	27,0	0,0	4,8	0,5	86,4	4,8	Ponto Forte
29. Estou insatisfeito e gostaria de melhorar as ações tomadas em minha oficina.	-	33,8	41,9	9,2	15,4	0,0	79,3	10,4	Ponto Forte
30. Estou insatisfeito com o atendimento recebido no atendimento presencial em 11 de UB.	-	36,2	47,7	16,0	6,2	0,0	78,9	11,0	Ponto Forte

PONTOS FORTES:
Todas as questões.

PONTOS ADEQUADOS:
Nenhum.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (REQUER AÇÃO PREVENTIVA):
Nenhuma.

235

UNIVERSIDADE BRASIL
UNIVERSIDADE BRASILEIRA DO CDO

EIXO ADICIONAL - PANDEMIA
DIMENSÃO ADICIONAL PANDEMIA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Questão	Desempenho da questão	nota 1 (%)	nota 2 (%)	nota 3 (%)	nota 4 (%)	nota 5 (%)	Resposta Positiva (0 a 4)	Resposta Negativa (5 a 1)	Análise Final
17. Diante a pandemia e o desconhecimento em relação ao vírus, Saúde e Segurança para evitar a contaminação pelo coronavírus.	-	65,4	18,1	7,8	5,3	2,9	84,9	7,8	Ponto Forte
18. Aceito que a UB tenha se adaptado e esteja conseguindo manter o ensino presencial com qualidade durante a pandemia.	-	54,1	30,0	9,9	3,2	2,8	84,1	6,0	Ponto Forte
19. Estou insatisfeito e gostaria de melhorar as ações tomadas em minha oficina.	-	40,8	21,9	20,0	5,3	9,2	62,9	14,0	Adequado

PONTOS FORTES:
Questões 17 e 18.

PONTOS ADEQUADOS:
Questão 19.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (REQUER AÇÃO PREVENTIVA):
Nenhuma.

FRAGILIDADES (REQUER AÇÃO CORRETIVA):
Nenhuma.

ANÁLISE FINAL DA DIMENSÃO:
Analisando todas as questões da dimensão, conclui-se que os resultados estão satisfatórios. Nenhuma oportunidade de melhoria ou fragilidade foi identificada. A maioria das questões foram identificadas como pontos fortes segundo os colaboradores. Dessa forma, os resultados demonstram que a UB conseguiu realizar o serviço educacional com qualidade e, ao mesmo tempo, enfrentar as dificuldades impostas pela pandemia, permitindo assim a continuidade das suas atividades.

237

1.2.21.1 Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE através do Projeto ENADE UB para os cursos de cada ciclo específico; realização de simulados, aulas de discussão, reuniões com os alunos e realização do acolhimento dos alunos no dia da prova entregando Kits de boa prova e incentivando a participação

Atividades realizadas – ENADE 2022	
Data	Atividade
04.04.2022	Criação das salas ENADE no AVA e parametrização do sistema para aplicação dos simulados ENADE
04.07.2022	Criação do grupo do WhatsApp para comunicação entre equipe de organização do ENADE e coordenadores
27.06.2022	Realização do 1º simulado de questões específicas
06.07.2022	Início do cadastro dos alunos no sistema do ENADE
08.08.2022	Término do período de inscrição dos alunos no sistema
09.08.2022 – 31.08.2022	Período de retificação de inscrição de alunos no sistema
01.09.2022 – 16.11.2022	Reuniões de orientação com os alunos para esclarecimento das principais dúvidas sobre o ENADE (Perguntas e Respostas Frequentes) e apresentar o Edital do ENADE
01.09.2022 – 26.11.2022	Preenchimento do Questionário do Estudante
01.09.2022 – 16.09.2022	Análise dos resultados do 1º simulado
19.09.2022 – 30.09.2022	Discussão do resultado do 1º simulado com os alunos
17 a 21.10.2022	Realização do 2º Simulado de questões de formação geral Discussão do resultado do 2º simulado com os alunos
24 a 28.10.2022	Realização do 3º simulado de questões específicas
31.10.2022 – 04.11.2022	Análise dos resultados do 3º simulado
07 a 11.11.2022	Discussão do resultado do 3º simulado com os alunos
14 a 18.11.2022	Realização do 4º Simulado de questões de formação geral Discussão do resultado do 4º simulado com os alunos
21 a 25.11.2022	Dia “UB” – Realização de reuniões de orientações gerais sobre o dia da Prova ENADE
27.11.2022	Acompanhamento dos alunos no dia da Prova ENADE

TOTAL DE ALUNOS Participantes no ENADE 2022: 710 alunos

Direito:	274 alunos
Psicologia:	50 alunos
Administração EAD:	279 alunos
Ciências Contábeis EAD:	75 alunos
CST Processos Gerenciais EAD:	7 alunos
CST Logística EAD:	10 alunos
CST Gestão de Recursos Humanos EAD:	12 alunos
CST Marketing EAD:	3 alunos

Locais de colocação de tendas para realização a ação de acolhimento dos alunos no dia da prova ENADE 2022

Fernandópolis	Descalvado	São Paulo	EaD
<ul style="list-style-type: none"> • 1 tenda • 10 docentes • 208 alunos (presencial e EaD) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 tenda • 6 docentes • 91 alunos (presencial e EaD) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 tendas • 16 docentes • 137 alunos (presencial e EaD) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversas localidades • 9 polos de apoio • 274 alunos

Atividades realizadas – ENADE 2023	
Data	Atividade
30.01.2023	Criação do grupo do whatsapp para comunicação entre equipe de organização do ENADE e coordenadores / docentes (Todos os cursos)
16.02.2023	Criação do grupo do whatsapp para comunicação entre equipe de organização do ENADE e coordenadores / docentes (Medicina)
28.02.2023	Criação das salas ENADE no AVA e parametrização do sistema para aplicação dos simulados ENADE
13.03.2023	Realização do 1º simulado
20.03.2023	Reunião com os alunos do curso de Medicina
24 a 28.04.2023	Aplicação do Simulado 2
02 a 05.05.2023	Correção das questões discursivas 2 / Análise dos resultados do simulado 2
08 a 12.05.2023	Semana de resolução de questões - Discussão do resultado do simulado 2 com os alunos / Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
15 a 19.05.2023	Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
22 a 26.05.2023 / 05 a 07.06.2023	Aplicação do Simulado 3
12 a 16.06.2023	Correção das questões discursivas 3 / Análise dos resultados do simulado 3
até 31.08.2023	Inscrição dos estudantes ingressantes e concluintes habilitados
27.06 a 18.11.2023	Preenchimento do cadastro pelos estudantes concluintes habilitados
01 a 08.09.2023	Solicitação de Atendimento Especializado e/ou Tratamento pelo Nome Social dos concluintes habilitados
01.09 a 25.11.2023	Preenchimento do Questionário do Estudante
06 a 26.11.2023	Divulgação dos locais de prova no Sistema Enade
até 06.09.2023 de setembro	Aplicação do simulado 4 / Correção das questões discursivas / Análise dos resultados do simulado
até 15.09.2023	Semana de resolução de questões - Discussão do resultado do simulado com os alunos
até 22.09.2023	Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
até 29.09.2023	Aplicação do simulado 5 / Correção das questões discursivas / Análise dos resultados do simulado
até 06.10.2023	Semana de resolução de questões - Discussão do resultado do simulado com os alunos
até 13.10.2023	Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
até 20.10.2023	Aplicação do simulado 6 / Correção das questões discursivas / Análise dos resultados do simulado
até 27.10.2023	Semana de resolução de questões - Discussão do resultado do simulado com os alunos
até 03.11.2023	Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
até 10.11.2023	Aplicação do simulado 7 / Correção das questões discursivas / Análise dos resultados do simulado
até 17.11.2023	Semana de resolução de questões - Discussão do resultado do simulado com os alunos
até 24.11.2023	Trabalhar nas fragilidades - Docentes do curso durante as aulas
20 a 24.11.2023	DIA "UB" - ORIENTAÇÕES FINAIS
26.11.2023	ACOMPANHAMENTO - PROVA ENADE

TOTAL DE ALUNOS Participantes no ENADE 2023: 994 alunos

Agronomia: 131 alunos

Arquitetura e Urbanismo: 16 alunos

Biomedicina: 11 alunos

Enfermagem: 66 alunos

Engenharia civil: 17 alunos

Engenharia química: 10 alunos

Farmácia: 51 alunos

Fisioterapia: 24 alunos

Medicina: 297 alunos

Medicina Veterinária: 166 alunos

Odontologia: 205 alunos

Locais de colocação de tendas para realização a ação de acolhimento dos alunos no dia da prova ENADE 2023

Fernandópolis	Descalvado	São Paulo	EaD	Internato
<ul style="list-style-type: none">•1 tenda docentes•23 docentes•371 alunos (presencial e EaD)	<ul style="list-style-type: none">•1 tenda•12 docentes•74 alunos (presencial e EaD)	<ul style="list-style-type: none">•2 tendas•8 docentes•174 alunos (presencial e EaD)	<ul style="list-style-type: none">•Diversas localidades•6 polos de apoio•81 alunos	<ul style="list-style-type: none">•3 tendas•11 docentes•Votorantim: 213 alunos•Diadema: 70 alunos•Garça: 11 alunos

1.2.21.2 Melhoria dos indicadores de qualidade dos cursos e do ENADE através da implementação do novo sistema de avaliação do processo de ensino-aprendizagem em todos os cursos de graduação da Universidade.



 UNIVERSIDADE
BRASIL

NOVO MODELO AVALIATIVO

	Avaliação	Pontuação
N1	Avaliação Dissertativa (O número de questões a serem produzidas é livre)	10,0
N2	Atividades (Docente escolhe as atividades a serem feitas, sendo no mínimo 3 por disciplina)	5,0
N2	Avaliação Integrada (Questões objetivas contextualizadas)	5,0

CH DISCIPLINA	QUESTÕES PROVA INTEGRADA
40	10
60	10
80	15
120	15
160	20
200	20
240	25
280	25
320	30
400	30

Média= $\frac{N1 + N2}{2} = 6,0$ (aprovado)

SUB= N1 ou N2 e substitui a menor nota (30% objetiva e 70% dissertativa)

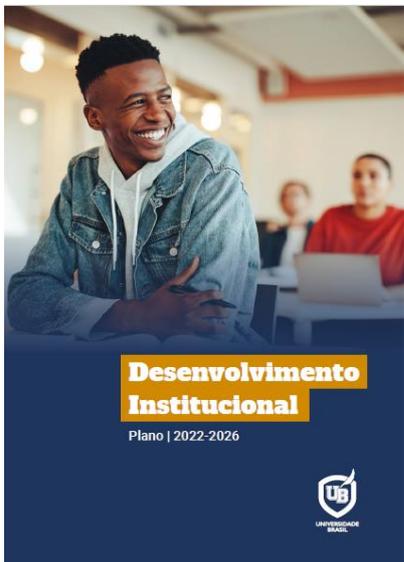


 UNIVERSIDADE
BRASIL

NOVO MODELO AVALIATIVO

	Avaliação	Data
N1	Avaliação Dissertativa	16 a 22/10/2024
N2	Atividades	Durante todo o semestre (agosto até 05/12)
N2	Avaliação Integrada	05/12/2024

1.2.22 Finalização do processo de desenvolvimento do PDI 2022-2026 e aprovação do seu conteúdo no CONSU



Desenvolvimento Institucional
Plano | 2022-2026



UNIVERSIDADE BRASIL

Apresentação

O Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da Universidade Brasil é um instrumento de planejamento para o gestão estratégica e, sobretudo, caracterizado a dimensão institucional concebida a partir de uma elaboração e reflexão coletiva de membros da comunidade acadêmica. Conforme Portaria nº 119/2020, o processo de construção deste documento relaciona-se com o planejamento estratégico institucional, envolvendo toda a comunidade acadêmica. Este planejamento é desenhado ao longo do PDI, explicitando a missão e a visão da Universidade, suas estratégias e direções políticas. O documento sustentará o quinquênio de 2022 a 2026, delineando uma proposta de aprofundamento dos objetivos e metas estabelecidas para a instituição que resultem da maturidade conquistada. O documento concelebra as propostas de novos cursos, programas, projetos, pesquisas e ações, apresentando os rumos e caminhos pretendidos, dentro aos desafios que surgem nas diversas áreas de atuação, a fim de atender a demanda socioeconômica local, regional e nacional.

Os resultados de processos de avaliação interna e externa e do diálogo que estabelece entre a Comunidade Acadêmica e a Mantenedora foram imprescindíveis para elaboração do PDI. Os direcionamentos e os referenciais técnicos e filosóficos relacionados em suas políticas serão subsidiados nos dispositivos legais que regem a educação superior, sendo eles:

- Lei nº 9.394/1996 - estabelece a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional;
- Lei nº 10.861/2004 - institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências;
- Decreto nº 9.256/2004 - regulamenta a Lei nº 10.249/2001, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica a nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão de Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

- Decreto nº 9.256/2017 - dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.
- Portaria Normativa nº 23/2017 - dispõe sobre o fluxo dos processos de credenciamento e reconhecimento de instituições de educação superior e de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores, bem como seus adiantamentos.

O PDI é o instrumento de planejamento e gestão que apresenta a identidade da UB considerando o âmbito da sua filosofia de trabalho, de missão e que se propõe, das estratégias para atingir suas metas e objetivos, da sua estrutura organizacional, do Projeto Pedagógico institucional, observando as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações e de atividades acadêmicas e científicas que desenvolve ou visa a desenvolver. O PDI 2022-2026 está atualizado e coerente com a organização acadêmica da UB e contempla o cronograma e a metodologia de implementação dos objetivos, metas e ações de cursos de graduação e pós-graduação, presenciais e a distância, descrição da infraestrutura física e instalações acadêmicas; demonstrativo de capacidade e sustentabilidade financeira.



1 Contextualização da mantenedora e sua mantida



2 Projeto Pedagógico Institucional



3 Planejamento e Avaliação Institucional



4 Desenvolvimento Institucional e políticas acadêmicas



5 Políticas de gestão

As políticas de gestão abrangem todo o planejamento e estratégias que orientam o projeto institucional, os serviços administrativos e acadêmicos e as estratégias de sustentabilidade financeira.



6 Infraestrutura

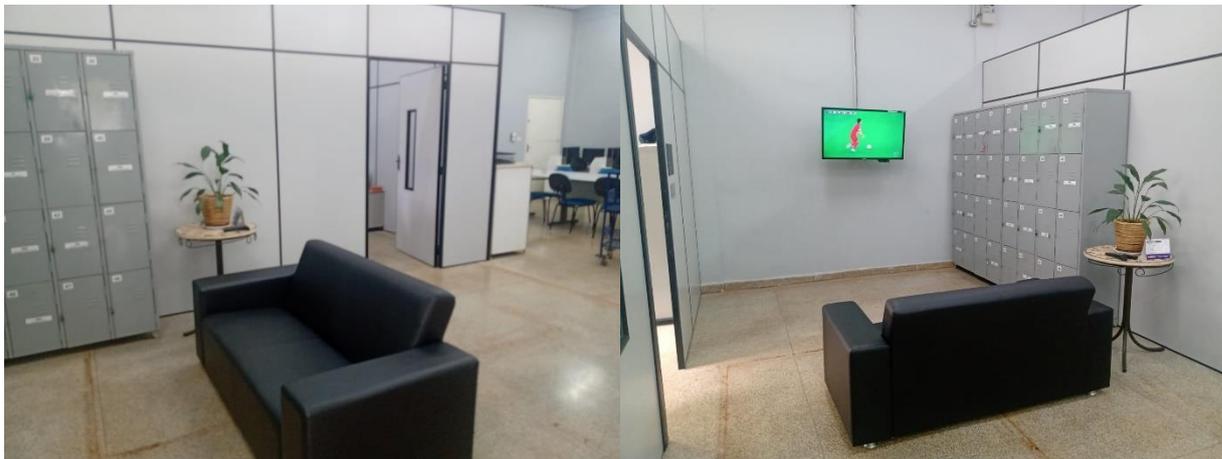


7 Sustentabilidade financeira

1.2.23 Melhoria contínua da infraestrutura dos campi – Descalvado/SP

1.2.23.1 Reforma e revitalização da sala de professores, coordenação, NDE, CAD e professores em tempo integral – Descalvado/SP

Área de lazer do docente



Espaço de trabalho para Docentes em Tempo Integral



Sala do Núcleo Docente Estruturante (NDE)



Central de Atendimento ao Docente (CAD)



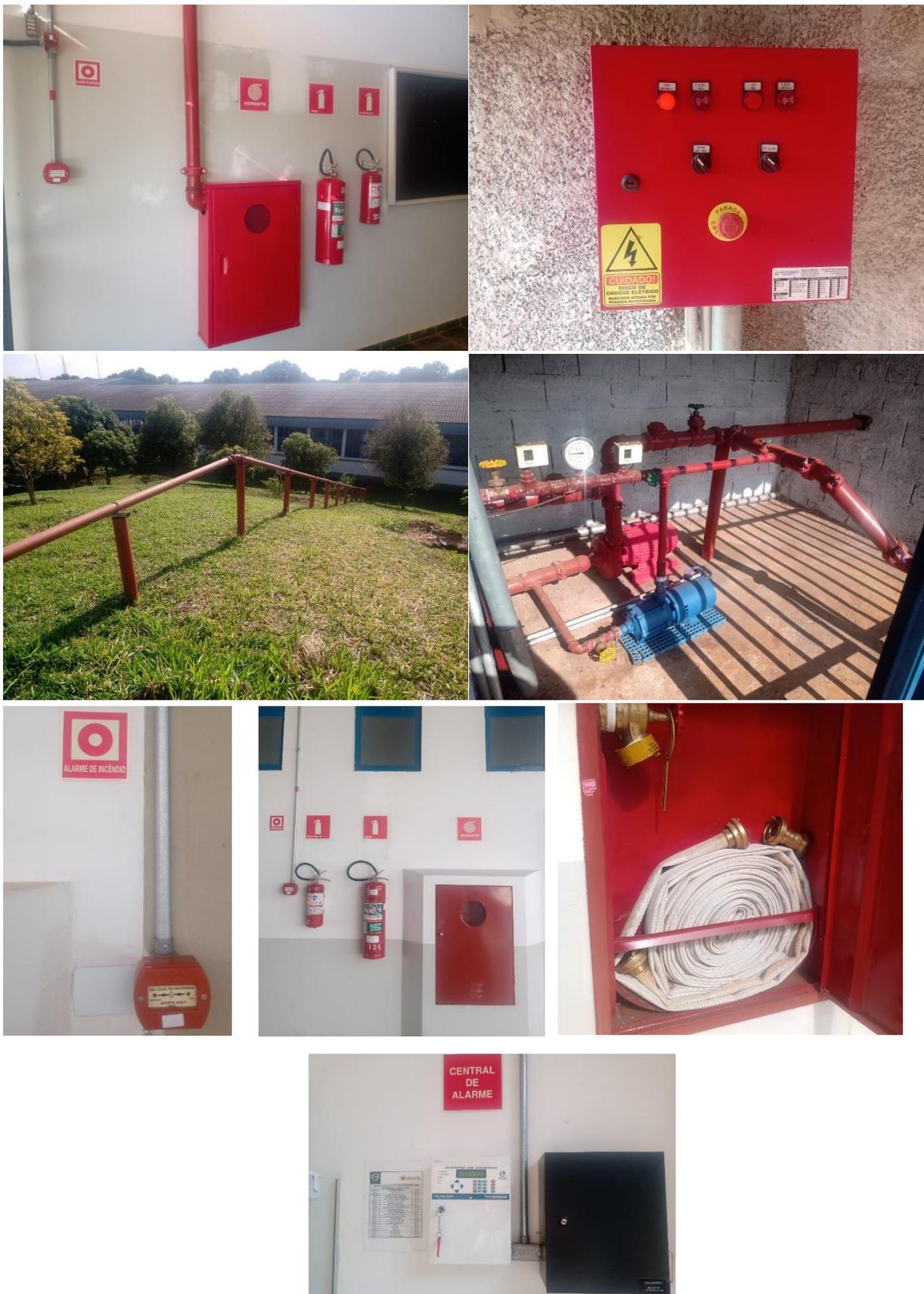
Salas de coordenação de cursos



Sala coletiva de professores



1.2.23.2 Implantação de obras para o sistema de prevenção e combate a incêndio e obtenção do AVCB – Descalvado/SP



1.2.23.3 Obras de implantação do sistema de proteção de descargas atmosféricas SPDA – para-raios – Descalvado/SP



1.2.23.4 Troca de lâmpadas por LED, pintura de salas de aula, corredores, canil e gatil – Descalvado/SP





1.2.23.5 Instalação de sistemas de ar-condicionado na secretaria acadêmica e na TI – Descalvado/SP



1.2.23.6 Aquisição de equipamento de raios-x e ultrassom – HOVET – Descalvado/SP



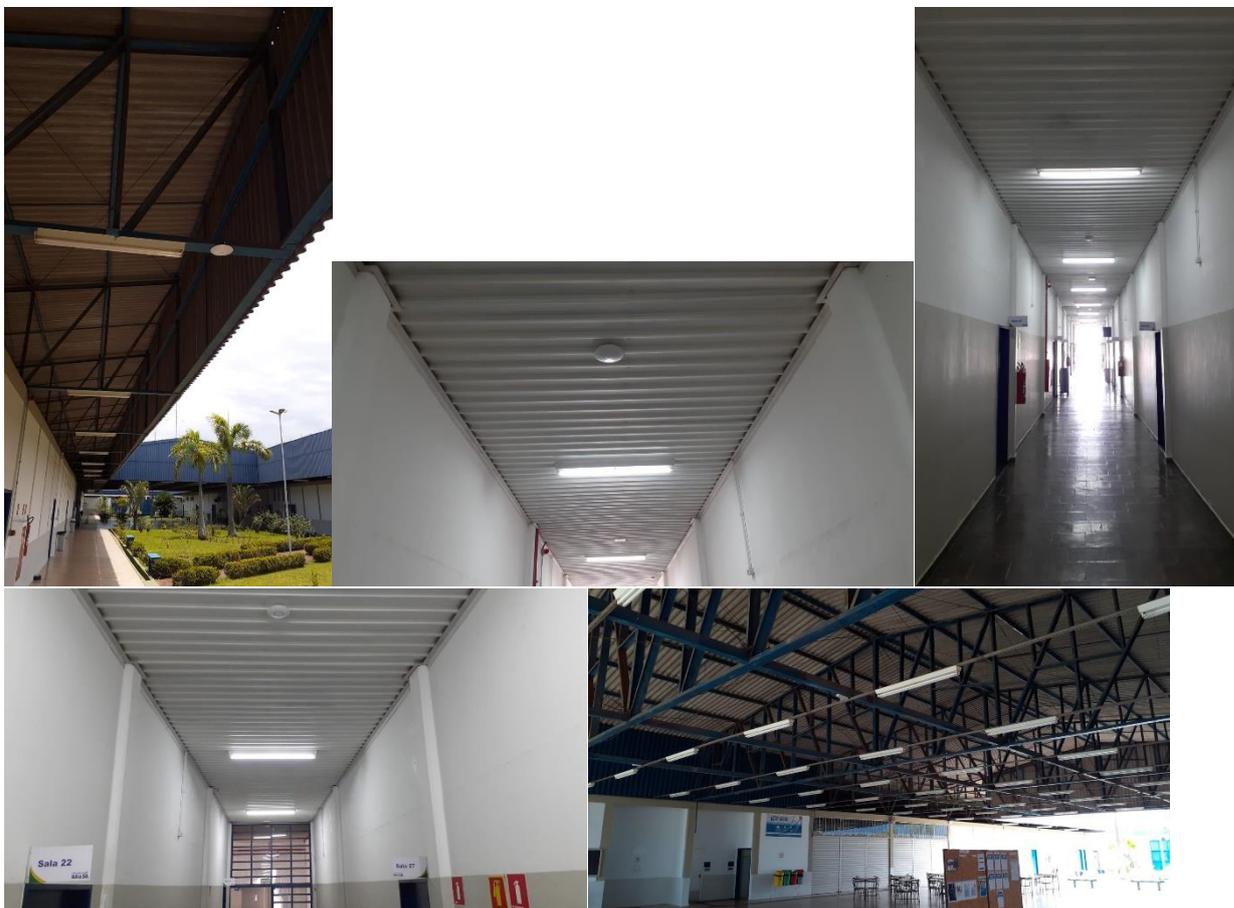
1.2.23.7 Instalação de computadores em cada consultório com o programa de gerenciamento Simplesvet – HOVET – Descalvado/SP



1.2.23.8 Adequação do Laboratório de Educação Física – Descalvado/SP



1.2.23.9 Instalação de antenas wi-fi em diversas áreas do campus para distribuição do sinal de rede – Descalvado/SP



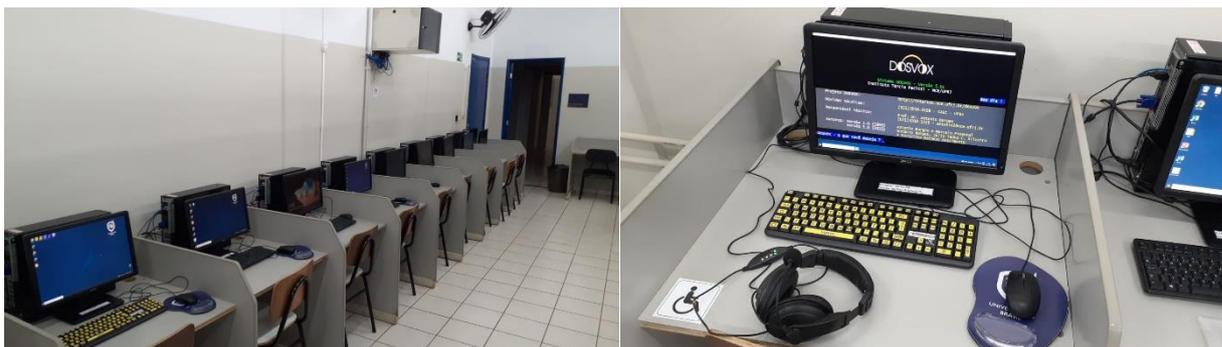
1.2.23.10 Instalação Rack com switch para gerenciamento das antenas wi-fi – Descalvado/SP



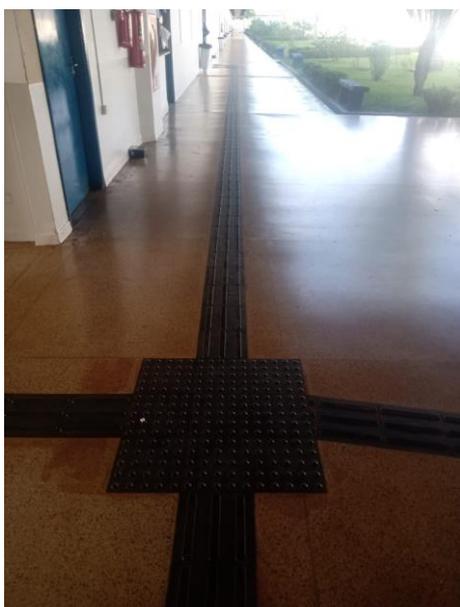
1.2.23.11 Sala de informática com equipamentos com acessibilidade – Descalvado/SP



1.2.23.12 Biblioteca instalação de computadores para uso dos alunos e computador com equipamentos de acessibilidade – Descalvado/SP



1.2.23.13 Piso tátil, identificação salas de aulas, laboratórios e outros setores; rampas de acesso a clínica odontológica – Descalvado/SP



1.2.23.14 Banheiro unissex para portadores de necessidades especiais – Descalvado/SP



1.2.23.14 Instalação de torneiras PNE – Descalvado/SP



1.2.23.15 Construção da Clínica de Psicologia de Descalvado



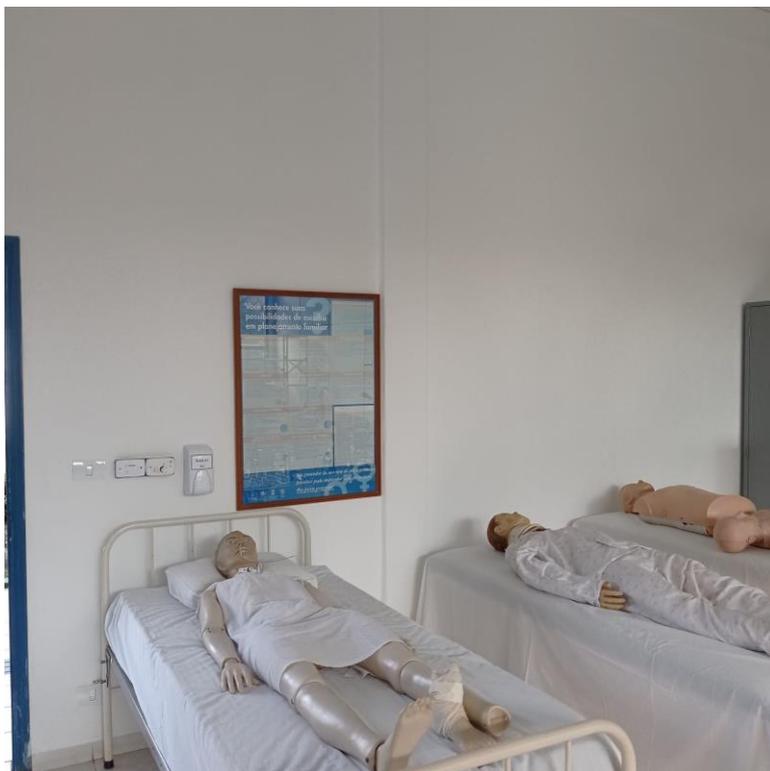
1.2.23.16 Construção da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA) Descalvado



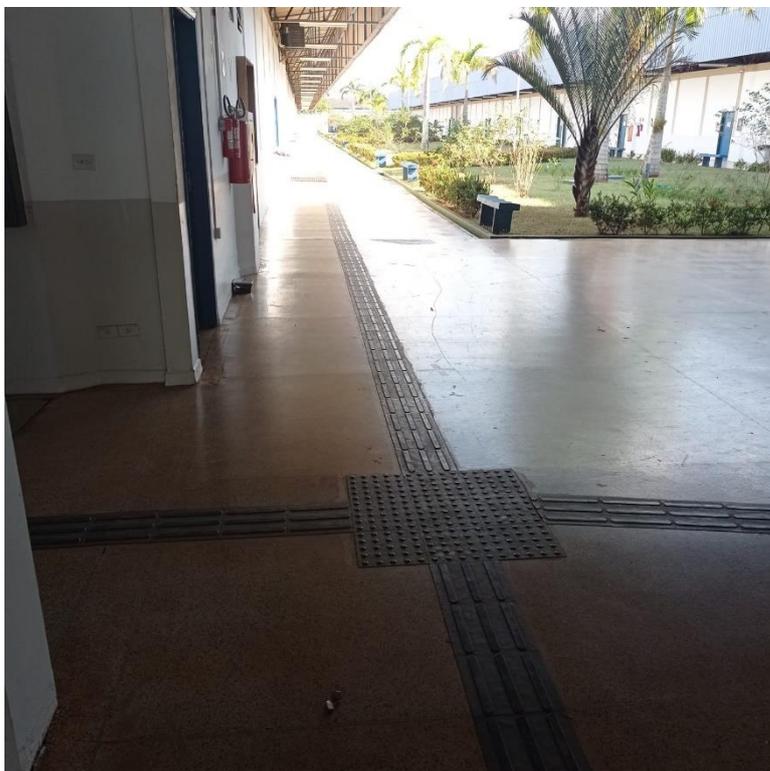
1.2.23.17 Reforma da sala da Diretoria e construção da sala de reunião em Descalvado



1.2.23.18 Reforma do laboratório de Enfermagem com instalação de pia e pintura - Descalvado



1.2.23.19 Instalação de piso tátil em todo pátio, laboratórios, clínicas de psicologia e odontologia e salas de aulas - Descalvado



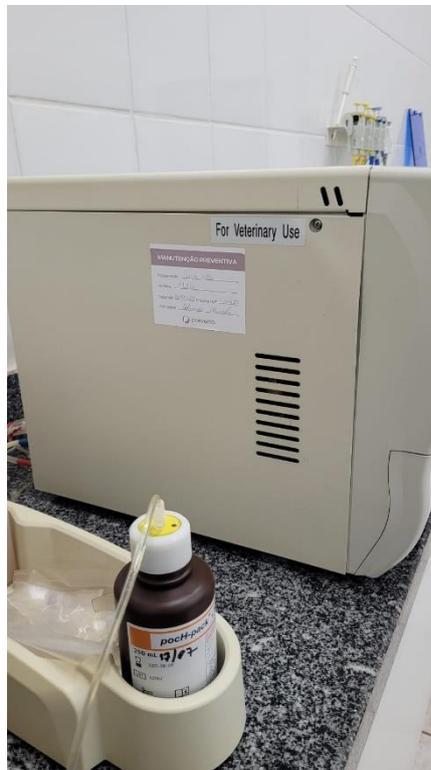
1.2.23.20 Pintura do estacionamento e substituição de placas antigas por placas com nova identidade visual - Descalvado



1.2.23.21 Revisão e manutenção preventiva de todos os microscópios do Campus Descalvado



1.2.23.22 Manutenção do equipamento para exames de patologia do Hospital Veterinário de Descalvado



1.2.23.23 Instalação de torneiras clínicas hospitalares nos banheiros masculinos e femininos - Descalvado



1.2.23.24 Substituição de dispensers para papel higiênico com avarias - Descalvado



1.2.24 Melhoria contínua da infraestrutura dos campi – Itaquera São Paulo/SP

1.2.24.1 Manutenção e modernização dos sistemas da cabine primária de energia – Itaquera



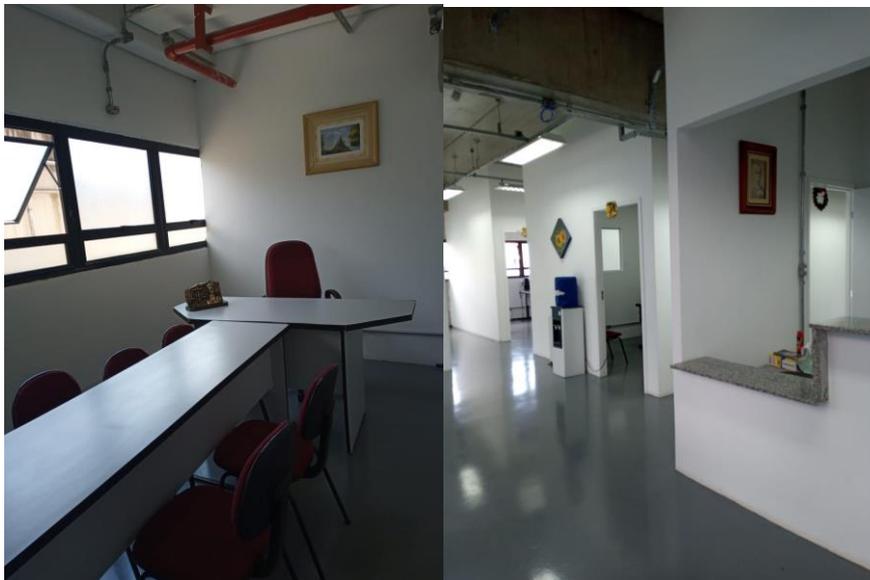
1.2.24.2 Reforma e recuperação de 1.310 m² de cobertura com substituição de telhas, calhas e sistema de captação de água; Reforma e substituição de 958 de forros acústicos para salas de aula, inclusive nova iluminação – Itaquera



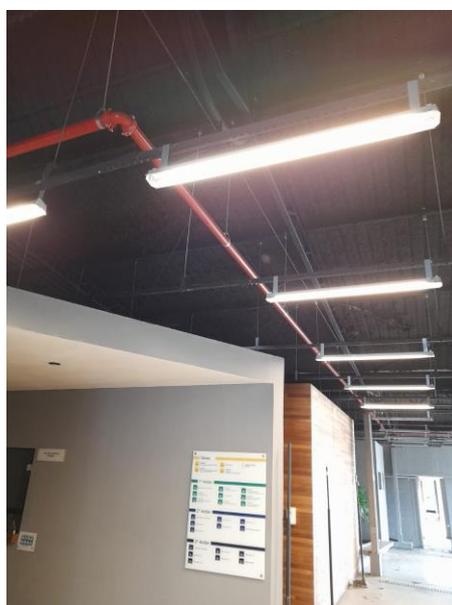
1.2.24.3 Execução de recuperação estrutural de 18 pilares do pavimento térreo da unidade – Itaquera



1.2.24.4 Reforma completa para implantação de novas instalações no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) – Itaquera



1.2.24.5 Implantação de obras para reestruturação do sistema de prevenção e combate a incêndio e obtenção do AVCB – Itaquera



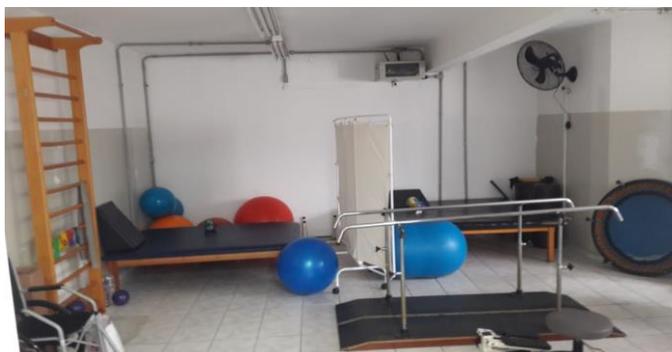
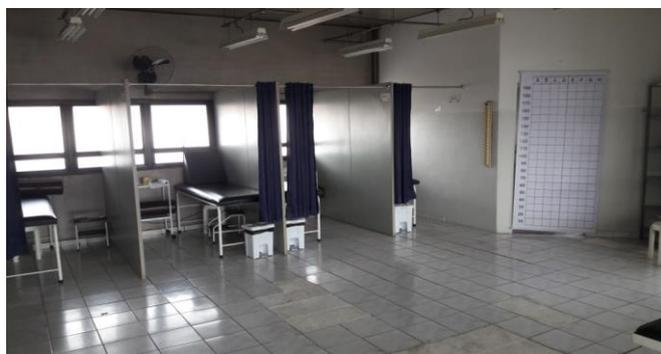
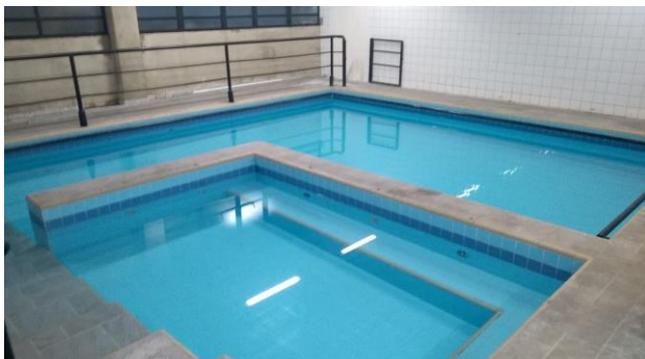
1.2.24.6 Inauguração da Clínica Veterinária de Itaquera – Itaquera



1.2.24.7 Troca dos equipamentos de ar-condicionado da clínica de Odontologia – Itaquera



1.2.24.8 Reforma e reabertura da clínica de fisioterapia – Itaquera



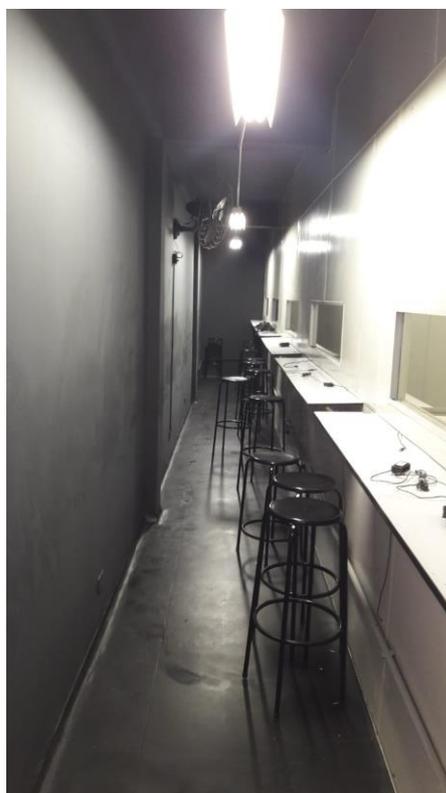
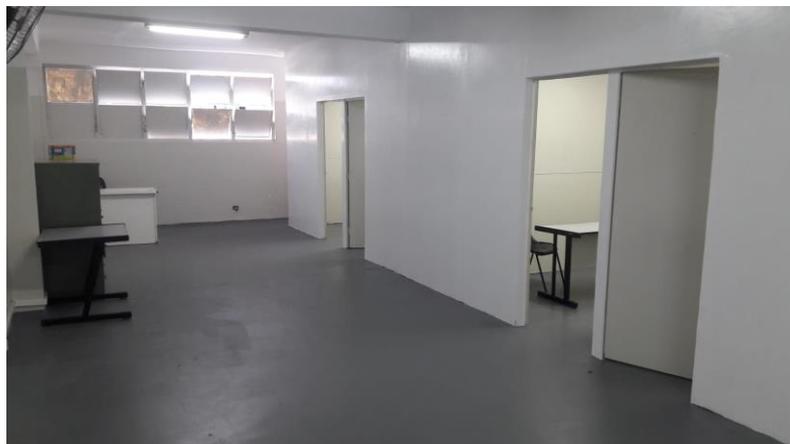
1.2.24.9 Criado um novo espaço de Copa para os colaboradores realizarem a alimentação e pausa para descanso – Itaquera



1.2.24.10 Troca das bombas de água do Campus – Itaquera



1.2.24.11 Inaugurado o novo espaço da Clínica de Psicologia – Itaquera



1.2.24.12 Inaugurado o novo espaço da Clínica de Enfermagem – Itaquera



1.2.24.13 Inaugurado a Central de Apoio ao Docente (CAD), sala dos professores, sala dos coordenadores, espaço de professores em tempo integral e espaço para descanso dos docentes – Itaquera



1.2.24.14 A CPA recebe um novo espaço para trabalhar no campus – Itaquera



1.2.24.15 O NDE recebe um novo espaço para trabalhar no campus – Itaquera



1.2.24.16 O NAPP recebe um novo espaço para trabalhar no campus – Itaquera



1.2.24.17 Criado o Laboratório Experimental do curso de Agronomia – Itaquera



1.2.24.18 Pintura externa da portaria da Clínica de Odontologia - Itaquera



1.2.24.19 Criação e reforma da Clínica de Fonoaudiologia - Itaquera



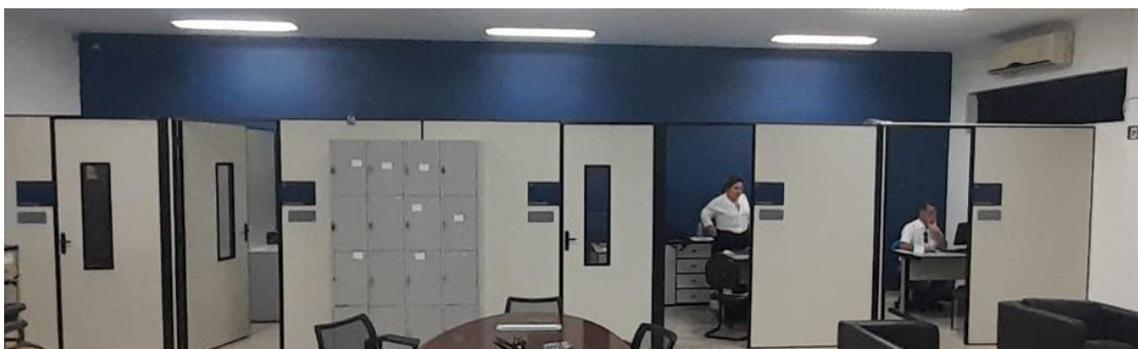
1.2.24.20 Pintura interna da Clínica de Odontologia e Clínica de Psicologia - Itaquera



1.2.24.21 Remanejamento e reforma da sala dos Professores - Itaquera



1.2.24.22 Remanejamento e reforma da sala dos Coordenadores - Itaquera



1.2.24.23 Reforma da sala do NAPP, da sala da CPA e da sala de Professores Período Integral - Itaquera





1.2.24.24 Criação e reforma da sala de Paramentação dos estagiários da Clínica de Odontologia - Itaquera



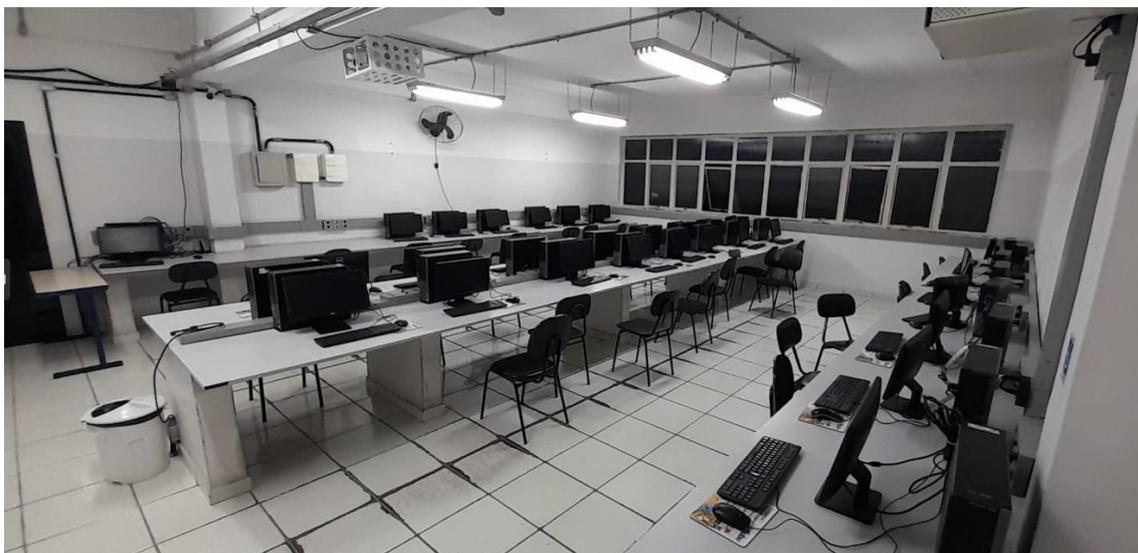
1.2.24.25 Criação e reforma do novo espaço para o Laboratório de Enfermagem - Itaquera



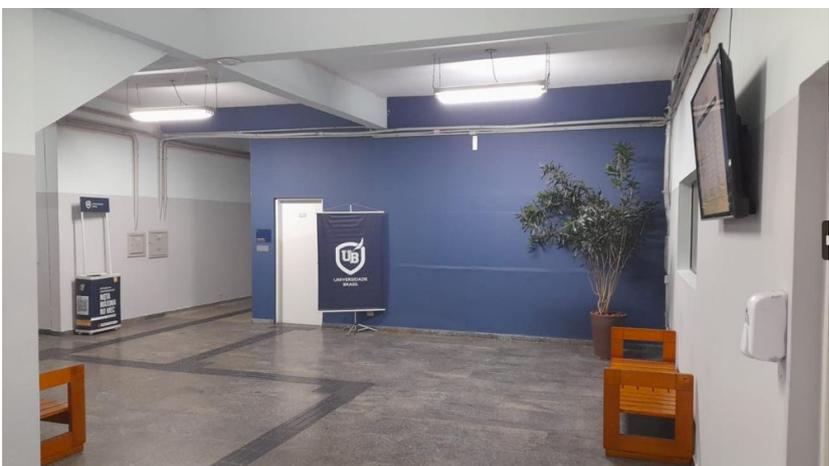
1.2.24.26 Instalação Wi-Fi Prédio Jataí - Itaquera



1.2.24.27 Troca de 90 computadores laboratório de informática cedidos pelo Campus Mooca - Itaquera



1.2.24.28 Revitalização do Hall de Entrada - Itaquera



1.2.24.29 Revitalização da Fachada – Itaquera



1.2.24.30 Pintura dos corredores e áreas comuns – Itaquera



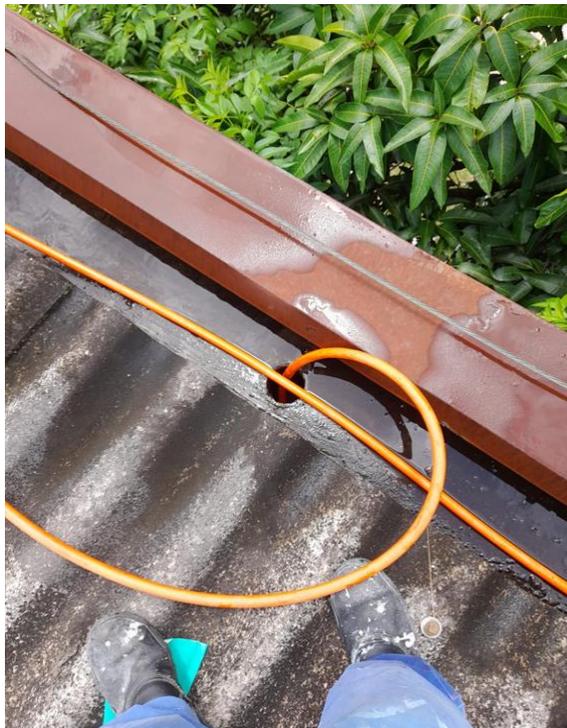
1.2.24.31 Ampliação do Pátio – Itaquera



1.2.24.32 Criação de espaço multimídia na Biblioteca – Itaquera



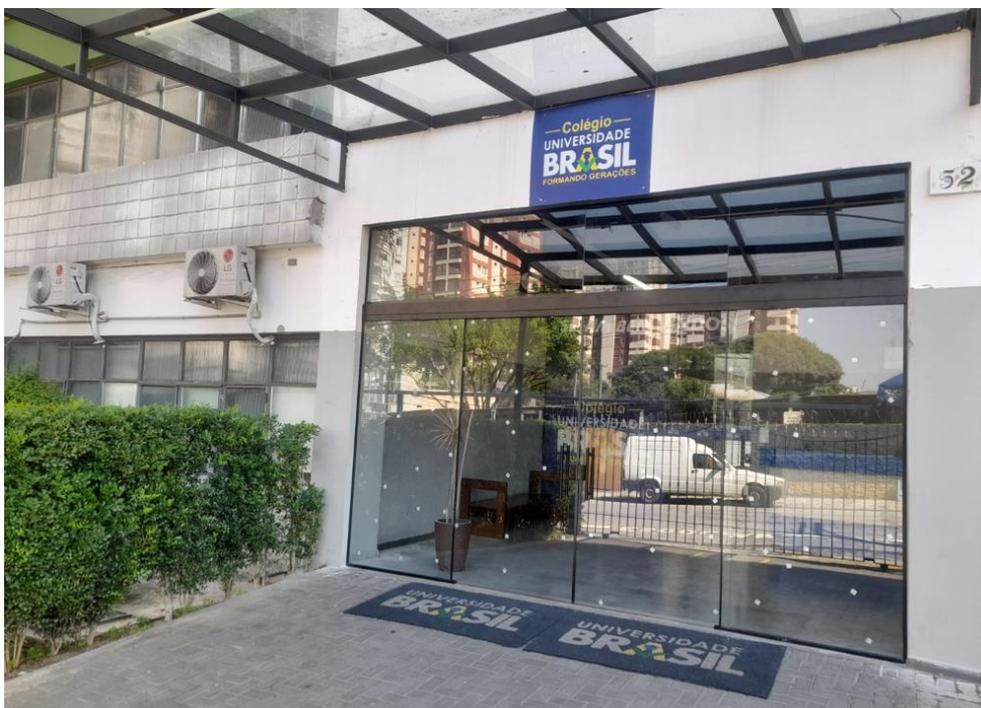
1.2.24.33 Limpeza em calhas e rufos – Itaquera



1.2.24.34 Alteração de Murais Físicos para Digitais (TV) – Itaquera

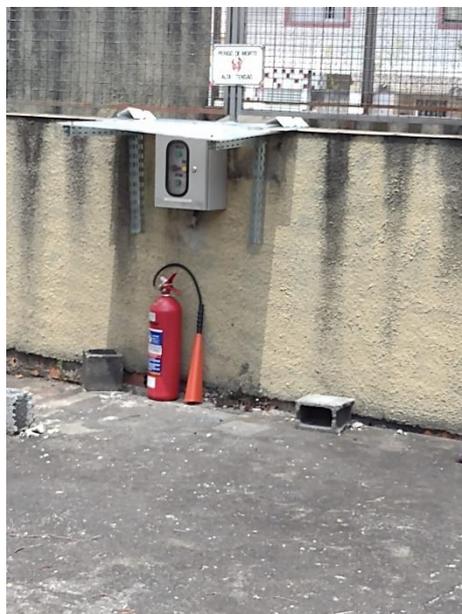


1.2.24.35 Fechamento em vidro da porta lateral – Itaquera



1.2.25 Melhoria contínua da infraestrutura dos campi – Mooca São Paulo/SP

1.2.25.1 Manutenção e modernização dos sistemas da cabine primária de energia – Mooca



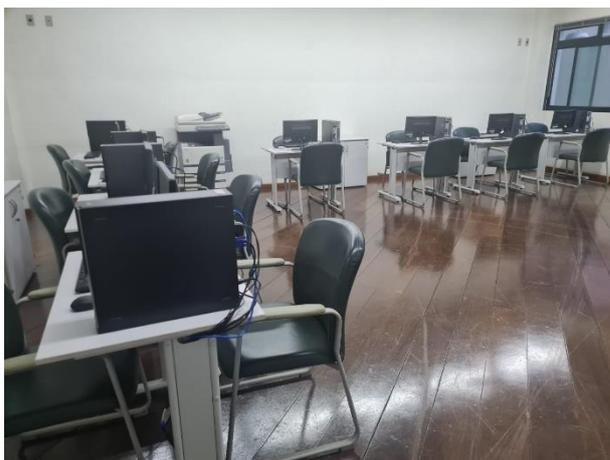
1.2.25.2 Reforma e readequação da clínica de fonoaudiologia – Mooca



1.2.25.3 Nova Fachada do Campus – Mooca



1.2.25.4 Novo espaço para professores em tempo integral – Mooca



1.2.26 Melhoria contínua da infraestrutura dos campi – Fernandópolis/SP

1.2.26.1 Inauguração do novo Núcleo de Prática Jurídica em Fernandópolis – Fernandópolis

universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=792

Universidade de Ar... e RM Portal - Login V... Página Inicial do Mi... professorpaulorodri... Painel Slack | Primeiros pa... Resgate de tradiçõe... OAB | Ordem dos A... Outros favoritos

Acesso do aluno Portal do professor Parcerias Login Ouvidoria Autenticidade de Documento Diplomas

Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE) CPA - Sociedade Contato

UNIVERSIDADE BRASIL A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

NOTÍCIAS

Universidade Brasil inaugura novo Núcleo de Prática Jurídica em Fernandópolis

Com a presença de autoridades políticas, judiciárias e do empresariado local, a Universidade Brasil inaugurou na noite da última quarta-feira (10) as novas instalações do Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) do campus de Fernandópolis.

Batizado de Núcleo de Prática Jurídica Dr. Evandro Pelarin, as instalações, agora mais modernas e espaçosas, homenageiam a trajetória do magistrado do Tribunal de Justiça de São Paulo, atualmente juiz da Vara da Infância e Juventude de Rio Preto.

Segundo Luiz Pontel de Souza, Pró-reitor de Integridade e Controle e Diretor geral do campus Fernandópolis, o NPJ faz parte da melhoria do processo de gestão do campus. Ele irá atender não só a necessidades dos alunos e professores, mas é também uma ferramenta importante dentro do processo de ensino e aprendizagem, unindo teoria e prática, e ao mesmo tempo atendendo à população local.

“É mais uma possibilidade de acesso à Justiça para a população. Um avanço muito significativo tanto para a universidade, como para a sociedade e o Poder Judiciário de Fernandópolis. É uma via de mão dupla, onde o cidadão se utiliza do serviço, nós prestamos esse serviço e nossos alunos conseguem ter um campo de estágio supervisionado”, disse

Esse importante serviço, além de colaborar para agilizar o trabalho do Poder Judiciário local, promove um papel social, com o atendimento a pessoas carentes da comunidade, por meio da propositura de ações cíveis pelo Escritório Jurídico da UB (Escritório Modelo), que conta com a participação dos discentes do curso de Direito, sob a orientação de profissionais qualificados.

Integrantes da diretoria da UB, estiveram presentes no evento ainda a Diretora Administrativa da Mantenedora da Universidade Brasil, Bárbara Izabela Costa, o Presidente do Conselho Deliberativo da Mantenedora, José Fernando Pinto da Costa, e o reitor Felipe Sigollo.

O NPJ

O Cartório Anexo do Juizado Especial Cível, que foi instalado em 2000, deu início ao convênio entre a Universidade Brasil e o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Em 2002, o Escritório Jurídico Modelo iniciou suas atividades no Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Brasil, inscrito na OAB-SP. Ao longo desses anos, o NPJ de Fernandópolis se tornou um importante aliado para agilizar as ações do TJ-SP e uma opção rápida e eficiente para a comunidade ter acesso à Justiça.

O Núcleo de Prática Jurídica Dr. Evandro Pelarin do Campus da Universidade Brasil de Fernandópolis funciona das 08h às 22h e atende ao público de segunda a sexta-feira, das 12h30 às 17h.

III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022

Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis 16/11/2022

NAPP
Núcleo de Apoio Psicopedagógico

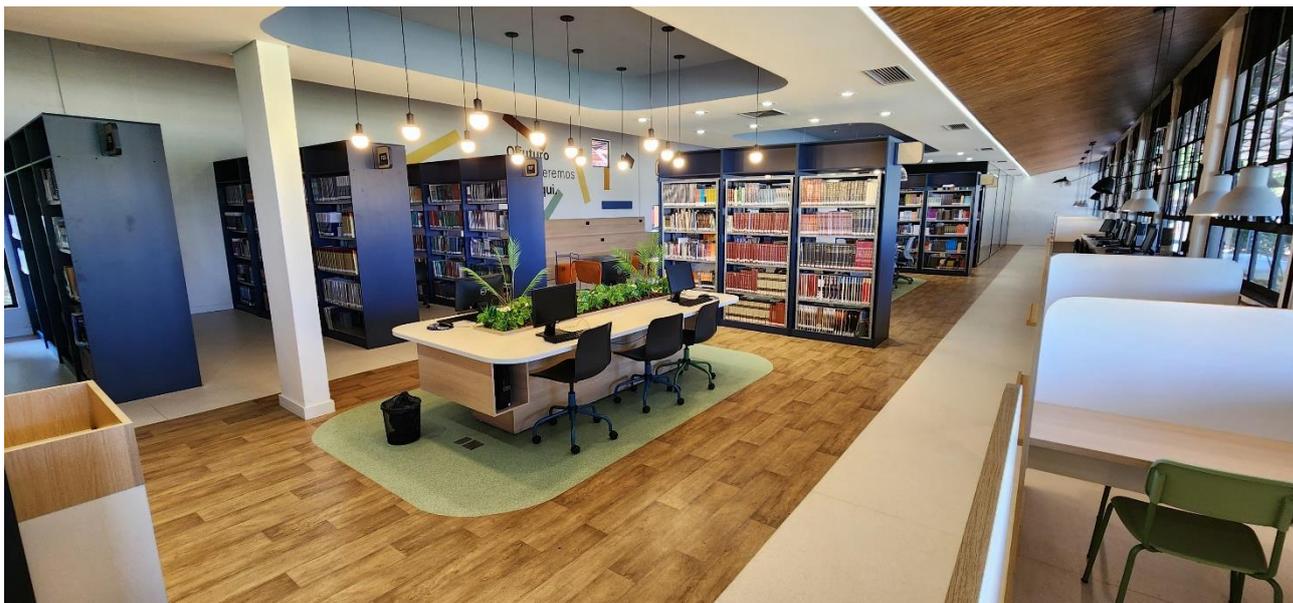


1.2.26.2 Reforma da cantina e criação de uma área de conveniência onde terão máquinas auto service para uso dos alunos e colaboradores – Fernandópolis



1.2.26.3 Biblioteca modernizada e reformada, foi ampliada, passando a ter em entorno de 725 metros quadrados e uma varanda coberta com 265 metros quadrados, toda climatizada (ar-condicionado central); – Fernandópolis







1.2.26.4 Criação do UB lab, novo ambiente para o EAD e para professores darem aulas em grupos – Fernandópolis



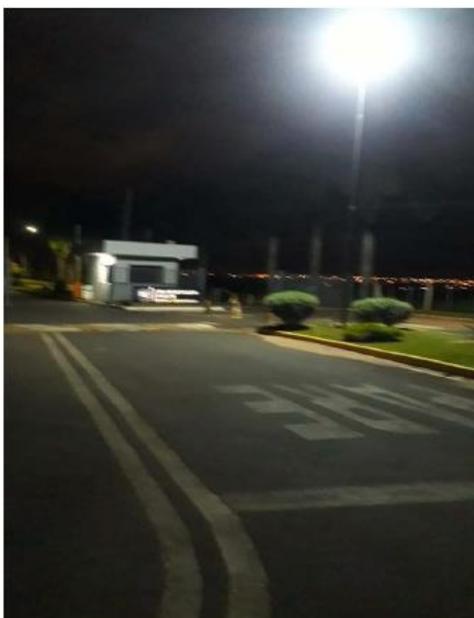
1.2.26.5 Auditório refeito com isolamento acústico e aumentou a capacidade de 100 para 120 ocupantes com um sistema de som e videoconferência de última geração – Fernandópolis



1.2.26.6 Foram instalados 26 secadores de mãos nos banheiros coletivos para reduzir o custo com papel toalha e conseqüentemente ajuda o meio ambiente e também reduz o espaço de armazenamento no almoxarifado – Fernandópolis



1.2.26.7 Troca de toda iluminação dos postes por lâmpadas de LED – Fernandópolis

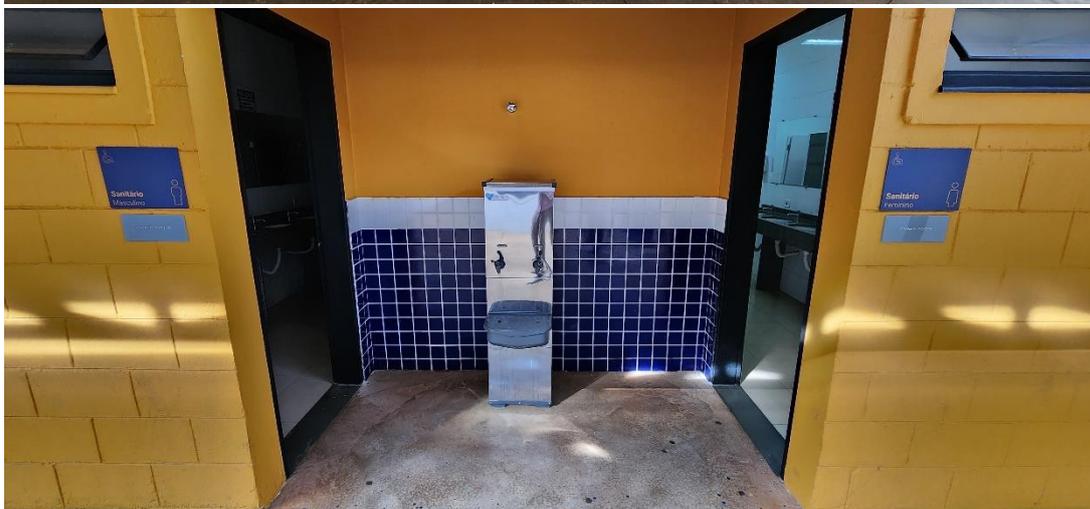


1.2.26.8 Instalação de redutores de velocidade na entrada e saída da universidade para evitar acidentes – Fernandópolis



1.2.26.9 Pintura das guias da entrada, escadas, rampas e lixeiras do campus; troca de lâmpadas por LED, manutenção em filtros de água dos discentes, revitalização de placas de sinalização; instalação de placas nas salas de aula e salas do bloco administrativo; substituição de cadeiras; reconstrução de escadas nos estacionamentos – Fernandópolis

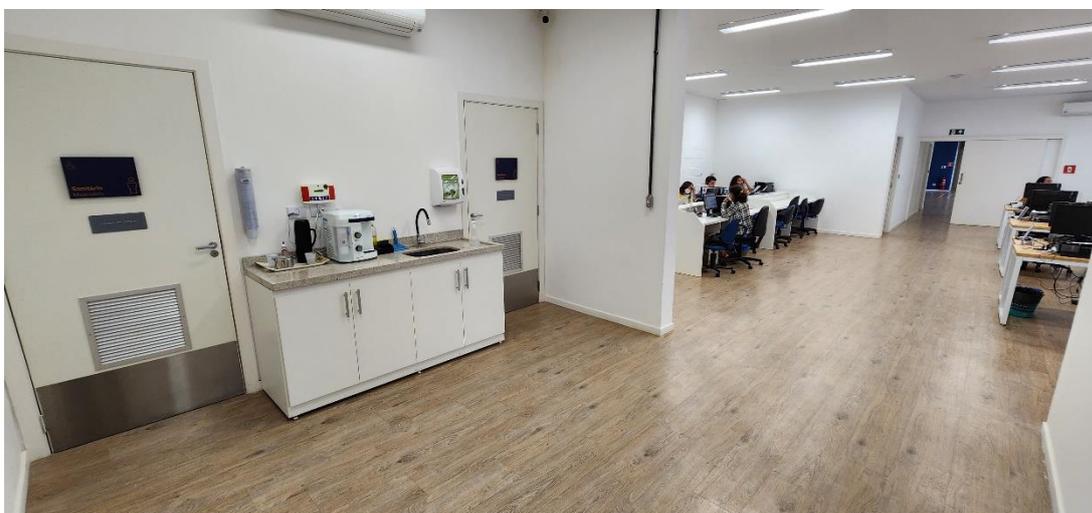
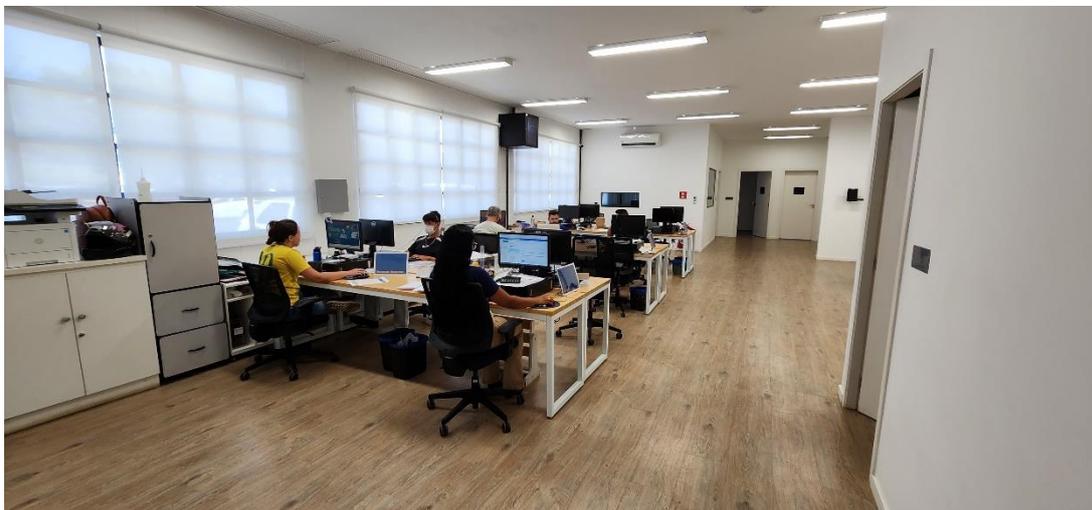


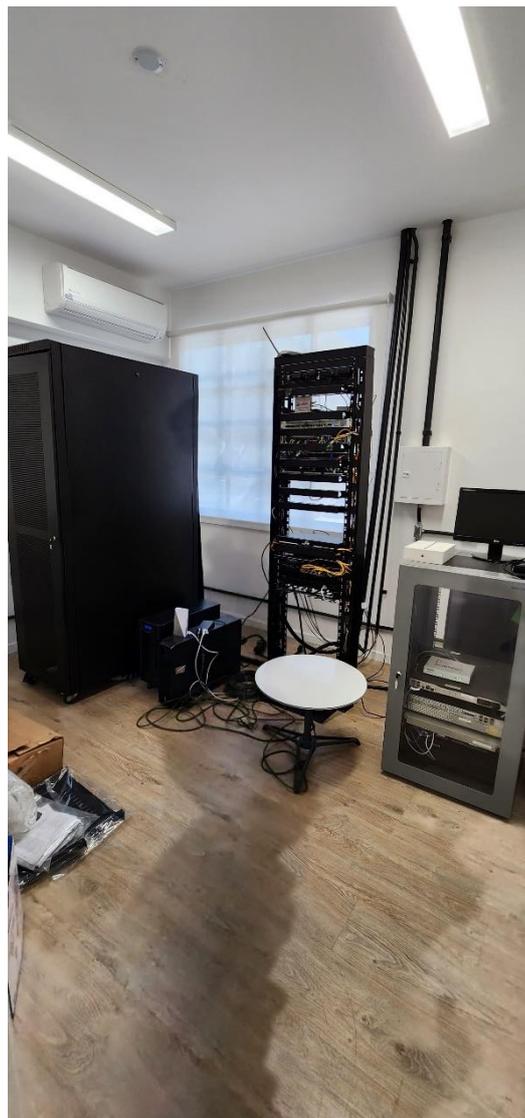


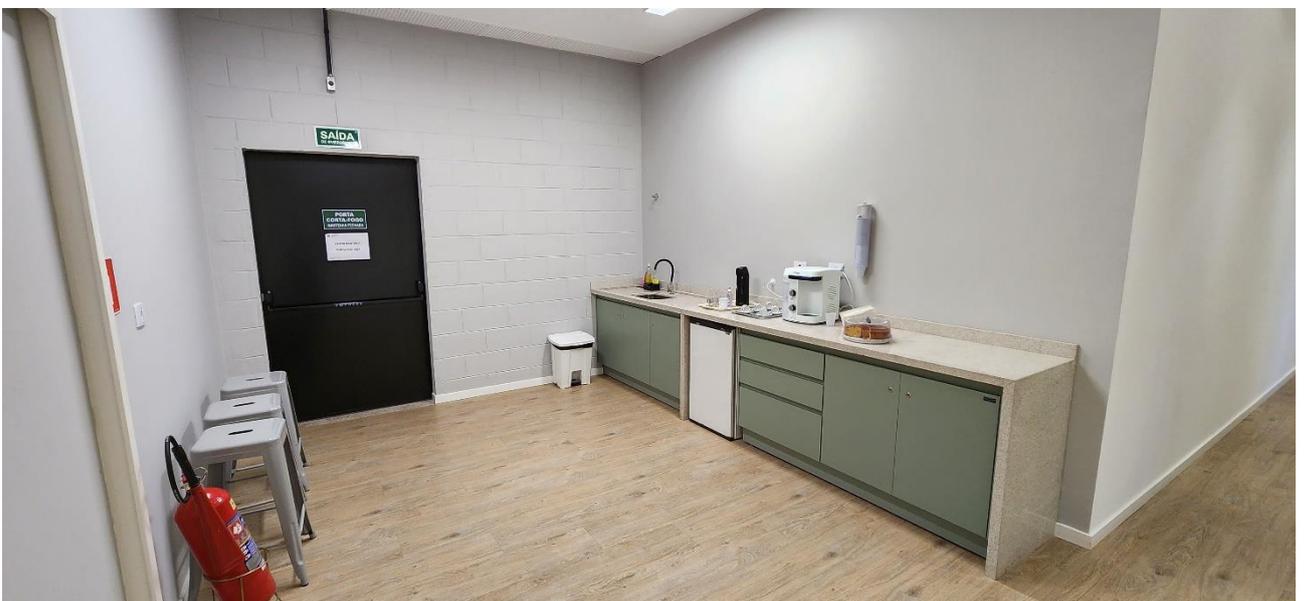




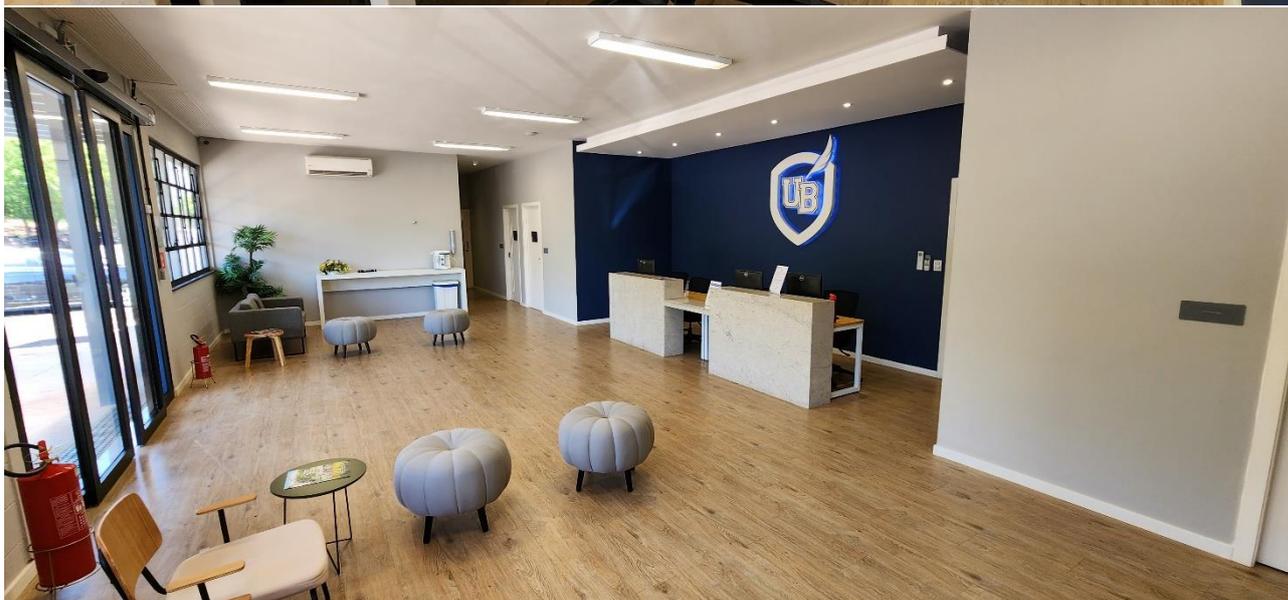
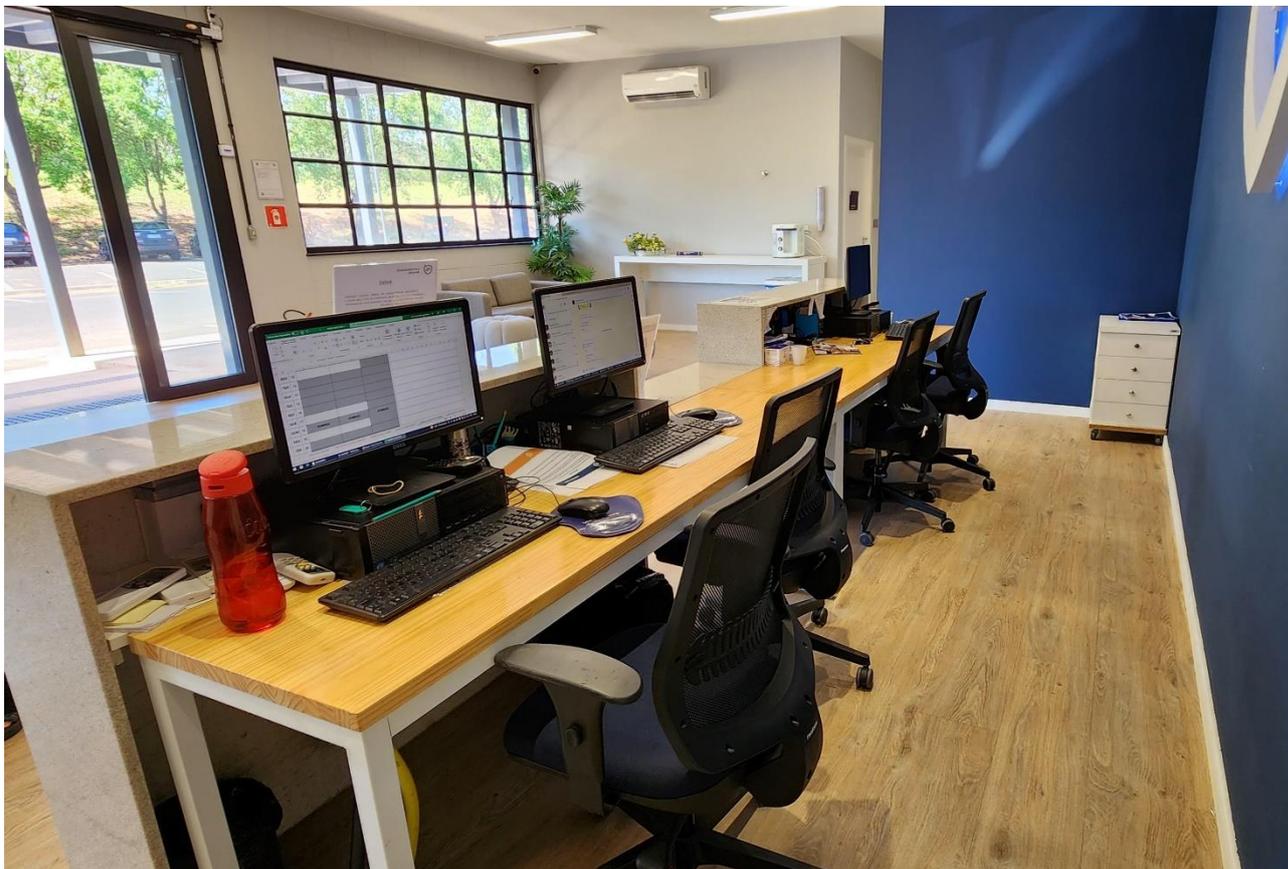
1.2.26.10 Reforma total do bloco administrativo, colocando todos departamentos no mesmo prédio, coordenação administrativa, TI, RH, assessoria jurídica, compras, secretaria acadêmica, arquivo, infraestrutura e digitalização, criadas também 02 salas de reuniões, e 04 banheiros totalmente acessíveis na parte interna do prédio – Fernandópolis







1.2.26.11 Reforma total do bloco acadêmico, onde ficam todas coordenações dos cursos presenciais (10 salas de coordenação), 02 salas de tempo integral para os professores contendo 12 lugares com computadores, banheiros para os professores, mini copa e área de convivência e espaço para descanso, além das salas da direção do campus, assessoria do campus, reitoria, pró reitoria, pós graduação – Fernandópolis



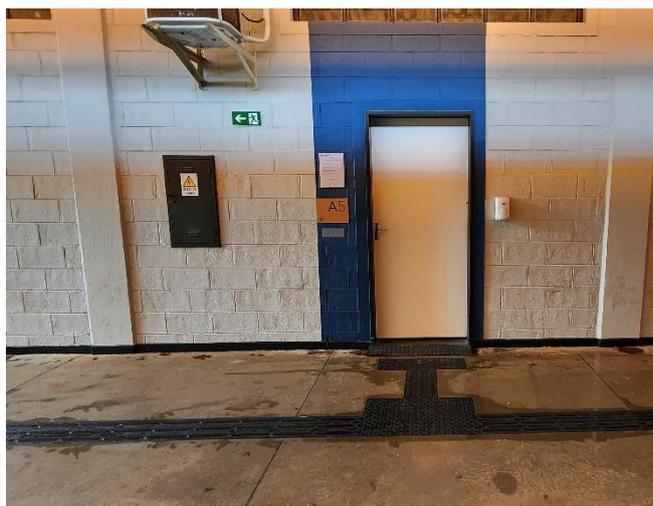




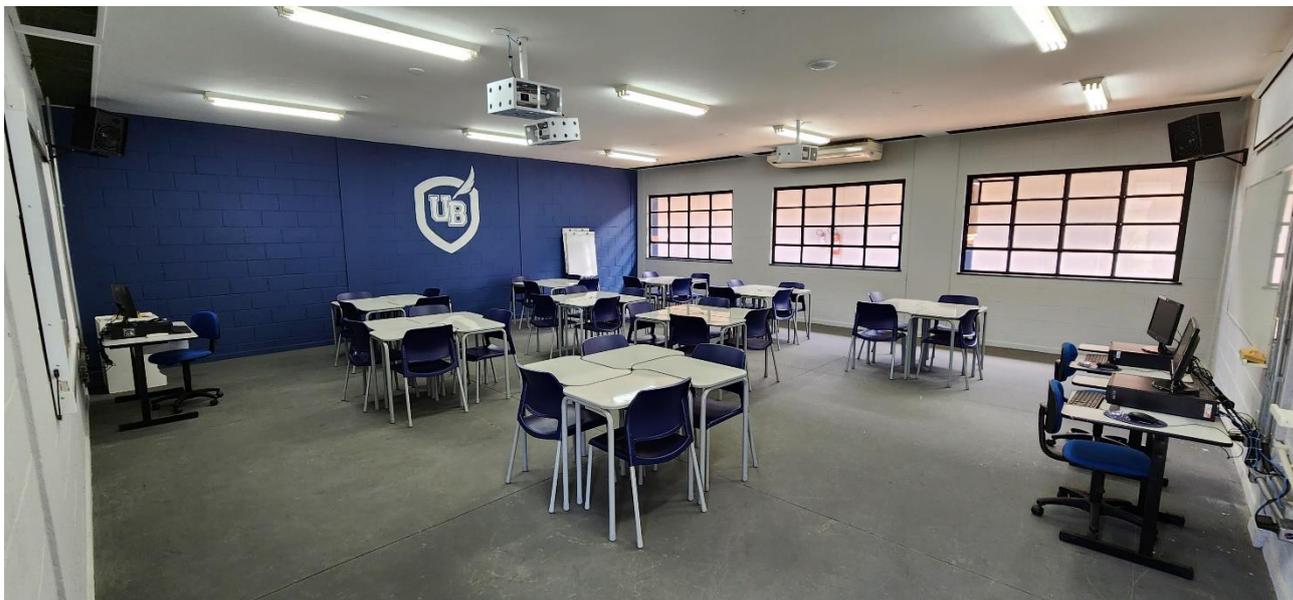
1.2.26.12 Todo o campus foi repintado com a nova identificação visual da UB – Fernandópolis



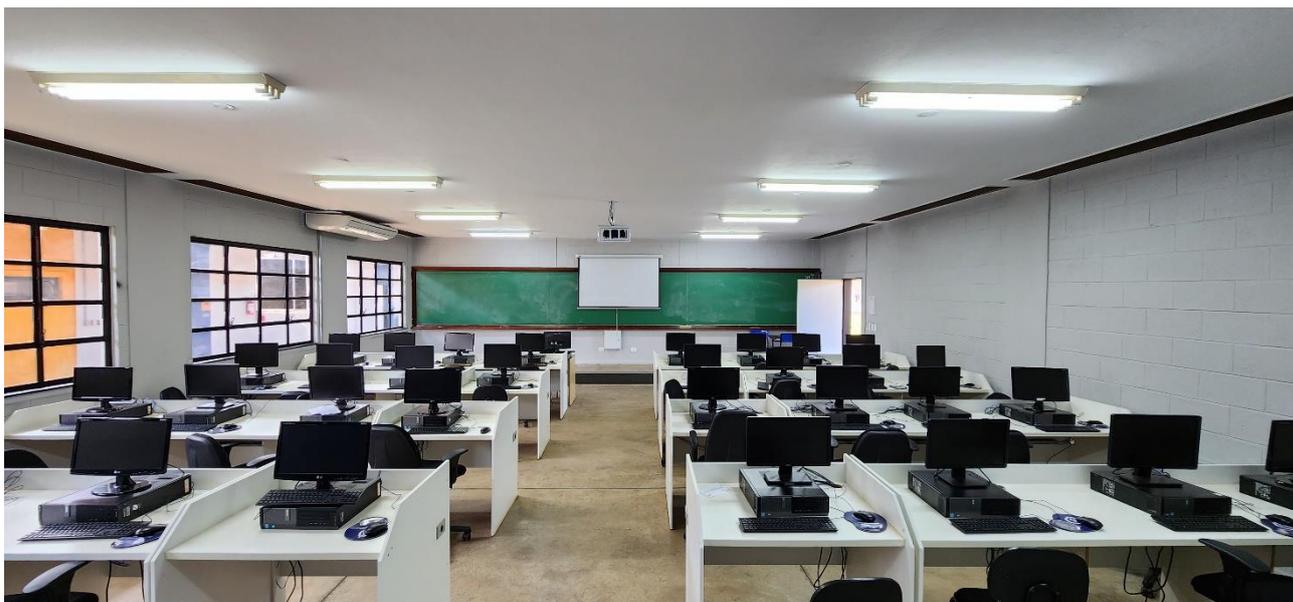
1.2.26.13 Foram instaladas novas placas nas salas e todas tem a placa em braile – Fernandópolis



1.2.26.14 Foram criadas também 02 salas de metodologias ativas com mobiliário todo novo e adaptável (mesas encaixam de diversas maneiras) – Fernandópolis



1.2.26.15 Reforma e adequação de 4 laboratórios de informática – Fernandópolis

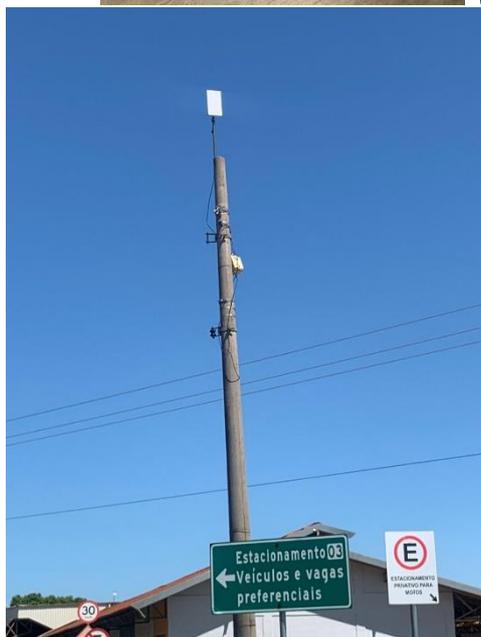


1.2.26.16 Banheiro familiar com fraldário, banheiro PCD e vestiário – Fernandópolis

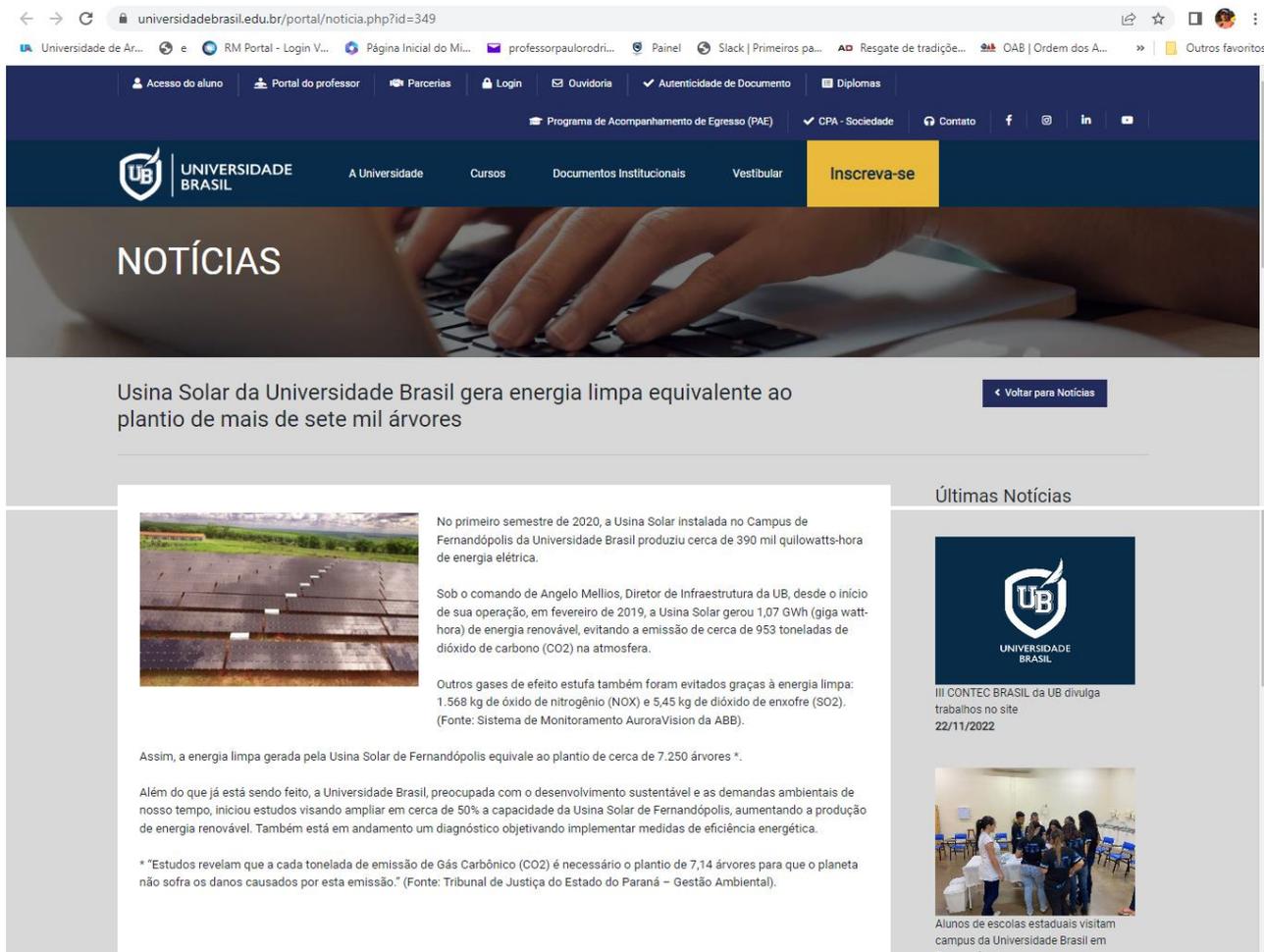




1.2.26.17 Aumento do número de antenas de Wi-Fi para melhorar o sinal de internet em todo o campi e em pontos estratégicos da fazenda - Fernandópolis/SP



1.2.26.18 Usina Solar Fotovoltaica em funcionamento na UB Campus Fernandópolis/SP



universidadebrasil.edu.br/portal/noticia.php?id=349

Univeridade de Ar... e RM Portal - Login V... Página Inicial do Mi... professorpaulorodri... Painel Slack | Primeiros pa... Resgate de tradiçõe... OAB | Ordem dos A... Outros favoritos

Acesso do aluno Portal do professor Parcerias Login Ouvidoria Autenticidade de Documento Diplomas

Programa de Acompanhamento de Egresso (PAE) CPA - Sociedade Contato

UNIVERSIDADE BRASIL A Universidade Cursos Documentos Institucionais Vestibular **Inscriva-se**

NOTÍCIAS

Usina Solar da Universidade Brasil gera energia limpa equivalente ao plantio de mais de sete mil árvores

[← Voltar para Notícias](#)

Últimas Notícias

UNIVERSIDADE BRASIL

III CONTEC BRASIL da UB divulga trabalhos no site 22/11/2022

Alunos de escolas estaduais visitam campus da Universidade Brasil em Fernandópolis

No primeiro semestre de 2020, a Usina Solar instalada no Campus de Fernandópolis da Universidade Brasil produziu cerca de 390 mil quilowatts-hora de energia elétrica.

Sob o comando de Angelo Mellios, Diretor de Infraestrutura da UB, desde o início de sua operação, em fevereiro de 2019, a Usina Solar gerou 1,07 GWh (giga watt-hora) de energia renovável, evitando a emissão de cerca de 953 toneladas de dióxido de carbono (CO2) na atmosfera.

Outros gases de efeito estufa também foram evitados graças à energia limpa: 1.568 kg de óxido de nitrogênio (NOX) e 5,45 kg de dióxido de enxofre (SO2). (Fonte: Sistema de Monitoramento AuroraVision da ABB).

Assim, a energia limpa gerada pela Usina Solar de Fernandópolis equivale ao plantio de cerca de 7.250 árvores*.

Além do que já está sendo feito, a Universidade Brasil, preocupada com o desenvolvimento sustentável e as demandas ambientais de nosso tempo, iniciou estudos visando ampliar em cerca de 50% a capacidade da Usina Solar de Fernandópolis, aumentando a produção de energia renovável. Também está em andamento um diagnóstico objetivando implementar medidas de eficiência energética.

* "Estudos revelam que a cada tonelada de emissão de Gás Carbônico (CO2) é necessário o plantio de 7,14 árvores para que o planeta não sofra os danos causados por esta emissão." (Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – Gestão Ambiental).



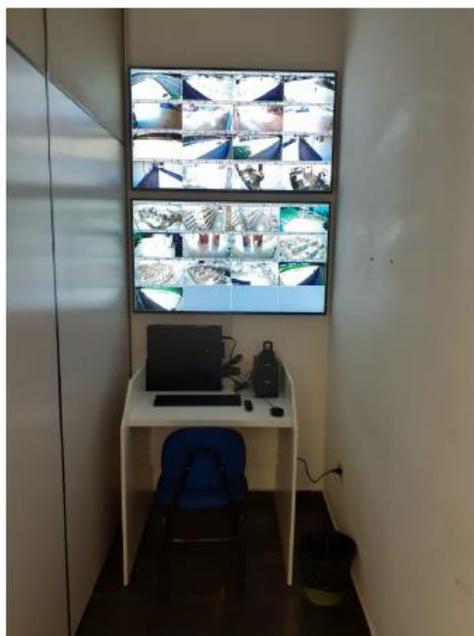
1.2.26.18 Implementação da prefeitura universitária – Fernandópolis



1.2.26.19 Implementação do Poupatempo universitário – Fernandópolis



1.2.26.20 Profissionalização do sistema de portaria e vigilância – Fernandópolis



1.2.26.21 Melhoria do acesso a internet no campus; implantação de nova central telefônica – Fernandópolis



Antes



Depois

1.2.26.22 Upgrade nas impressoras do campus e no sistema operacional dos computadores – Fernandópolis



1.2.26.23 Criação de sistema de agendamento eletrônico de salas de estudo da biblioteca do Campus, desenvolvido pelo colaborador Rian Martins Munhoz – Fernandópolis



OBSERVAÇÕES

- 1- A SALA DE ESTUDO PODERÁ SER UTILIZADA A QUALQUER MOMENTO, CASO NÃO HAJA RESERVA. MAS DEVERÁ SER INFORMADO NO BALCÃO O NOME DE QUEM FOR UTILIZÁ-LA.**
- 2- O USUÁRIO DEVERÁ ZELAR PELOS EQUIPAMENTOS, ASSIM COMO PROMOVER UM AMBIENTE DE SILÊNCIO, LIMPEZA E ESTUDO.**
- 3- CANETA E APAGADOR DEVERÃO SER RETIRADOS NO BALCÃO DE ATENDIMENTO, MEDIANTE AO PREENCHIMENTO DE UM TERMO DE USO. O MATERIAL DEVERÁ SER DEVOLVIDO NO BALCÃO DE ATENDIMENTO ATÉ O FIM DO DIA EM QUE FOR EMPRESTADO.**
- 4- A RESERVA DA SALA DE ESTUDOS TERÁ TOLERÂNCIA DE 15 MINUTOS, FICANDO A MESMA CANCELADA APÓS ESTE PRAZO.**



APONTE A CÂMERA DO CELULAR E ACOMPANHE A AGENDA DAS SALAS ESTUDOS

PARA MELHOR VIAZUALIZAÇÃO BAIXE O APP PLANILHAS GOOGLE. 

1.2.26.24 Aquisição de 07 novos bebedouros para substituir os de galão, instalados nos seguintes locais: laboratório de solos, CPA, refeitório F7, copa bloco da anatomia, copa bloco administração da fazenda, bloco habilidades médicas e clínica de fisioterapia - Fernandópolis





1.2.26.25 Instalação de refletores de LED em postes no HVet, estacionamento principal e rua das bandeiras – Fernandópolis



1.2.26.26 Pintura no bloco de anatomia; laboratórios 01 e 02 de habilidades médicas; laboratório que aquicultura; almoxarifado da infraestrutura; biotério; bloco L – Fernandópolis



1.2.26.27 Revisão e manutenção preventiva de todos os microscópios do Campus Fernandópolis



1.2.26.28 Pintura das 10 valetas, rotatória principal, faixas de pedestre (avenida principal, avenida das bandeiras) - Descalvado



1.2.26.29 Instalação de controle smart em 27 salas de aulas, para controle dos equipamentos via tablet, podendo configurar os horários de funcionamento, com isso economizando energia e evitando equipamentos ligados desnecessariamente - Fernandópolis



1.2.26.30 Instalação de sensores de movimento em todos os banheiros coletivos, conveniência e processo seletivo, visando economia de energia - Fernandópolis



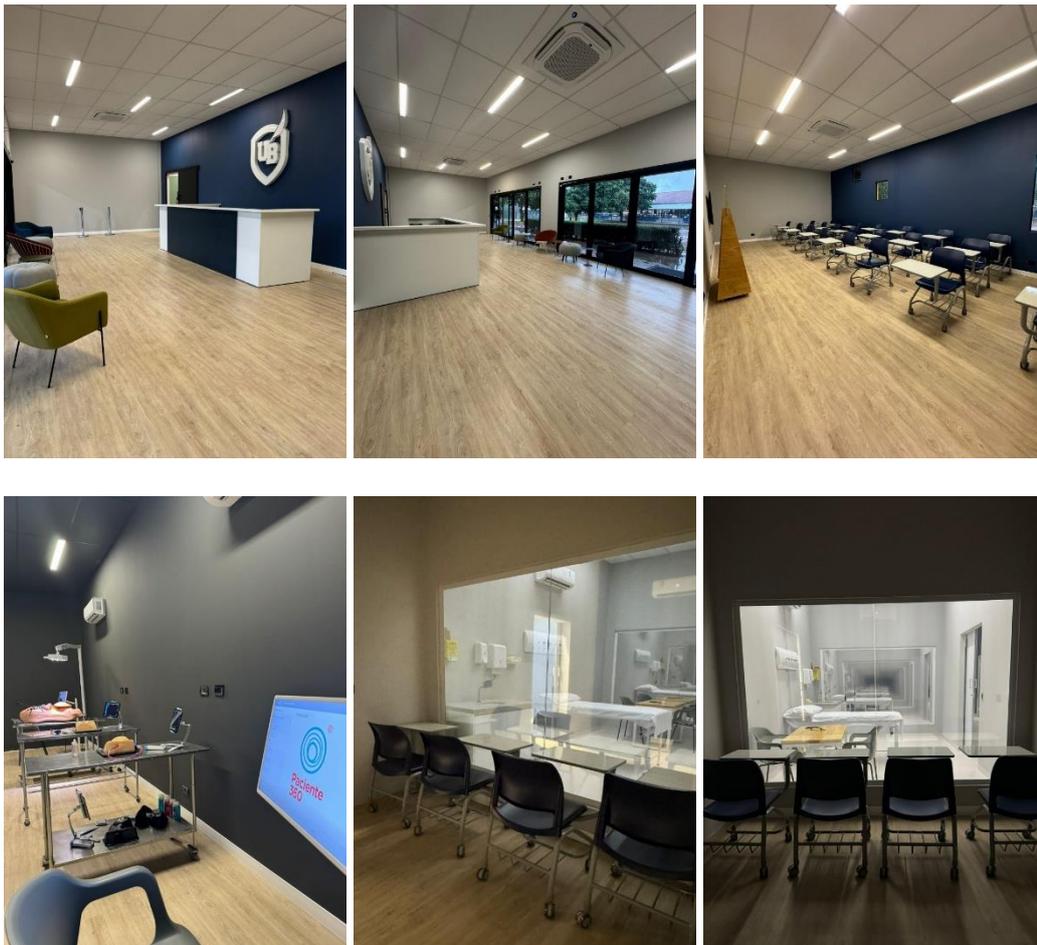
1.2.26.31 Instalação de torneiras clínicas na odontologia e habilidades médicas e aquisição de destilador para Anatomia - Fernandópolis

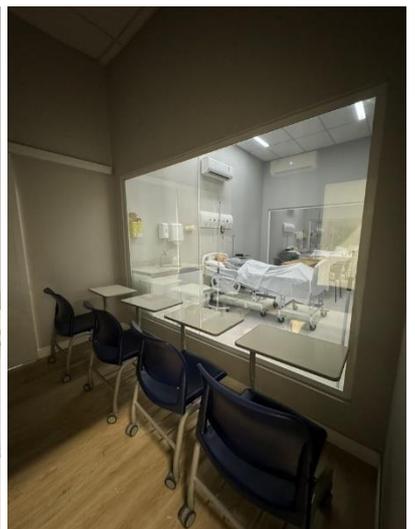


1.2.26.32 Modernização do pátio de máquinas (computadores) de todo o Campus (administrativo, laboratórios, etc) - Fernandópolis



1.2.26.33 Inauguração do novo Centro de Simulação Realística para os cursos de saúde; a infraestrutura conta com uma cidade cenográfica; oito consultórios; 12 salas de debriefing; oito salas multidisciplinares; um dormitório domiciliar com banheiro privativo; sanitários para uso de docentes e estudantes; espaço com armários para guarda-volumes – Fernandópolis





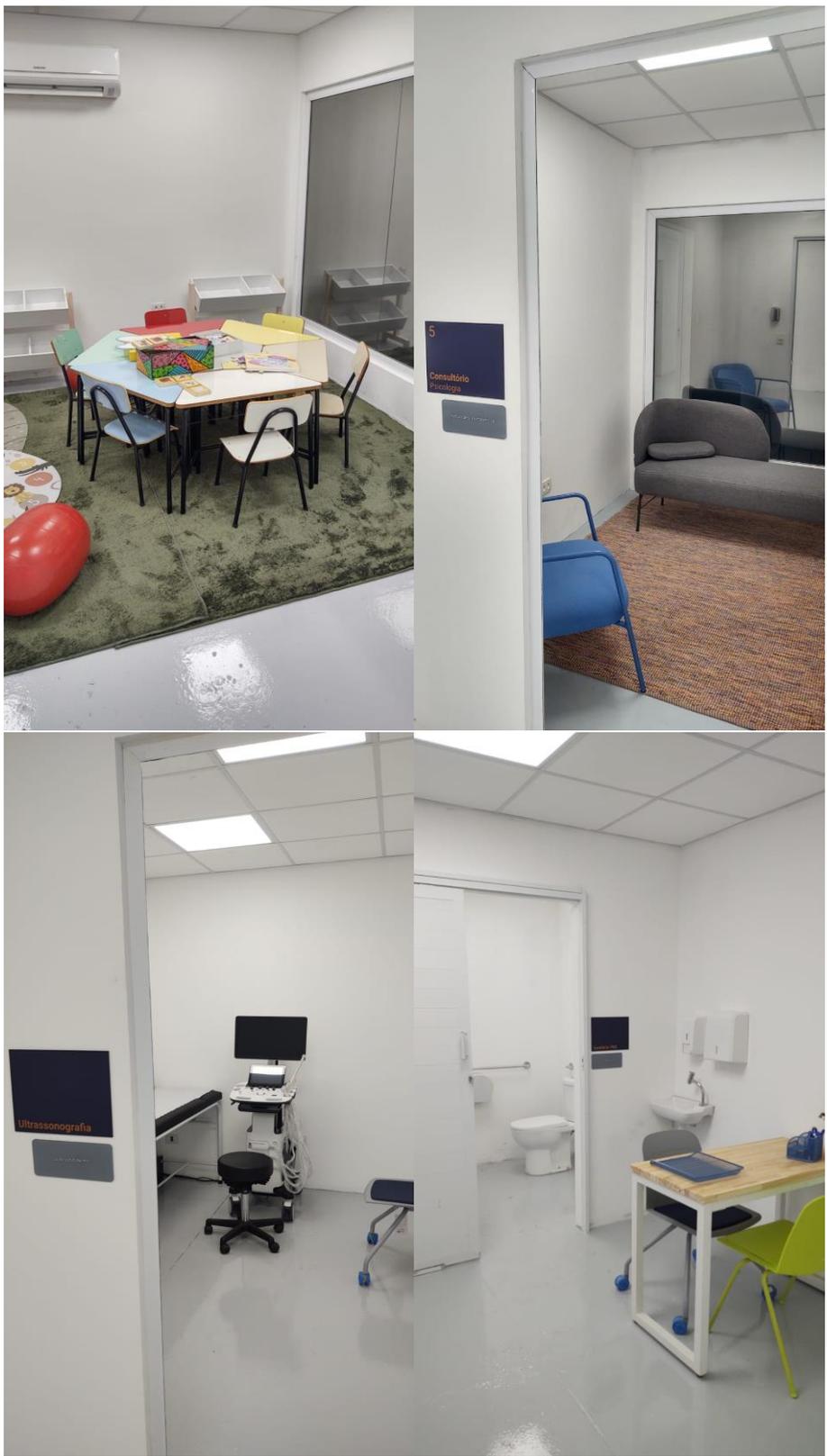
1.2.26.34 Inauguração da Policlínica: situada dentro do campus universitário, a Policlínica ocupa uma área de aproximadamente 150 m² e conta com consultórios especializados em diversas áreas, incluindo cardiologia, oftalmologia, pediatria, nefrologia, ginecologia, otorrinolaringologia, pneumologia, neurologia, neurologia pediátrica e dermatologia. A unidade é equipada com modernas tecnologias de diagnóstico, como tomografia, ultrassonografia, eletrocardiograma, eletroencefalograma, colonoscopia, endoscopia, exames oftalmológicos e exames laboratoriais. Além disso, oferece serviços de atendimento ambulatorial e telemedicina, como consultas, acompanhamento de doenças crônicas e procedimentos cirúrgicos menores – Fernandópolis

















2. Plano de Acompanhamento de ações da CPA

Ao final do relatório da Comissão Própria de Avaliação (CPA) de 2023, foram sugeridos planos de ações corretivas e preventivas para a Universidade Brasil (UB). Na conclusão do relatório, a CPA orientou fortemente que a UB busque implementar as duas (2) ações corretivas propostas pela CPA, para que as fragilidades detectadas possam ser mitigadas ou eliminadas. Além disso, também foi descrito que seria prudente que as dezoito (18) ações preventivas propostas sejam implementadas, pois irão promover melhorias sensíveis às necessidades de toda a comunidade acadêmica.

Dessa forma, esse documento apresenta o plano de acompanhamento das ações corretivas e preventivas contidas no relatório da CPA de 2023, demonstrando:

- As ações planejadas pela UB em cada item;
- O posicionamento após reunião com a Mantenedora e Reitoria;
- As ações executadas/implementadas: essas serão acompanhadas pela CPA e seus resultados serão descritos no relatório da CPA e nesse documento, no item “Resultados e Conquistas da CPA”;
- As ações em fase de implementação: essas terão prazo para serem novamente verificadas pela CPA.

2.1 Planos de ações corretivas propostas pela CPA

Abaixo, serão apresentados o Planos de Ações Corretivas propostas no relatório da CPA de 2023, compostos por 2 ações corretivas com base nas análises das fragilidades detectadas (questões em vermelho do relatório da CPA). As ações corretivas que possuem relação com ações preventivas (conforme item 2.2 desse documento) terão essa relação apontada no seu texto, para que a UB tome as ações de forma integrada e ampla.

AÇÃO CORRETIVA 1 – PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES EM PROJETOS DE EXTENSÃO

A instituição deve tomar ações corretivas para aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, criando maneiras de incentivar a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores (tanto funcionários técnico-administrativos quanto prestadores de serviços).

Sugere-se realizar ações de orientação dos colaboradores sobre os projetos de extensão que serão realizados e as formas de participação. Sugere-se associar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão dos cursos e campi. Sugere-se que as equipes de coordenadores, docentes, organizações estudantis e órgãos colegiados dos diversos cursos submetam projetos de extensão que incluam colaboradores e prestadores de serviço no público-alvo quando aplicável; conscientizar os colaboradores que tal ação que o mesmo está participando é fruto de um projeto de extensão; sugere-se criar uma agenda de projetos de extensão e eventos ao longo do ano abertos a participação dos colaboradores, que deve ser amplamente divulgada no site, redes sociais, murais e quadros de avisos; Incentivar a participação ativa dos colaboradores na organização dos projetos de extensão e eventos, oferecendo certificados de organização (serão certificações de organização e não somente de participação como ouvinte); promover eventos que sejam interdisciplinares e multicursos junto aos colaboradores, para aumentar o envolvimento dos colaboradores; criar projetos de extensão com toda a comunidade acadêmica, incluindo os colaboradores; que esses projetos tenham ao final o objetivo social de ajudar uma entidade filantrópica, permitindo não somente a integração dos colaboradores mas a formação de indivíduos socialmente responsáveis em toda a comunidade acadêmica.

Sugere-se melhorar a divulgação das atividades de extensão aos funcionários técnico-administrativos e criar mecanismos nos planos de carreira que ofereçam benefícios para aqueles que participarem das ações e atividades de extensão.

As equipes e gestores que planejam e implementam os projetos de extensão precisam sugerir aos docentes organizadores que submetem projetos de extensão curricular e extracurricular a inclusão dos colaboradores no público

alvo quando aplicável ao objetivo do projeto. Além disso, é importante a divulgação ao colaborador que tal ação que o mesmo está participando é fruto de um projeto de extensão universitária, pois alguns projetos são desenvolvidos com os colaboradores, mas eles não sabem que é fruto de um projeto de extensão curricular ou extracurricular.

Sugere-se criar projetos de extensão que envolvam os colaboradores não somente como ouvintes, mas como organizadores; criar projetos e atividades extensionistas que envolvam os colaboradores diretamente no planejamento e organização das atividades, tornando esses personagens ativos na promoção da extensão universitária.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 51,5% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados se participaram ou participam de algum projeto extensão da UB, sendo considerada uma Fragilidade Importante.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) A instituição deve tomar ações corretivas para aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, criando maneiras de incentivar a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores

2) Criar uma agenda de projetos de extensão e eventos ao longo do ano abertos a participação dos colaboradores, que deve ser amplamente divulgada no site, redes sociais, murais e quadros de avisos

3) Incentivar a participação ativa dos colaboradores na organização dos projetos de extensão e eventos, oferecendo certificados de organização (serão certificações de organização e não somente de participação como ouvinte)

4) Promover eventos que sejam interdisciplinares e multicursos junto aos colaboradores, para aumentar o envolvimento dos colaboradores

5) criar projetos de extensão com toda a comunidade acadêmica, incluindo os colaboradores; que esses projetos tenham ao final o objetivo social de ajudar

<p>uma entidade filantrópica, permitindo não somente a integração dos colaboradores mas a formação de indivíduos socialmente responsáveis em toda a comunidade acadêmica</p>
<p>6) Melhorar a divulgação das atividades de extensão aos funcionários técnico-administrativos e criar mecanismos nos planos de carreira que ofereçam benefícios para aqueles que participarem das ações e atividades de extensão. Sugere-se criar projetos de extensão que envolvam os colaboradores</p>
<p>7) Criar projetos e atividades extensionistas que envolvam os colaboradores diretamente no planejamento e organização das atividades, tornando esses personagens ativos na promoção da extensão universitária</p>
<p>POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA</p>
<p>Todas as ações propostas foram aprovadas.</p>
<p>AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB</p>
<p>1) A instituição está buscando aumentar a participação dos colaboradores nos projetos de extensão, incentivando a participação desse público e criando projetos e atividades de extensão que envolvam toda a comunidade acadêmica incluindo os colaboradores; as atividades de extensão da UB são abertas para a participação dos colaboradores</p> <p>Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
<p>2) Existe uma agenda de projetos de extensão e eventos ao longo do ano abertos a participação dos colaboradores, que é amplamente divulgada no site, redes sociais, murais e quadros de avisos pela equipe de comunicação</p> <p>Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
<p>3) A participação ativa dos colaboradores na organização dos projetos de extensão e eventos é incentivada e aberta à qualquer colaborador, oferecendo certificados de organização (certificações de organização e não somente de participação como ouvinte)</p> <p>Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
<p>AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB</p>
<p>4) Promover eventos que sejam interdisciplinares e multicursos junto aos colaboradores, para aumentar o envolvimento dos colaboradores</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>

5) criar projetos de extensão com toda a comunidade acadêmica, incluindo os colaboradores; que esses projetos tenham ao final o objetivo social de ajudar uma entidade filantrópica, permitindo não somente a integração dos colaboradores mas a formação de indivíduos socialmente responsáveis em toda a comunidade acadêmica

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

6) Melhorar a divulgação das atividades de extensão aos funcionários técnico-administrativos e criar mecanismos nos planos de carreira que ofereçam benefícios para aqueles que participarem das ações e atividades de extensão.

Sugere-se criar projetos de extensão que envolvam os colaboradores

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

7) Criar projetos e atividades extensionistas que envolvam os colaboradores diretamente no planejamento e organização das atividades, tornando esses personagens ativos na promoção da extensão universitária

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

AÇÃO CORRETIVA 2 – TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS

A instituição deve tomar ações corretivas para diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos.

Essa ação corretiva está relacionada com a Ação Preventiva 4 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Estabelecer e dar transparências ao prazo de cada tipo de solicitação no portal do aluno. Pactuar em documento institucional prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc).

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem os como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparências ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc); melhorar a divulgação dos canais diretos de comunicação entre os alunos e os departamentos do EAD. Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta; sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas; sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas; sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas.

Sugere-se elaborar uma tabela oficial de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado.

Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades.

Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria.

Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?

Sugere-se que exista um controle do número do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 40,6% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) A instituição deve tomar ações corretivas para diminuir a insatisfação dos alunos do presencial com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno

dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos
2) Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta
3) Sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas
4) sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas
5) sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas
6) Sugere-se elaborar uma tabela de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado
7) Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades
8) Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria
9) Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?
10) Sugere-se que exista um controle do número do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
Todas as ações propostas foram aprovadas.
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB
1) A instituição se preocupa com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamentos, e investe na qualificação e capacitação das equipes, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos Em fase de acompanhamento pela CPA
2) Os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos são acompanhados nos principais setores de atendimento, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
3) Sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025
4) sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
5) sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
6) Sugere-se elaborar uma tabela de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025

7) Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

8) Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025

9) Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

10) Sugere-se que exista um controle do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

2.2 Planos de ações preventivas propostas pela CPA

Abaixo, serão apresentados o Planos de Ações Preventivas propostas no relatório da CPA de 2022, compostos por 18 ações preventivas com base nas análises das oportunidades de melhoria detectadas (questões em amarelo do relatório da CPA). As ações preventivas que possuem relação com ações corretivas (conforme item 2.1 desse documento) terão essa relação apontada no seu texto, para que a UB tome as ações de forma integrada e ampla.

AÇÃO PREVENTIVA 1 – INCENTIVO À PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA

Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de pesquisa e iniciação científica. Convém que as políticas de pesquisa e iniciação científica constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos.

Sugere-se melhorar o processo de divulgação das ações dos programas de pesquisa e iniciação científica, através da divulgação sistemática nas salas de aula e no AVA, em painéis dos campi e redes sociais, demonstrando quais são os incentivos oferecidos para os alunos participantes da IC; incentivar os professores à estimularem os alunos na participação da IC, estabelecendo meta de alunos inscritos por curso e aumento de número de inscritos por curso dentro do período de vigência do PDI (por exemplo, 10% de aumento dos orientandos de IC a cada ano); divulgar aos coordenadores e docentes as metas e solicitar planos de ação com estratégias que serão realizadas para cumprimento da meta; organizar reuniões de coordenadores em cada campus para analisar o resultado do programa de IC por curso; criar maneiras de estímulo aos docentes com mais orientados.

Sugere-se desenvolver um programa de incentivo à publicação científica, com premiações para trabalhos aceitos em periódicos e congressos. Sugere-se estabelecer metas por curso (exemplo: 20% de aumento dos orientandos de IC para 2024/2025); divulgar aos coordenadores a meta e solicitar planos de ação com estratégias que serão realizadas para cumprimento da meta.

Sugere-se organizar apresentações por campi na reunião de coordenadores e diretores com o resultado quantitativo de orientandos de cada curso para verificar o cumprimento das metas.

Sugere-se incentivar os alunos do presencial e EAD na participação, demonstrando que, além de receber um certificado de IC que servirá para atender as horas de atividades complementares, o aluno poderá fazer parte de um grupo de pesquisa, poderá publicar trabalhos em revistas e congressos e poderá continuar sua pesquisa em futuros estudos de pós-graduação.

Sugere-se reforçar nas campanhas de divulgação da pesquisa da UB a importância e relevância dessas para a melhoria da sociedade e a solução de problemas importantes.

Sugere-se reforçar as campanhas de divulgação dos programas de IC para toda a comunidade acadêmica utilizando o site, redes sociais, AVA, murais e quadros de aviso.

Sugere-se divulgar o programa de iniciação científica em todas as turmas presenciais e EAD quando abrir edital. Explicar ao aluno como ele faz para conseguir um orientador, quais são as etapas mais importantes e como ele faz para conseguir uma bolsa de IC.

Sugere-se aprimorar o programa de bolsas de IC, como forma de incentivar a participação no programa.

Sugere-se manter atualizadas as datas importantes do programa de IC no calendário acadêmico.

Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações de IC para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer pesquisas e participar ativamente dos grupos de trabalho existentes na UB.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de pesquisa e iniciação científica.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de pesquisa e iniciação científica. Convém que as políticas de pesquisa e iniciação científica constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos

2) Sugere-se incentivar os alunos do presencial e EAD na participação, demonstrando que, além de receber um certificado de IC que servirá para atender as horas de atividades complementares, o aluno poderá fazer parte de

um grupo de pesquisa, poderá publicar trabalhos em revistas e congressos e poderá continuar sua pesquisa em futuros estudos de pós-graduação

3) Sugere-se reforçar nas campanhas de divulgação da pesquisa da UB a importância e relevância dessas para a melhoria da sociedade e a solução de problemas importantes

4) Sugere-se reforçar as campanhas de divulgação dos programas de IC para toda a comunidade acadêmica utilizando o site, redes sociais, AVA, murais e quadros de aviso

5) Sugere-se divulgar o programa de iniciação científica em todas as turmas presenciais e EAD quando abrir edital. Explicar ao aluno como ele faz para conseguir um orientador, quais são as etapas mais importantes e como ele faz para conseguir uma bolsa de IC

6) Sugere-se aprimorar o programa de bolsas de IC, como forma de incentivar a participação no programa

7) Sugere-se manter atualizadas as datas importantes do programa de IC no calendário acadêmico

8) Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações de IC para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer pesquisas e participar ativamente dos grupos de trabalho existentes na UB

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição continua melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de pesquisa e iniciação científica. As políticas de pesquisa e iniciação científica constantes no PDI são divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos. Existe um programa de IC implementado e em funcionamento, com um Congresso Anual (CONTEC).
Em fase de acompanhamento pela CPA

2) A UB incentiva os alunos do presencial e EAD na participação, demonstrando que, além de receber um certificado de IC que servirá para atender as horas de atividades complementares, o aluno poderá fazer parte de um grupo de pesquisa, poderá publicar trabalhos em revistas e congressos e poderá continuar sua pesquisa em futuros estudos de pós-graduação

Em fase de acompanhamento pela CPA
5) O programa de iniciação científica é divulgado em todas as turmas presenciais e EAD quando o edital é aberto. É explicado ao aluno como ele faz para conseguir um orientador, quais são as etapas mais importantes e como ele faz para conseguir uma bolsa de IC Em fase de acompanhamento pela CPA
7) As datas importantes do programa de IC são divulgadas, inclusive no calendário acadêmico Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
3) Sugere-se reforçar nas campanhas de divulgação da pesquisa da UB a importância e relevância dessas para a melhoria da sociedade e a solução de problemas importantes É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025
4) Sugere-se reforçar as campanhas de divulgação dos programas de IC para toda a comunidade acadêmica utilizando o site, redes sociais, AVA, murais e quadros de aviso É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025
6) Sugere-se aprimorar o programa de bolsas de IC, como forma de incentivar a participação no programa É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
8) Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações de IC para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer pesquisas e participar ativamente dos grupos de trabalho existentes na UB É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 2 – INCENTIVO À MONITORIA

Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de monitoria. Convém que as políticas de monitoria constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos.

Sugere-se dar mais publicidade aos programas de monitoria, demonstrando os incentivos e bolsas concedidas aos alunos que forem selecionados; incentivar os professores no processo de divulgação do programa de monitoria e na identificação de talentos (alunos aptos ao processo).

Sugere-se rever o calendário da monitoria, os prazos e as datas de início e término, buscando minimizar o atraso do início do programa em cada período; verificar se o programa funcionaria melhor em um ciclo anual em comparação ao atual ciclo semestral; avaliar com as coordenações de curso a atual demanda de monitores por curso e rever o número de vagas e bolsas ofertas por período.

Sugere-se melhorar a divulgação do programa de monitoria, o edital com as vagas ofertadas, as formas de participação do aluno do presencial, os benefícios obtidos com a participação do aluno do presencial nesse processo, não somente pela obtenção de um certificado que vale para atividades complementares, mas também para dar os primeiros passos rumo à docência. Sugere-se estimular os coordenadores e os docentes a incentivar a participação dos alunos na monitoria de forma sistemática todos os semestres.

Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações do programa de monitoria para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer monitoria assim como o aluno do presencial.

Sugere-se avaliar se o Programa de Monitoria Institucional possa ter a periodicidade de um ano, já que temos dificuldade operacional para iniciar as monitorias junto ao início das aulas, concluindo o processo seletivo de monitoria no máximo até março de cada ano; avaliar o número de bolsas e os valores dessas para os cursos da instituição, de forma a valorizar as monitorias com bolsas quando praticável e interessante para a carreira do curso (exemplo: licenciaturas que a monitoria é muito valorizada no currículo; Medicina que a monitoria com bolsa é melhor pontuada nos editais de residência, etc).

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

<p>EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS</p> <p>DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO</p>
<p>RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA</p>
<p>RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL</p> <p>Foi detectado que 26,3% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados se são incentivados a participar e desenvolver atividades de monitoria.</p>
<p>AÇÕES PLANEJADAS PELA UB</p>
<p>1) Convém que a instituição continue melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de monitoria. Convém que as políticas de monitoria constantes no PDI sejam melhor divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos</p>
<p>2) Sugere-se melhorar a divulgação do programa de monitoria, o edital com as vagas ofertadas, as formas de participação do aluno do presencial, os benefícios obtidos com a participação do aluno do presencial nesse processo, não somente pela obtenção de um certificado que vale para atividades complementares, mas também para dar os primeiros passos rumo à docência. Sugere-se estimular os coordenadores e os docentes a incentivar a participação dos alunos na monitoria</p>
<p>3) Sugere-se oferecer bolsas/descontos para os alunos monitores, como forma de incentivar a participação no programa de monitoria</p>
<p>4) Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações do programa de monitoria para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer monitoria assim como o aluno do presencial</p>
<p>POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA</p>
<p>Todas as ações propostas foram aprovadas.</p>
<p>AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB</p>
<p>1) A instituição continua melhorando o incentivo à participação dos alunos do presencial e EAD nas atividades de monitoria. As políticas de monitoria constantes no PDI são divulgadas e implementadas pela UB e pelos cursos. Existe um regulamento de monitoria próprio na UB e editais anuais. Em fase de acompanhamento pela CPA</p>

3) São oferecidas bolsas/descontos para os alunos monitores, como forma de incentivar a participação no programa de monitoria

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Sugere-se melhorar a divulgação do programa de monitoria, o edital com as vagas ofertadas, as formas de participação do aluno do presencial, os benefícios obtidos com a participação do aluno do presencial nesse processo, não somente pela obtenção de um certificado que vale para atividades complementares, mas também para dar os primeiros passos rumo à docência. Sugere-se estimular os coordenadores e os docentes a incentivar a participação dos alunos na monitoria

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

4) Sugere-se aprimorar as formas de envio das informações do programa de monitoria para os alunos do EAD, reforçando que esse aluno também tem direito a fazer monitoria assim como o aluno do presencial

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 3 – COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Convém que a instituição continue melhorando a comunicação e publicidade das informações institucionais, através a intensificação das campanhas, principalmente buscando atingir os nossos alunos e não somente os futuros alunos que buscam o vestibular, bem como toda a comunidade acadêmica.

Sugere-se melhorar a divulgação das atividades e projetos da UB tanto no site quanto nas cidades onde atua, fazendo a divulgação física nos pontos principais da cidade e onde a UB tem parcerias fortes, bem como a divulgação eletrônica quando aplicável; ter mais agilidade no fluxo de informações que envolvem as campanhas institucionais e maior clareza nas comunicações; melhorar a estrutura de comunicação com os funcionários, com a criação de uma intranet para comunicação interna; realizar a divulgação antecipada dos Programas Internos de Capacitação (PIC's), bem como ações internas e de endomarketing; buscar estratégias mais agressivas de marketing nas campanhas de vestibulares; estabelecer, divulgar e melhorar o acesso do corpo docente/coordenadores às comunicações e campanhas institucionais, pois esses são disseminadores de informações com alunos e com a comunidade local.

Sugere-se fortalecer a comunicação com o nosso aluno, uma vez ele é o principal elo de ligação com a sociedade e pode ajudar a UB na divulgação das campanhas.

Sugere-se incentivar a comunidade acadêmica a investir na melhoria contínua da imagem da UB perante a sociedade.

Sugere-se entender onde o aluno busca essas informações (quais canais são os mais utilizados atualmente) e priorizar proporcionalmente a comunicação.

Sugestão aumentar a divulgação de eventos importantes da instituição, melhorando a publicidade da UB.

Sugere-se ter publicações mais regionalizadas, que remetem as especificidades de cada campus.

Sugere-se fazer resumos das publicações do site no portal do aluno, com links para que ele possa ver o conteúdo completo.

Sugere-se fazer a divulgação de portarias institucionais em outros meios de comunicação além do site, por exemplo as redes sociais.

Sugere-se melhorar a divulgação dos serviços ofertados pelos campi (clínicas odontológicas, hospitais veterinários, NPJ's, dentre outros atendimentos).

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 30,3% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados em relação a comunicação e publicidade das informações institucionais, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue melhorando a comunicação e publicidade das informações institucionais, através a intensificação das campanhas, principalmente buscando atingir os nossos alunos e não somente os futuros alunos que buscam o vestibular

2) Sugere-se fortalecer a comunicação com o nosso aluno, uma vez ele é o principal elo de ligação com a sociedade e pode ajudar a UB na divulgação das campanhas

3) Sugere-se incentivar a comunidade acadêmica a investir na melhoria continua da imagem da UB perante a sociedade

4) Sugere-se entender onde o aluno busca essas informações (quais canais são os mais utilizados atualmente) e priorizar proporcionalmente a comunicação. Sugestão aumentar a divulgação de eventos importantes da instituição, melhorando a publicidade da UB

5) Sugere-se ter publicações mais regionalizadas, que remetem as especificidades de cada campus

6) Sugere-se fazer resumos das publicações do site no portal do aluno, com links para que ele possa ver o conteúdo completo

7) Sugere-se fazer a divulgação de portarias institucionais em outros meios de comunicação além do site, por exemplo as redes sociais
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
Todas as ações propostas foram aprovadas.
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB
1) A instituição continua melhorando a comunicação e publicidade das informações institucionais, através a intensificação das campanhas, principalmente buscando atingir os nossos alunos e não somente os futuros alunos que buscam o vestibular Em fase de acompanhamento pela CPA
2) A comunicação com o nosso aluno é forte, uma vez ele é o principal elo de ligação com a sociedade e pode ajudar a UB na divulgação das campanhas. Muitas campanhas de comunicação são totalmente voltadas para os nossos alunos de forma sistemática em todos os alunos. Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
3) Sugere-se incentivar a comunidade acadêmica a investir na melhoria continua da imagem da UB perante a sociedade É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025
4) Sugere-se entender onde o aluno busca essas informações (quais canais são os mais utilizados atualmente) e priorizar proporcionalmente a comunicação. Sugestão aumentar a divulgação de eventos importantes da instituição, melhorando a publicidade da UB É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
5) Sugere-se ter publicações mais regionalizadas, que remetem as especificidades de cada campus É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
6) Sugere-se fazer resumos das publicações do site no portal do aluno, com links para que ele possa ver o conteúdo completo É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
7) Sugere-se fazer a divulgação de portarias institucionais em outros meios de comunicação além do site, por exemplo as redes sociais

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 4 – TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAILS, REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS

Convém que a instituição continue tomando ações para diminuir a insatisfação dos alunos do EAD com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos.

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 2 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item 5.2.2. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas da CRA; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparência ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc); melhorar a divulgação dos canais diretos de comunicação entre os alunos e os departamentos do EAD.

Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações de melhoria no sentido de reduzir o tempo de resposta e para melhorar a eficiência dos processos de comunicação; sugere-se realizar capacitações sobre o procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas; sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações preventivas.

Sugere-se elaborar uma tabela oficial de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem.

Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades.

Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO EAD

Foi detectado que 49,3% dos alunos do EAD responderam positivamente (menos da metade) quando questionados em relação ao tempo de resposta da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

Essa ação preventiva está relacionada com a Ação Corretiva 2 – Tempo de Resposta de e-mails, requerimentos e questionamentos, apontada no item 5.2.2. Portanto, as ações serão tomadas de forma integrada e ampla pela UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para diminuir a insatisfação dos alunos do EAD e dos coordenadores com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamento, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos e dos coordenadores

2) Sugere-se avaliar os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta

3) Sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas

4) sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas

5) sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas

6) Sugere-se elaborar uma tabela de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado

7) Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades

8) Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria

9) Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?

10) Sugere-se que exista um controle do número do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição se preocupa com o tempo de resposta para e-mails, requerimentos e questionamentos, e investe na qualificação e capacitação das equipes, investindo no aumento da agilidade da comunicação e retorno dos atendimentos e monitorando os prazos de resposta às demandas dos alunos
Em fase de acompanhamento pela CPA

2) Os atuais tempos de respostas da UB para e-mails, requerimentos e questionamentos são acompanhados nos principais setores de atendimento, para que possam ser tomadas ações corretivas no sentido de reduzir o tempo de resposta

Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
<p>3) Sugere-se realizar capacitações sobre procedimento de atendimento dos setores, explicando a necessidade de reduzir o tempo de resposta das demandas</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>
<p>4) sugere-se criar indicadores de tempo de resposta para acompanhamento e tomada de ações corretivas</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>
<p>5) sugere-se implementar o "cliente misterioso" e medir o tempo de resposta da UB para as demandas</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>
<p>6) Sugere-se elaborar uma tabela de prazos de atendimento para cada tipo de interação com os alunos e toda a comunidade acadêmica, divulgando esses prazos para que todos saibam. Havendo esses prazos, também será preciso que todos os respeitem. Dessa forma, para cada tipo de solicitação o aluno saberá do prazo de resposta o que permite ele pensar em demora o que vai além do prazo combinado</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025</p>
<p>7) Sugere-se fazer um fluxograma de atendimento, que mostre as principais demandas e os corretos canais de comunicação e solução, ajudando o aluno a escolher o canal mais adequado para suas necessidades</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024</p>
<p>8) Sugere-se criar um ranking de atendimento dos diversos canais da UB, para ajudar no controle e também na tomada de ações de melhoria</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025</p>
<p>9) Sugere-se detalhar melhor os problemas que afetam o tempo de resposta das demandas dos alunos, buscando responde às perguntas: Por quê há demora no tempo de resposta? Os responsáveis não estão dando conta da demanda? Há agilidade ou organização que não possam ser aperfeiçoadas por um sistema mais específico ou treinamento básico dos responsáveis?</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024</p>

10) Sugere-se que exista um controle do número do número de demandas diárias recebidas por atendente em cada área versus o número de demandas diárias resolvidas, para que possa ser analisado o desempenho e identificar onde são necessários investimentos em recursos humanos, capacitações, infraestrutura e tecnologia

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 5 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO NO SITE E REDES SOCIAIS

Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando o engajamento e satisfação dos alunos.

Sugere-se uma reformulação do site, melhorando o template geral, trazendo facilidade na interação e tornando mais fácil o acesso as informações mais relevantes e importantes; divulgar para toda a comunidade acadêmica a existência e funcionalidade do Repositório Institucional, para que se amplie o uso; melhorar a divulgação dos serviços disponíveis no site; melhorar a divulgação dos campi e dos cursos.

Sugere-se investigar com uma amostragem de alunos quais são as percepções que eles têm da qualidade da comunicação no site e redes sociais; sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação; sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando-os na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,9% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação no site e redes sociais.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando o engajamento e satisfação dos alunos

2) Sugere-se criar um plano de comunicação que possa controlar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, antes que essas sejam divulgadas
3) Criar um fluxograma de aprovação das comunicações
4) Sugere-se investigar com uma amostragem de alunos do presencial quais são as percepções que ele têm da qualidade da comunicação no site e redes sociais
5) Sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação
6) Sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos
7) Sugere-se atualizar constantemente o site da UB
8) Sugere-se incluir um responsável pelas redes sociais dos Campus, pois essa atividade exige tempo e planejamento prévio (quanto ao conteúdo a ser postado) para que seja mais eficiente e atinja de maneira mais assertiva o público desejado. Além disso, sugere-se aumentar a divulgação nas redes sociais de assuntos especificando os Campus e suas ações regionais
9) Sugere-se que a UB comunique mais sobre as atividades que ela mesmo faz no ensino, pesquisa e extensão, trabalhos publicados pelos alunos, estudos científicos ou até mesmo participação em ações sociais e outras atividades. Como consequência, isso daria maior credibilidade e exaltaria os próprios alunos, tendo em vista uma melhor comunicação e participação dos mesmos
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
Todas as ações propostas foram aprovadas.
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB
1) A instituição toma ações corretivas para melhorar a qualidade da comunicação no site e redes sociais, buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando o engajamento e satisfação dos alunos Em fase de acompanhamento pela CPA
2) Existe um plano de comunicação que controla a qualidade da comunicação no site e redes sociais, antes que essas sejam divulgadas Em fase de acompanhamento pela CPA

<p>3) Existe um fluxograma de aprovação das comunicações dentro do departamento</p> <p>Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
<p>7) O site da UB foi atualizado e está sendo mantido em ordem</p> <p>Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
<p>4) Sugere-se investigar com uma amostragem de alunos do presencial quais são as percepções que ele têm da qualidade da comunicação no site e redes sociais</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>
<p>5) Sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>
<p>6) Sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>
<p>8) Sugere-se incluir um responsável pelas redes sociais dos Campus, pois essa atividade exige tempo e planejamento prévio (quanto ao conteúdo a ser postado) para que seja mais eficiente e atinja de maneira mais assertiva o público desejado. Além disso, sugere-se aumentar a divulgação nas redes sociais de assuntos especificando os Campus e suas ações regionais</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025</p>
<p>9) Sugere-se que a UB comunique mais sobre as atividades que ela mesmo faz no ensino, pesquisa e extensão, trabalhos publicados pelos alunos, estudos científicos ou até mesmo participação em ações sociais e outras atividades. Como consequência, isso daria maior credibilidade e exaltaria os próprios alunos, tendo em vista uma melhor comunicação e participação dos mesmos</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024</p>

AÇÃO PREVENTIVA 6 – QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA (MURAI, QUADROS DE AVISO, CARTAZES E FAIXAS)

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando a satisfação dos alunos.

Sugere-se criar um newsletter periódico contendo informações relevantes das direções, coordenações, professores e alunos, abordando novidades, inovações, projetos e assuntos importantes. O newsletter poderia ser disseminado através de e-mails, redes sociais, bem como ser afixado nos diversos campi da instituição.

Sugere-se fazer campanhas de endomarketing para melhorar a moral e o senso de pertencimento à UB pela comunidade acadêmica; melhorar a agilidade da divulgação das informações nesses meios físicos e antecipar a confecção de cartazes e folhetos das campanhas para que eles sejam divulgados em sincronia com as datas e prazos das atividades comunicadas; pensar em um canal interno de comunicação, como por exemplo uma intranet.

Sugere-se controlar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), para que fiquem dentro dos padrões e da identidade visual da UB e que possam ser eficazes na comunicação das mensagens aos alunos do presencial; sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação interna; sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos.

Sugere-se a designação de um responsável por campus para a área de comunicação que consiga articular com o setor de comunicação na sede as demandas internas de cada campus e dessa forma agilizar os processos de comunicação internos.

Sugere-se, quando possível, adquirir e usar mais telas de TV ou data-shows nos pátios (locais de grande movimentação) para estabelecer um fluxo de divulgação mais ativa e visualmente agradável, onde a equipe de marketing, reitoria, diretores, coordenadores, docentes, CPA e setores administrativos

possam inclusive publicar comunicados e divulgações internas para toda comunidade acadêmica.

Sugere-se aumentar as divulgações das realizações da UB nos murais, quadros de aviso e faixas, em harmonia com as divulgações do site e redes sociais.

Sugere-se investir mais no uso de quadros e murais, os quais devem ficar em locais de fácil visualização para aqueles que necessitam de olhar. Sugere-se ter responsáveis por manter os quadros e murais organizados, com informações atuais, retirando deles as comunicações obsoletas ou indevidas.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 25,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas).

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando a satisfação dos alunos

2) Sugere-se controlar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), para que fiquem dentro dos padrões e da identidade visual da UB e que possam ser eficazes na comunicação das mensagens aos alunos do presencial

3) Sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação interna

4) Sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos

5) Sugere-se a designação de um responsável por campus para a área de comunicação que consiga articular com o setor de comunicação na sede as

demandas internas de cada campus e dessa forma agilizar os processos de comunicação internos
6) Sugere-se criar murais eletrônicos de TV em alguns locais de grande movimentação nos campus com divulgações de aspectos gerais e possibilidade de divulgações emitidas das coordenações de Curso mediante avaliação do material pelo departamento de marketing e comunicação
7) Sugere-se aumentar as divulgações das realizações da UB nos murais, quadros de aviso e faixas, em harmonia com as divulgações do site e redes sociais
8) Sugere-se investir mais no uso de quadros e murais, os quais devem ficar em locais de fácil visualização para aqueles que necessitam de olhar
9) Sugere-se ter responsáveis por manter os quadros e murais organizados, com informações atuais, retirando deles as comunicações obsoletas ou indevidas
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
Todas as ações propostas foram aprovadas.
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB
1) A instituição toma ações para melhorar a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), buscando uma maior visibilidade desses canais de comunicação e aumentando a satisfação dos alunos Em fase de acompanhamento pela CPA
2) É controlada a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas), para que fiquem dentro dos padrões e da identidade visual da UB e que possam ser eficazes na comunicação das mensagens aos alunos do presencial Em fase de acompanhamento pela CPA
6) Foram criados murais eletrônicos de TV em alguns locais de grande movimentação nos campi com divulgações de aspectos gerais e possibilidade de divulgações emitidas das coordenações de Curso mediante avaliação do material pelo departamento de marketing e comunicação Em fase de acompanhamento pela CPA
7) São feitas as divulgações das realizações da UB nos murais, quadros de aviso e faixas, em harmonia com as divulgações do site e redes sociais

Em fase de acompanhamento pela CPA
8) Os quadros e murais são usados, os quais ficam em locais de fácil visualização para aqueles que necessitam de olhar Em fase de acompanhamento pela CPA
9) Existem responsáveis em cada campi por manter os quadros e murais organizados, com informações atuais, retirando deles as comunicações obsoletas ou indevidas Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
3) Sugere-se perguntar para os alunos onde a UB pode melhorar na comunicação interna É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025
5) Sugere-se a designação de um responsável por campus para a área de comunicação que consiga articular com o setor de comunicação na sede as demandas internas de cada campus e dessa forma agilizar os processos de comunicação internos É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025
4) Sugere-se envolver alunos que notadamente são da área de marketing ou gostam de trabalhar com isso, incentivando eles na participação de rodadas de discussão das artes e das mensagens de comunicação, oferecendo certificados de participação para os envolvidos É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 7 – ATENDIMENTO DO CRA

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da CRA agora via chat WhatsApp, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se avaliar a possibilidade de aumentar o efetivo de colaboradores responsáveis pelo atendimento via chat, visando aprimorar a eficácia e agilidade no suporte prestado aos alunos. Nos pontos de atendimento, avaliar a possibilidade de recrutamento de profissionais de nível técnico (secretariado, administração ou afins) para possuir uma equipe mais qualificada no atendimento ao público.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas abertas da CRA; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas; estabelecer e dar transparência ao prazo de cada requerimento no portal do aluno, pactuando no manual acadêmico prazos das principais solicitações de estudantes do corpo docente (revisão de notas, revisão de faltas, vista de prova e etc).

Sugere-se definir em cada um dos campi um responsável pelo fluxo geral da CRA naquele campi, permitindo maior autonomia local para acompanhar, gerir e tomar ações e decisões quando necessário, sempre com o objetivo de melhorar a comunicação com os alunos e agilizar a resolução de problemas junto com a central em São Paulo.

Sugere-se promover ações juntamente com o núcleo gestor (Reitoria, Pró-reitora Administrativa) para aumentar o número de atendentes e capacitar os colaboradores da CRA na qualidade e agilidade do atendimento e avaliar quais as principais queixas, para breve solução.

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pela CRA e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas); Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" na CRA e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do CRA (agilidade, cumprimento de prazos, afabilidade, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se elaborar um manual de atendimento da CRA que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos.

Sugere-se avaliar a possibilidade de implementar as solicitações a CRA via portal do aluno ou site, com algum tipo de identificação do histórico de solicitações do aluno. No portal do aluno algo que demonstre o status da solicitação: "solicitação recebida", "solicitação encaminhada ao setor x", "solicitação em análise", "solicitação resolvida". Isso pode evitar que o aluno fique reenviando a mesma solicitação a CRA via e-mail, diminuindo a sobrecarga de demandas. Um protocolo com a solicitação no portal e o acompanhamento do status dessa solicitação evitaria pedidos repetidos e talvez geraria menos insatisfação se o aluno perceber que a solicitação está sendo tratada.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 48,6% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA).

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

- 1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento da CRA, buscando o aumento da satisfação dos alunos do EAD
- 2) Sugere-se promover ações juntamente com o núcleo gestor (Reitoria, Pró-Reitoria Administrativa) para capacitar os colaboradores da CRA na qualidade e agilidade do atendimento e avaliar quais as principais queixas, para breve solução
- 3) Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pela CRA e da quantidade de demandas

<p>resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas)</p>
<p>4) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" na CRA e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial</p>
<p>5) Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do CRA (agilidade, cumprimento de prazos, afabilidade, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados</p>
<p>6) Sugere-se elaborar um manual de atendimento da CRA que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos</p>
<p>7) Sugere-se avaliar a possibilidade de implementar as solicitações a CRA via portal do aluno ou site, com algum tipo de identificação do histórico de solicitações do aluno. No portal do aluno algo que demonstre o status da solicitação: "solicitação recebida", "solicitação encaminhada ao setor x", "solicitação em análise", "solicitação resolvida". Isso pode evitar que o aluno fique reenviando a mesma solicitação a CRA via e-mail, diminuindo a sobrecarga de demandas. Um protocolo com a solicitação no portal e o acompanhamento do status dessa solicitação evitaria pedidos repetidos e talvez geraria menos insatisfação se o aluno perceber que a solicitação está sendo tratada</p>
<p>POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA</p>
<p>Todas as ações propostas foram aprovadas.</p>
<p>AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB</p>
<p>1) A instituição toma ações para melhorar a qualidade do atendimento da CRA, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial e do EAD. Dentre essas ações, está a aquisição de um software de CRM – Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente, para melhorar o atendimento das demandas abertas. Em fase de acompanhamento pela CPA</p>
<p>2) São promovidas ações juntamente com o núcleo gestor (Reitoria, Pró-Reitoria) para capacitar os colaboradores da CRA na qualidade e agilidade do atendimento e avaliar quais as principais queixas, para breve solução Em fase de acompanhamento pela CPA</p>

3) Existe uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pela CRA e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas), com projeção dos resultados em uma tela na sala de controle da CRA.

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

4) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" na CRA e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

5) Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do CRA (agilidade, cumprimento de prazos, afabilidade, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

6) Sugere-se elaborar um manual de atendimento da CRA que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

7) Sugere-se avaliar a possibilidade de implementar as solicitações a CRA via portal do aluno ou site, com algum tipo de identificação do histórico de solicitações do aluno. No portal do aluno algo que demonstre o status da solicitação: "solicitação recebida", "solicitação encaminhada ao setor x", "solicitação em análise", "solicitação resolvida". Isso pode evitar que o aluno fique reenviando a mesma solicitação a CRA via e-mail, diminuindo a sobrecarga de demandas. Um protocolo com a solicitação no portal e o acompanhamento do status dessa solicitação evitaria pedidos repetidos e talvez geraria menos insatisfação se o aluno perceber que a solicitação está sendo tratada

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 8 – ATENDIMENTO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se investir em maior capacitação das equipes de atendimento nos diferentes canais de comunicação, garantindo um serviço eficiente e de qualidade. Sugere-se um programa de capacitação específico para os setores de “linha de frente”, para que os profissionais destes setores possam ser preparados continuamente para o bom atendimento e agilidade na resolução de problemas e pendências; verificar constantemente o número de profissionais por setor e avaliar a necessidade de aumento do número profissionais; informar os horários atualizados de atendimento dos setores e a escala de trabalho, contendo a previsão de disponibilidade de profissionais no caso de afastamento ou férias.

Sugere-se criar um sistema de agendamento eletrônico para atendimento, com dia e horário, para casos não previstos nos procedimentos normais de protocolo e abertura de requerimento ou para casos que não foram solucionados devidamente no primeiro protocolo ou dentro do prazo regimental.

Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos diversos processos e setores de atendimento do corpo técnico-administrativo, para os gestores de área conseguirem avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria.

Sugere-se realizar capacitações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, promover reuniões de debate entre os membros de equipe, com foco na melhoria do atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se investir em capacitação, qualificações e atualizações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, para melhorar a qualidade dos atendimentos, agilidade e assertividade das informações divulgadas para os alunos, de forma que a comunicação seja feita sem distorções.

Sugere-se ter um sistema que registra as demandas dos alunos nesses setores, para que os problemas tenham resposta e também para que sejam mantidos históricos dos atendimentos para fins de análise e melhoria. O sistema pode estar integrado com a CRA e também pode seguir procedimentos idênticos quanto a prazos de resposta.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 49,6% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento do corpo técnico-administrativo.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial e do EAD

2) Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos diversos processos e setores de atendimento do corpo técnico-administrativo, para conseguir avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria

3) Sugere-se realizar capacitações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, promover reuniões de debate entre os membros de equipe, com foco na melhoria do atendimento dos alunos do presencial e do EAD

4) Sugere-se investir em capacitação, qualificações e atualizações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, para melhorar a qualidade dos atendimentos, agilidade e assertividade das informações divulgadas para os alunos, de forma que a comunicação seja feita sem distorções

5) Sugere-se ter um sistema que registra as demandas dos alunos nesses setores, para que os problemas tenham resposta e também para que sejam mantidos históricos dos atendimentos para fins de análise e melhoria. O sistema

pode estar integrado com a CRA e também pode seguir procedimentos idênticos quanto a prazos de resposta

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição toma ações para melhorar a qualidade do atendimento do corpo técnico-administrativo, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial e do EAD. São oferecidas capacitações sistemáticas e ocorrem reuniões frequentes para discutir o assunto.

Em fase de acompanhamento pela CPA

3) São realizadas capacitações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, são promovidas reuniões de debate entre os membros de equipe, com foco na melhoria do atendimento dos alunos do presencial e do EAD

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Sugere-se colocar algum sistema de avaliação do tipo "1 a 5 estrelas" nos diversos processos e setores de atendimento do corpo técnico-administrativo, para conseguir avaliar o atendimento dos processos e setores e tomar ações preventivas de melhoria

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

4) Sugere-se investir em capacitação, qualificações e atualizações sobre o tema atendimento a todos os funcionários técnico-administrativos, para melhorar a qualidade dos atendimentos, agilidade e assertividade das informações divulgadas para os alunos, de forma que a comunicação seja feita sem distorções

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

5) Sugere-se ter um sistema que registra as demandas dos alunos nesses setores, para que os problemas tenham resposta e também para que sejam mantidos históricos dos atendimentos para fins de análise e melhoria. O sistema pode estar integrado com a CRA e também pode seguir procedimentos idênticos quanto a prazos de resposta

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 9 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se uma capacitação em compliance para os membros da Ouvidoria com os líderes das áreas envolvidas com a Ouvidoria, de modo a buscar em equipe a redução do tempo de resposta das áreas para as demandas abertas e promover a conscientização da importância da Ouvidoria para a UB. A Ouvidoria poderia avaliar a possibilidade de realizar uma pesquisa interna simples para o aluno avaliar o atendimento, buscando entender se a queixa está relacionada ao processo da Ouvidoria ou às solicitações que não estão sendo atendidas pelos departamentos e setores.

Sugere-se promover uma melhor divulgação do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados; divulgar o papel da ouvidoria com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e apresenta o retorno deliberado dos demais setores.

Sugere-se verificar o funcionamento do atual sistema de Ouvidoria Digital (online), para verificar se é possível parametrizar condições de cadastro inicial para permitir filtros das demandas por campus, curso e outros.

Sugere-se implementar melhorias no sistema da Ouvidoria, que permitam aos solicitantes acompanhar o status de suas demandas, fornecendo feedback sobre se foram atendidas ou não, bem como criar procedimentos que garantam a continuidade da busca pela resolução do problema caso a demanda não tenha sido atendida inicialmente.

Sugere-se fazer campanhas de comunicação dos serviços prestados pela Ouvidoria, incentivando o aluno a usar esse canal de comunicação; sugere-se divulgar quem são os ouvidores, qual é o papel deles e quais os resultados obtidos ao longo do tempo; sugere-se divulgar os resultados no site, redes sociais e murais e quadros de aviso.

Sugere-se fazer um levantamento das principais reclamações que chegam na ouvidoria e tomar ações de melhoria e capacitação nos diversos departamentos da UB.

Sugere-se melhorar a divulgação do acesso ao canal da ouvidoria, usando o site, redes sociais, murais e quadros de aviso, explicando como as

manifestações podem ser feitas, além de divulgar os resultados da ouvidoria através de gráficos semestrais ou anuais, demonstrando a evolução ao longo do tempo.

Sugere-se divulgar o papel da ouvidoria, com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e apresenta o retorno deliberado dos demais setores.

Sugere-se investir na melhoria na rapidez de resposta da ouvidoria, na facilidade de comunicação com os ouvidores, no acompanhamento das demandas e na humanização na relação, trazendo segurança de que o problema em questão vai ser tratado e solucionado.

Sugere-se criar um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria (de nota 0 a 10 ou de 1 a 5 estrelas), para permitir a avaliação do processo de ouvidoria.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 47,5% dos alunos do presencial (menos da metade) responderam positivamente quando questionados em relação ao atendimento da Ouvidoria.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial e do EAD

2) Sugere-se promover uma melhor divulgação do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados

3) Sugere-se fazer campanhas de comunicação dos serviços prestados pela Ouvidoria, incentivando o aluno a usar esse canal de comunicação

4) Sugere-se divulgar quem são os ouvidores, qual é o papel deles e quais os resultados obtidos ao longo do tempo

5) Sugere-se divulgar os resultados no site, redes sociais e murais e quadros de aviso

- 6) Sugere-se fazer um levantamento das principais reclamações que chegam na ouvidoria e tomar ações de melhoria e capacitação nos diversos departamentos da UB
- 7) Sugere-se melhorar a divulgação do acesso ao canal da ouvidoria, usando o site, redes sociais, murais e quadros de aviso, explicando como as manifestações podem ser feitas, além de divulgar os resultados da ouvidoria através de gráficos semestrais ou anuais, demonstrando a evolução ao longo do tempo
- 8) Sugere-se divulgar o papel da ouvidoria, com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e dar o retorno deliberado dos demais setores
- 9) Sugere-se investir na melhoria na rapidez de resposta da ouvidoria, na facilidade de comunicação com os ouvidores, no acompanhamento das demandas e na humanização na relação, trazendo segurança de que o problema em questão vai ser tratado e solucionado
- 10) Sugere-se criar um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria (de nota 0 a 10 ou de 1 a 5 estrelas), para permitir a avaliação do processo de ouvidoria

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição toma ações para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial. A ouvidoria está devidamente implantada e realiza os atendimentos seguindo procedimentos rigorosos.

Em fase de acompanhamento pela CPA

2) São promovidas divulgações do canal da ouvidoria e dos serviços por ela prestados

Em fase de acompanhamento pela CPA

3) São feitas campanhas de comunicação dos serviços prestados pela Ouvidoria, incentivando o aluno a usar esse canal de comunicação

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

<p>4) Sugere-se divulgar quem são os ouvidores, qual é o papel deles e quais os resultados obtidos ao longo do tempo</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024</p>
<p>5) Sugere-se divulgar os resultados no site, redes sociais e murais e quadros de aviso</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>
<p>6) Sugere-se fazer um levantamento das principais reclamações que chegam na ouvidoria e tomar ações de melhoria e capacitação nos diversos departamentos da UB</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>
<p>7) Sugere-se melhorar a divulgação do acesso ao canal da ouvidoria, usando o site, redes sociais, murais e quadros de aviso, explicando como as manifestações podem ser feitas, além de divulgar os resultados da ouvidoria através de gráficos semestrais ou anuais, demonstrando a evolução ao longo do tempo</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025</p>
<p>8) Sugere-se divulgar o papel da ouvidoria, com esclarecimento ao aluno de que a ouvidoria não delibera sobre as solicitações e sim apura/verifica o que houve e dar o retorno deliberado dos demais setores</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025</p>
<p>9) Sugere-se investir na melhoria na rapidez de resposta da ouvidoria, na facilidade de comunicação com os ouvidores, no acompanhamento das demandas e na humanização na relação, trazendo segurança de que o problema em questão vai ser tratado e solucionado</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>
<p>10) Sugere-se criar um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria (de nota 0 a 10 ou de 1 a 5 estrelas), para permitir a avaliação do processo de ouvidoria</p> <p>É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025</p>

AÇÃO PREVENTIVA 10 – ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE COBRANÇAS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Sugere-se realização a implantação de um sistema CRM, que poderá melhorar o fluxo de informações e a agilidade na resolução de demandas relativas ao sistema financeiro e de cobrança; sugere-se criar capacitações para os colaboradores, que demonstrem como tornar o atendimento mais ágil, como filtrar os assuntos e melhorar a resolução dos problemas e como dar respostas assertivas;

Sugere-se implementar em cada campi uma sistemática de acompanhamento das questões financeiras específicas, com a possibilidade de atendimento financeiro presencial para esclarecimento de dúvidas, análise de processos de negociação e demais pendências que, pelo fluxo normal, não foram resolvidas; sugere-se avaliar a possibilidade dos campi ter certa autonomia em etapas dos processos de negociação, que permitirão mais agilidade na resolução de questões e finalização de pendências financeiras e processos de negociação.

Sugere-se fazer a divulgação constante no pátio, nas TV's e no Instagram das opções de renegociação e funcionalidades financeiras dentro do portal do aluno.

Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas); sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial.

Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se investir na resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos.

Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 26,4% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento do serviço de cobranças.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial

2) Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas)

3) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial

4) Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos

5) Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados

6) Sugere-se investir na resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos

7) Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição toma ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Em fase de acompanhamento pela CPA

2) Existe uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas)

Em fase de acompanhamento pela CPA

5) São levantadas as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e busca-se tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados

Em fase de acompanhamento pela CPA

6) É realizada resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

3) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

4) Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

7) Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 11 – ATENDIMENTO DA DIREÇÃO DO CAMPUS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a qualidade do atendimento da Direção dos Campus, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial. Divulgar uma agenda com dois ou três dias do mês onde o estudante possa ser atendido pela direção. Sugere-se melhorar o atendimento da direção dos campus buscando a proximidade com os discentes, através da divulgação de horários e local de atendimento, formas de agendamento de reuniões e assuntos discutidos; sugere-se criar um procedimento com um fluxograma de atendimento, que demonstre em que circunstâncias o atendimento da Direção é aplicável, evitando que questionamentos e problemas sejam todos enviados para a Direção do Campus; com isso, será possível concentrar o tempo e esforço da direção para situações realmente importantes; Realizar eventos e lives onde a direção de cada campus se apresenta e se coloca à disposição da comunidade acadêmica, permitindo uma maior aproximação desses com a comunidade e principalmente com os discentes.

Sugere-se melhorar continuamente os processos de atendimento ao discente pela diretoria geral e o acesso à direção na análise de problemas específicos dos discentes e nas respostas a esses problemas; que a direção geral e as coordenações de curso melhorem continuamente a adoção de estratégias visando antecipar soluções para problemas potenciais.

Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito dos atendimentos da direção (disponibilidade, acolhimento, transparência, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados.

Sugere-se aumentar a visibilidade da direção dos campi, para que os alunos conheçam os diretores criando uma maior aproximação e ganhando mais confiança. Sugere-se criar uma agenda de atendimento mensal aos representantes de turma interessados, para uma aproximação dos alunos com a direção para tratar de assuntos acadêmicos.

Sugere-se divulgar atividades e eventos onde a direção dos campus esteve em contato direto com os alunos, demonstrando de forma efetiva a proximidade e abertura dos diretores.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS**EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS**

DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES
RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL
Foi detectado que 27,2% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados em relação ao atendimento da Direção do Campus.
AÇÕES PLANEJADAS PELA UB
1) Convém que a instituição continue tomando ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial
2) Sugere-se implementar uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas)
3) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial
4) Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos
5) Sugere-se levantar as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e buscar tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados
6) Sugere-se investir na resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos
7) Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
Todas as ações propostas foram aprovadas.
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição toma ações corretivas para melhorar a qualidade do atendimento do serviço de cobranças, buscando o aumento da satisfação dos alunos do presencial.

Em fase de acompanhamento pela CPA

2) Existe uma sistemática de levantamento dos atendimentos prestados aos alunos do presencial pelo serviço de cobranças e da quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas ao longo do tempo (% de soluções do total de demandas)

Em fase de acompanhamento pela CPA

5) São levantadas as principais reclamações a respeito do setor de cobranças (atraso nos acordos, cobranças indevidas, delicadeza no trato, etc) junto aos alunos e busca-se tomar ações de melhoria dos serviços de atendimento prestados

Em fase de acompanhamento pela CPA

6) É realizada resolução dos problemas com a emissão de boletos, evitando a insatisfação dos alunos

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

3) Sugere-se implementar a sistemática de "cliente misterioso" no serviço de cobranças e medir os resultados de atendimento dos alunos do presencial
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

4) Sugere-se elaborar um manual de atendimento do serviço de cobranças que possa ser usado pelos profissionais que ali trabalham, contendo procedimentos que poderão auxiliar nas demandas e atendimentos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

7) Sugere-se avaliar a possibilidade da presença de um representante do departamento financeiro no campus, que pudesse tratar de casos específicos que não foram resolvidos pelos procedimentos normais via portal do aluno ou CRA, diminuindo a insatisfação. Quanto mais humanizado for o atendimento de casos crônicos, melhor a resposta do devedor nos pagamentos sem que haja processos jurídicos ou administrativos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 12 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

Convém que a instituição tome ações para investigar os motivos que levaram uma parte dos colaboradores não acreditarem que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB.

Sugere-se avaliar os departamentos e áreas dos campi, identificando as áreas onde ocorre sobrecarga de trabalho ou falta de profissionais, buscando a contratação progressiva de novos colaboradores que possam trazer experiência, conhecimento e agilidade na realização das atividades.

Sugere-se realizar uma estratégia de otimizar as férias do corpo administrativo, quando possível, nos períodos de férias dos estudantes e docentes, quando a demanda de trabalho é menor por exemplo.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 27,8% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre acreditarem que a quantidade e qualidade dos funcionários técnico-administrativos atende às demandas dos alunos da UB, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue investigando os motivos que levaram os alunos do presencial e os colaboradores a terem uma percepção negativa com relação a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos para atender às demandas dos alunos da UB

2) Sugere-se analisar em que áreas estão faltando profissionais (docentes e colaboradores) ou em que área os profissionais não estão com entrega a contento. No primeiro caso, verificar possibilidade de novas contratações. No segundo, oferecer atualizações, workshops e capacitações

3) Sugere-se divulgar as atribuições dos colaboradores e equipes, para melhorar o fluxo de trabalho e a comunicação

4) Sugere-se oferecer capacitação continua para os docentes e funcionários técnico-administrativos, com temas em comum a todos, para melhorar a sincronia das equipes

5) Sugere-se criar um programa de incentivo interno com metas coletivas e individuais, como premiação por resultado obtido na satisfação e atendimento

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição busca investigando os motivos que levaram os colaboradores a terem uma percepção negativa com relação a quantidade e qualidade dos docentes e funcionários técnico-administrativos para atender às demandas dos alunos da UB. Estão sendo realizados investimentos em capacitação de docentes e colaboradores, bem como estão ocorrendo processos frequentes de contratações.

Em fase de acompanhamento pela CPA

4) A UB oferece capacitação continua para os docentes e funcionários técnico-administrativos, com temas em comum a todos, para melhorar a sincronia das equipes

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Sugere-se analisar em que áreas estão faltando profissionais (docentes e colaboradores) ou em que área os profissionais não estão com entrega a contento. No primeiro caso, verificar possibilidade de novas contratações. No segundo, oferecer atualizações, workshops e capacitações

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

3) Sugere-se divulgar as atribuições dos colaboradores e equipes, para melhorar o fluxo de trabalho e a comunicação

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

5) Sugere-se criar um programa de incentivo interno com metas coletivas e individuais, como premiação por resultado obtido na satisfação e atendimento

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 13 – INCENTIVO A CAPACITAÇÃO E ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL PARA FUNCIONÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E DOCENTES
<p>Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes. Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.</p> <p>Sugere-se melhorar a divulgação do cronograma anual do Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores. Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.</p>
EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS
EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL
RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES <p>Foi detectado que 26,4% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre A UB tem incentivado a capacitação e atualização profissional para funcionários técnico-administrativos e docentes, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.</p>
AÇÕES PLANEJADAS PELA UB
<p>1) Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes.</p>
<p>2) Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.</p>
<p>3) Sugere-se melhorar a divulgação do cronograma anual do Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores.</p>
<p>4) Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.</p>
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
<p>Todas as ações propostas foram aprovadas.</p>
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

3) A instituição faz uma ampla divulgação do seu Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores. Um cronograma semestral está em fase desenvolvimento para melhorar ainda mais a programação do PIC. Em fase de acompanhamento pela CPA.

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

1) Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes.

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: novembro de 2024

2) Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: novembro de 2024

4) Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

AÇÃO PREVENTIVA 14 – POSIÇÕES E REVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NOS ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos colaboradores nos órgãos superiores, tais como o CONSU, reforçando o papel desses representantes no levantamento das demandas dos discentes para a UB.

Sugere-se melhorar a divulgação das decisões colegiadas para a comunidade acadêmica; apresentar as devolutivas e propostas de ações feitas pelos membros representantes; incentivar a divulgação das decisões para a comunidade acadêmica pelos representantes de cada público.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos colaboradores nos órgãos superiores (especialmente o CONSU) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros colaboradores que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB.

Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que os colaboradores são ouvidos pela instituição.

Sugere-se realizar campanhas de conscientização nos ambientes profissionais, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e como eles funcionam, para que os colaboradores conheçam e saibam como encaminhar demandas.

Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba quem os representa.

Sugere-se estimular os colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica.

Sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos colaboradores e definir ações de melhoria.

Sugere-se fazer a divulgação das ações corretivas propostas e efetivadas para cada grupo (discentes, docentes, colaboradores).

Sugere-se fazer tanto no acolhimento quanto em um segundo momento durante o ano (em ações de integração do aluno com a UB) o reforço da divulgação dos órgãos colegiados e as suas representações da comunidade acadêmica.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Foi detectado que 25,6% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas nos órgãos colegiados superiores da UB, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade discente e dos colaboradores nos órgãos superiores, tais como o CONSU, reforçando o papel desses representantes no levantamento das demandas dos discentes para a UB

2) Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos discentes e dos colaboradores nos órgãos superiores (especialmente o CONSU) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros discentes e colaboradores que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB

3) Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que o aluno e o colaborador são ouvidos pela instituição

4) Sugere-se realizar campanhas de conscientização nas salas de aula, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e como eles funcionam, para que os alunos e colaboradores conheçam e saibam como encaminhar demandas

5) Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos e colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa

6) Sugere-se estimular os alunos e colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica

7) Sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e dos colaboradores e definir ações de melhoria

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição divulga a representatividade discente e dos colaboradores nos órgãos superiores, tais como o CONSU, reforçando o papel desses representantes no levantamento das demandas dos discentes para a UB. Existem portarias de nomeação que são publicadas no site da UB. Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos discentes e dos colaboradores nos órgãos superiores (especialmente o CONSU) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros discentes e colaboradores que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

3) Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que o aluno e o colaborador são ouvidos pela instituição
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

4) Sugere-se realizar campanhas de conscientização nas salas de aula, no AVA, no site e redes sociais, explicando quais são os órgãos superiores e como eles funcionam, para que os alunos e colaboradores conheçam e saibam como encaminhar demandas
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

5) Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos e colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

6) Sugere-se estimular os alunos e colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

7) Sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e dos colaboradores e definir ações de melhoria

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 15 – POSIÇÕES E REIVINDICAÇÕES CONSIDERADAS NA CPA

Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade dos colaboradores na CPA, reforçando o papel desses representantes em todo o processo de autoavaliação institucional e da participação ativa desses representantes na elaboração de planos de ação para melhoria da UB.

Sugere-se promover a maior participação dos colaboradores em todas as etapas do processo de avaliação, tais como a sensibilização e conscientização, desenvolvimento dos instrumentos de avaliação, aplicação da autoavaliação, análise dos resultados, sugestões de planos de ação, elaboração do relatório da CPA, acompanhamento das ações e resultados, divulgação das conquistas da CPA, dentre outras atividades.

Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade da CPA juntos aos colaboradores (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros colaboradores que participam da CPA e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da CPA.

Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que o colaborador é ouvido pela CPA.

Sugere-se melhorar a divulgação das ações realizadas pela CPA, aumentar a divulgação dos resultados obtidos nas avaliações da CPA e as mudanças e melhorias obtidas pela CPA na pela Instituição.

Sugere-se continuar a fazer a abordagem nas salas de aula, apresentando os relatórios da CPA, os planos de ação propostos e os resultados obtidos.

Sugere-se divulgar “as conquistas da CPA” através de exemplos de melhorias alcançadas a partir das atividades da CPA, demonstrando com fotos o antes e depois, quando aplicável; sugere-se continuar usando as TV’s nos pátios para divulgar essas conquistas. Sugere-se escolher as principais melhorias de cada campi com maior impacto e/ou investimento, conquistadas a partir da análise de resultados CPA e divulgar com maior intensidade, com fotos nas TVs dos campi, no site e redes sociais, dando destaque a CPA.

Sugere-se promover reuniões com os diversos públicos, para levantar reivindicações e demandas qualitativas e propor ações de melhoria para a UB.
EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS
EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO
RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS
Foi detectado que 26% dos prestadores de serviços responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as suas posições/reivindicações são consideradas na Comissão Própria de Avaliação (CPA), caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.
AÇÕES PLANEJADAS PELA UB
1) Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação da representatividade discente e dos colaboradores na CPA, reforçando o papel desses representantes em todo o processo de autoavaliação institucional e da participação ativa desses representantes na elaboração de planos de ação para melhoria da UB
2) Sugere-se promover a maior participação dos discentes e colaboradores em todas as etapas do processo de avaliação, tais como a sensibilização e conscientização, desenvolvimento dos instrumentos de avaliação, aplicação da autoavaliação, análise dos resultados, sugestões de planos de ação, elaboração do relatório da CPA, acompanhamento das ações e resultados, divulgação das conquistas da CPA, dentre outras atividades
3) Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade da CPA juntos aos alunos e colaboradores (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros discentes e colaboradores que participam da CPA e também demonstrar através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da CPA
4) Sugere-se criar campanhas de comunicação que demonstrem que o aluno e o colaborador são ouvidos pela CPA
5) Sugere-se aumentar a divulgação dos resultados obtidos nas avaliações da CPA e dos itens realizados como melhoria pela Instituição

6) Sugere-se divulgar “as conquistas da CPA” através de exemplos de melhorias alcançadas a partir das atividades da CPA, demonstrando com fotos o antes e depois, quando aplicável

7) Sugere-se promover reuniões com os diversos públicos, para levantar reivindicações e demandas qualitativas e propor ações de melhoria para a UB

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição divulga da representatividade discente e dos colaboradores na CPA no site da UB e em reuniões, treinamentos e lives, reforçando o papel desses representantes em todo o processo de autoavaliação institucional e da participação ativa desses representantes na elaboração de planos de ação para melhoria da UB

Em fase de acompanhamento pela CPA

2) A participação dos discentes e colaboradores em todas as etapas do processo de avaliação da CPA é ativa, tais como a sensibilização e conscientização, desenvolvimento dos instrumentos de avaliação, aplicação da autoavaliação, análise dos resultados, sugestões de planos de ação, elaboração do relatório da CPA, acompanhamento das ações e resultados, divulgação das conquistas da CPA, dentre outras atividades

Em fase de acompanhamento pela CPA

3) É feita a divulgação da representatividade da CPA juntos aos alunos e colaboradores (no site, redes sociais, murais e quadros de aviso), divulgando melhor os membros discentes e colaboradores que participam da CPA e também é demonstrado através de palestras e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da CPA

Em fase de acompanhamento pela CPA

4) São implementadas campanhas de comunicação que demonstram que o aluno e o colaborador são ouvidos pela CPA

Em fase de acompanhamento pela CPA

5) A divulgação dos resultados obtidos nas avaliações da CPA e dos itens realizados como melhoria pela Instituição é sistematicamente realizada, usando o site, reuniões, capacitações.

Em fase de acompanhamento pela CPA
6) É feita a divulgação das conquistas da CPA através de exemplos de melhorias alcançadas a partir das atividades da CPA, demonstrando com fotos o antes e depois, quando aplicável. Em fase de acompanhamento pela CPA
AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB
7) Sugere-se promover reuniões com os diversos públicos, para levantar reivindicações e demandas qualitativas e propor ações de melhoria para a UB É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 16 – PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÃO E GESTÃO PARTICIPATIVOS

Convém que a instituição tome ações para melhorar a divulgação dos processos de tomadas de decisão e gestão, suas sistemáticas e agendas, reforçando a representatividade dos alunos e colaboradores nos órgãos colegiados e divulgando amplamente os nomes dos alunos e colaboradores representantes envolvidos, para melhorar a participação dos alunos nesses processos.

Essa ação preventiva está relacionada com as Ações Preventivas 14 – Posições e reivindicações consideradas nos órgãos colegiado superiores, 15 – Posições e reivindicações consideradas na CPA, apontadas nesse item 5.2.1. Portanto, seria importante que as ações sejam tomadas de forma integrada e ampla pela UB.

Sugere-se reforçar as oportunidades da “voz do aluno”: Centro Acadêmico, Colegiado, CPA e outras formas de participação do estudante, bem como continuar divulgando as conquistas da CPA na TV do pátio nos campi.

Sugere-se ter um programa de pesquisa de opinião ou consulta pública que, durante o ano, apresenta questões diferentes daquelas normalmente abordadas na CPA e que podem servir de fonte de informações para melhorar os processos e permitir uma maior participação dos discentes nas decisões.

Sugere-se realizar uma capacitação dos gestores das diferentes áreas sobre a importância de tomar decisões compartilhadas com os trabalhadores que realizam as atividades.

Sugere-se ter um programa sistematizado que apresenta para os estudantes e toda a comunidade acadêmica os resultados das ações realizadas pela UB ao longo do ano, originadas as demandas dos discentes e de toda a comunidade acadêmica na CPA.

Sugere-se demonstrar através de atas de reunião, comunicados e ações de sensibilização que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas; sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos membros da comunidade acadêmica (e principalmente os discentes e colaboradores integrantes dos órgãos que tomam decisões) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras, eventos e

lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB, sugere-se reforçar quais decisões foram tomadas de forma participativa em órgãos colegiados e que levaram a melhorias significativas da UB.

Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos e colaboradores que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa.

Sugere-se estimular os alunos e colaboradores que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica.

Sugere-se aproximar as coordenações de curso e os colegiados com as representações de turma e centros acadêmicos (quando existentes), de forma a melhorar a comunicação e o entendimento das necessidades dos alunos dos cursos; sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e definir ações de melhoria.

Sugere-se reforçar continuamente a “voz” do aluno nos órgãos colegiados, organizações estudantis e nas atividades realizadas nos cursos.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS ALUNOS DO PRESENCIAL

Foi detectado que 26,5% dos alunos do presencial responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas.

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 27,3% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre a percepção de que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

1) Convém que a instituição continue tomando ações para melhorar a divulgação dos processos de tomadas de decisão e gestão, suas sistemáticas e agendas, reforçando a representatividade dos alunos nos órgãos colegiados

e divulgando amplamente os nomes dos alunos representantes envolvidos, para melhorar a participação dos alunos nesses processos

2) Sugere-se demonstrar através de atas de reunião, comunicados e ações de sensibilização que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas

3) Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos membros da comunidade acadêmica (e principalmente os discentes integrantes dos órgãos que tomam decisões) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras, eventos e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB, sugere-se reforçar quais decisões foram tomadas de forma participativa em órgãos colegiados e que levaram a melhorias significativas da UB

4) Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa

5) Sugere-se estimular os alunos que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica

6) Sugere-se aproximar as coordenações de curso e os colegiados com as representações de turma e centros acadêmicos (quando existentes), de forma a melhorar a comunicação e o entendimento das necessidades dos alunos dos cursos; sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e definir ações de melhoria

7) Sugere-se reforçar continuamente a “voz” do aluno nos órgãos colegiados, organizações estudantis e nas atividades realizadas nos cursos

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A instituição toma ações para melhorar a divulgação dos processos de tomadas de decisão e gestão, suas sistemáticas e agendas, reforçando a representatividade dos alunos nos órgãos colegiados e divulgando amplamente os nomes dos alunos representantes envolvidos, para melhorar a participação

dos alunos nesses processos. Existe representação formal dos alunos nos órgãos colegiados e sua participação é fundamental nas decisões tomadas.

Em fase de acompanhamento pela CPA

2) Existem atas de reunião, comunicados e ações de sensibilização que demonstram que as tomadas de decisão e gestão institucional são participativas

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

3) Sugere-se melhorar a divulgação da representatividade dos membros da comunidade acadêmica (e principalmente os discentes integrantes dos órgãos que tomam decisões) no site, redes sociais, murais e quadros de aviso, divulgando melhor os membros que participam das reuniões e também demonstrar através de palestras, eventos e lives que esses membros tem voz ativa nas decisões da UB, sugere-se reforçar quais decisões foram tomadas de forma participativa em órgãos colegiados e que levaram a melhorias significativas da UB

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

4) Sugere-se divulgar amplamente os nomes dos alunos que são os representantes nos órgãos superiores, para que toda a comunidade saiba que os representa

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: dezembro de 2024

5) Sugere-se estimular os alunos que participam dos órgãos colegiados a divulgarem as discussões e resultados das decisões para a comunidade acadêmica

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

6) Sugere-se aproximar as coordenações de curso e os colegiados com as representações de turma e centros acadêmicos (quando existentes), de forma a melhorar a comunicação e o entendimento das necessidades dos alunos dos cursos; sugere-se realizar reuniões para avaliar reivindicações dos alunos e definir ações de melhoria

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

7) Sugere-se reforçar continuamente a “voz” do aluno nos órgãos colegiados, organizações estudantis e nas atividades realizadas nos cursos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 17 – CONDIÇÕES FINANCEIRAS DOS DISCENTES PARA HONRAR COM AS PARCELAS DO SEMESTRE

Convém que a instituição investigue de forma específica com os coordenadores do presencial quais são os motivos que levaram eles à não acreditar que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre sem contar com alguma modalidade de bolsa; convém discutir com os coordenadores do presencial ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

Sugere-se melhorar o processo de divulgação do programa de bolsas de estudos da UB tanto localmente nos campi como no site, nas redes sociais, cartazes, esclarecendo os tipos e formas de bolsas oferecidas.

Sugere-se avaliar continuamente os critérios de renda e desempenho constantes nas políticas de bolsas de estudo institucionais, para manter as regras adequadas a realidade dos discentes; dar transparência ao processo, apresentando a quantidade de bolsas por curso e os percentuais de desconto oferecidos; avaliar a possibilidade de possuir financiamento próprio ou estabelecer e divulgar parcerias de financiamento estudantil como do Banco Santander.

Sugere-se continuar a viabilizar o financiamento estudantil FIES e outras formas de financiamento governamental, próprio ou de terceiros, bem como melhorar continuamente os procedimentos de bolsas de estudos.

Sugere-se discutir com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos.

Sugere-se identificar os alunos em maior dificuldade e pensar se há possibilidade de propor formas alternativas de pagamento e bolsas de incentivo. Sugere-se divulgar internamente o perfil do aluno matriculado com seus objetivos em relação ao mercado de trabalho, buscando criar mecanismos de estágio remunerado e empregabilidade para atender o atual aluno e garantir a permanência deste até o final do curso.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 10 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA
<p>RESULTADOS OBTIDOS SOMENTE COM OS COORDENADORES DO PRESENCIAL</p> <p>Foi detectado que 27,3% dos coordenadores do presencial responderam negativamente quando questionados se acreditam que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre (investimento semestral), sem contar com alguma modalidade de bolsa.</p>
AÇÕES PLANEJADAS PELA UB
<p>1) Convém que a instituição investigue de forma específica com os coordenadores quais são os motivos que levaram eles à não acreditar que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre sem contar com alguma modalidade de bolsa; convém discutir com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos</p>
<p>2) Sugere-se continuar a viabilizar o financiamento estudantil FIES e outras formas de financiamento governamental, próprio ou de terceiros, bem como melhorar continuamente os procedimentos de bolsas de estudos</p>
<p>3) Sugere-se discutir com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos</p>
<p>4) Sugere-se identificar os alunos em maior dificuldade e pensar se há possibilidade de propor formas alternativas de pagamento e bolsas de incentivo</p>
<p>5) Sugere-se divulgar internamente o perfil do aluno matriculado com seus objetivos em relação ao mercado de trabalho, buscando criar mecanismos de estágio e empregabilidade para atender o atual aluno e garantir a permanência deste até o final do curso</p>
POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA
<p>Todas as ações propostas foram aprovadas.</p>
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB
<p>1) A instituição trata semanalmente com os coordenadores dos problemas nas reuniões de alinhamento e busca entender os motivos que levaram eles à não acreditar que os discentes possuem condições financeiras para honrar com as parcelas do semestre sem contar com alguma modalidade de bolsa; sempre</p>

são discutidas com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos
Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Sugere-se continuar a viabilizar o financiamento estudantil FIES e outras formas de financiamento governamental, próprio ou de terceiros, bem como melhorar continuamente os procedimentos de bolsas de estudos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: março de 2025

3) Sugere-se discutir com os coordenadores ideias para que os programas de bolsas possam ser melhorados para alcançarem as possíveis demandas dos alunos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

4) Sugere-se identificar os alunos em maior dificuldade e pensar se há possibilidade de propor formas alternativas de pagamento e bolsas de incentivo

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: janeiro de 2025

5) Sugere-se divulgar internamente o perfil do aluno matriculado com seus objetivos em relação ao mercado de trabalho, buscando criar mecanismos de estágio e empregabilidade para atender o atual aluno e garantir a permanência deste até o final do curso

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: maio de 2025

AÇÃO PREVENTIVA 18 – RECURSOS FINANCEIROS PARA QUALIFICAÇÕES DE COLABORADORES E DOCENTES

Convém que a instituição tome ações para melhorar a divulgação dos investimentos feitos com as qualificações de seus funcionários administrativos e docentes.

Convém que a instituição tome ações para melhorar as ações de incentivo e divulgação das capacitações e atualizações profissionais oferecidas para funcionários técnico-administrativos e docentes. Sugere-se incentivar a qualificação dos colaboradores através de capacitações que podem estar vinculadas à Extensão.

Sugere-se melhorar a divulgação do cronograma anual do Programa Interno de Capacitação (PIC) para todos os colaboradores. Sugere-se estabelecer datas mensais fixas de capacitação para docentes e colaboradores.

EIXO E DIMENSÃO RELACIONADOS

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DA CPA

RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Foi detectado que 33,9% dos colaboradores responderam negativamente quando questionados sobre acreditarem que a UB tem aplicado recursos financeiros para contribuir com as qualificações de seus funcionários administrativos e docentes, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados, caracterizando esse resultado como uma oportunidade de melhoria.

AÇÕES PLANEJADAS PELA UB

- 1) Convém investir continuamente na capacitação, qualificação e atualização profissional para funcionários administrativos e docentes, aplicando recursos financeiros para contribuir com a melhoria da qualificação, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados
- 2) Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação dos investimentos feitos em capacitações, qualificações e atualizações que são oferecidas para seus funcionários técnico-administrativos e docentes

3) Sugere-se divulgar no site, nas redes sociais, nos quadros de aviso e murais os investimentos em qualificações e capacitações que são oferecidas para os funcionários técnico-administrativos e docentes (com foco na melhoria da sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados), para melhorar a percepção de toda a comunidade acadêmica dessas ações de qualificação e capacitação

4) Sugere-se que a CPA faça apontamentos nos relatórios sobre os investimentos em capacitações, qualificações e atualizações promovidas ao longo de cada ano

5) Sugere-se criar um plano de incentivo aos participantes dos programas de capacitação oferecidos

6) Sugere-se realizar capacitações internas (online e presenciais) dentro do período de trabalho, quando praticável

POSICIONAMENTO APÓS REUNIÃO COM A MANTENEDORA E REITORIA

Todas as ações propostas foram aprovadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UB

1) A UB investe continuamente na capacitação, qualificação e atualização profissional para funcionários administrativos e docentes, aplicando recursos financeiros para contribuir com a melhoria da qualificação, melhorando a sua autoestima e a qualidade dos serviços prestados. O PIC, programa interno de capacitação, é sistematicamente realizado durante todo o ano.

Em fase de acompanhamento pela CPA

6) As capacitações internas (online e presenciais) são oferecidas dentro do período de trabalho, quando praticável.

Em fase de acompanhamento pela CPA

AÇÕES EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PELA UB

2) Convém que a instituição melhore continuamente a divulgação dos investimentos feitos em capacitações, qualificações e atualizações que são oferecidas para seus funcionários técnico-administrativos e docentes

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

3) Sugere-se divulgar no site, nas redes sociais, nos quadros de aviso e murais os investimentos em qualificações e capacitações que são oferecidas para os funcionários técnico-administrativos e docentes (com foco na melhoria da sua

autoestima e a qualidade dos serviços prestados), para melhorar a percepção de toda a comunidade acadêmica dessas ações de qualificação e capacitação
É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

4) Sugere-se que a CPA faça apontamentos nos relatórios sobre os investimentos em capacitações, qualificações e atualizações promovidas ao longo de cada ano

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: fevereiro de 2025

5) Sugere-se criar um plano de incentivo aos participantes dos programas de capacitação oferecidos

É necessário verificar novamente essa ação – prazo: abril de 2025

3. Plano de Acompanhamento dos Objetivos e Metas do PDI

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2022-2026 apresenta no seu capítulo 4.1 a “missão, visão, valores, objetivos e metas”. No item 4.1.5, são apresentados os objetivos específicos, metas, planos de ação e cronograma de implementação.

É possível notar que os objetivos específicos estão organizados segundo os 5 eixos de avaliação dos SINAES, buscando facilitar a organização institucional na busca pela implementação dos planos de ação, atingimento das metas e melhoria dos resultados, comparando inclusive com as avaliações externas e internas e os resultados da CPA.

A política de gestão da UB está articulada com as políticas de ensino, pesquisa e extensão, levando em conta a realidade da IES, do corpo docente, a sustentabilidade de seus processos e a realidade das regiões onde está inserida, de oferta dos cursos, bem como as políticas para os docentes e técnicos-administrativos. Essa articulação proporciona a tomada de decisões (ações acadêmico-administrativas), tendo como base os resultados obtidos a partir das avaliações externas e das avaliações internas. Esse processo tem auxiliado no alcance dos objetivos propostos no PDI e das ações e metas que precisam ser alcançados na vigência do PDI 2022-2026.

A reitoria articulada com as instâncias administrativas e acadêmicas da UB é responsável pelas ações definidas a partir dos resultados das avaliações internas e externas. Além disso, a CPA realiza um trabalho de acompanhamento dessas ações, bem como dos objetivos, metas e cronograma de implantação do PDI. A análise do PDI está presente nos relatórios da CPA, encaminhados para o Conselho Universitário no mês de março de cada ano. No último relatório da CPA do ano de 2023 (finalizando em março de 2024), a CPA fez uma análise completa do PDI 2022-2026. Cada uma das dez dimensões do SINAES foi utilizada nessa avaliação e os resultados apontam para o atingimento dos objetivos e metas propostas, bem como pelo atendimento da Missão institucional.

Avaliando o atual Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2022-2026 da UB, evidencia-se que é um instrumento de planejamento para a gestão estratégica e, sobretudo, caracteriza a identidade institucional construída a partir de uma elaboração e reflexão coletiva de membros da comunidade acadêmica. O processo de construção deste documento iniciou-se com o planejamento estratégico institucional, envolvendo toda a comunidade acadêmica. Este planejamento é detalhado ao longo do PDI, explicitando a missão e a visão da Universidade, suas estratégias e diretrizes políticas. O documento sustentará o quinquênio de 2022 a 2026, delineando uma proposta de aprofundamento dos

objetivos e metas estabelecidas pela Instituição que resultam da maturidade conquistada. O PDI detalha a contextualização da mantenedora e sua mantida, o projeto pedagógico institucional, o planejamento e avaliação institucional, o desenvolvimento institucional e políticas acadêmicas, a infraestrutura e a sustentabilidade financeira, consolidando as políticas de ensino de graduação e pós-graduação, as políticas de pesquisa e extensão, as políticas de mobilidade acadêmica, acompanhamento de egressos, atendimento ao discente, responsabilidade social e as políticas de gestão. O documento consolida as propostas de novos cursos, programas, projetos, pesquisas e ações, apresentando os rumos e percursos pretendidos, atentos aos desafios que surgem nas diversas áreas de atuação, a fim de atender à demanda socioeconômica local, regional e nacional. Os resultados de processos de avaliação interna e externa e do diálogo que se estabelece entre a Comunidade Acadêmica e a Mantenedora, foram imprescindíveis para elaboração do PDI.

O PDI é o instrumento de planejamento e gestão que apresenta a identidade da UB considerando o âmbito da sua filosofia de trabalho, da missão a que se propõe, das estratégias para atingir suas metas e objetivos, da sua estrutura organizacional, do Projeto Pedagógico Institucional, observando as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações e as atividades acadêmicas e científicas que desenvolve e visa a desenvolver. O PDI 2022-2026 está atualizado e coerente com a organização acadêmica da UB e contempla: o cronograma e a metodologia de implementação dos objetivos; metas e ações da UB, observando a articulação entre as diversas ações; a manutenção de padrões de qualidade; perfil do corpo docente e de tutores; oferta de cursos de graduação e pós-graduação, presenciais e a distância; descrição da infraestrutura física e instalações acadêmicas; demonstrativo de capacidade e sustentabilidade financeiras.

Conforme descrito no PDI 2022-2026 da UB, a missão sintetiza os delimitadores de atuação da instituição, refletindo a posição de partida do planejamento, a “razão de ser” do negócio. Diante da deliberação do corpo diretivo da UB, define-se a missão como: “Disponibilizar ensino, pesquisa e extensão com sustentabilidade e inovação para a sociedade construir um ambiente de vida saudável, pacífico e próspero, com responsabilidade social.”

A visão se caracteriza como “o que se quer ser”, relacionando-se com o futuro da instituição em termos de posição estratégica almejada e relacionamento com seus públicos de interesse. Por se tratar de posição futura, atua como “bússola” nos processos de tomada de decisão da empresa. A visão é aspiracional e, neste sentido, precisa ser uma assinatura

forte e inspiradora. A visão da UB é, portanto: “Ser a Universidade que oferece todos os conhecimentos para a preservação da vida.”

Os valores são entendidos como crenças institucionais, crenças estas que influenciam a atitude dos colaboradores frente aos temas do cotidiano e impactam fortemente o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho. Valores são transmitidos diariamente, sendo responsáveis diretos pela consolidação de cultura organizacional. A UB enfatiza seus valores como sendo: “Integridade de processos; foco na sustentabilidade das ações; impactar o bem-estar social; compreensão da individualidade; ensinamento contemporâneo com propósito humano.”

A Universidade Brasil tem como base para seus objetivos gerais a formação, a pesquisa e extensão, aliados à política de gestão e parcerias. Dessa forma, adota por objetivos gerais:

- Promover ensino de graduação e pós-graduação, em todas as suas modalidades, com qualidade e de forma contínua, conforme previsto na legislação educacional brasileira nas áreas de educação, ciências e artes, bem como em todos os demais campos do conhecimento humano, vislumbrando a integração do ensino, da pesquisa e da extensão, formando profissionais competentes e éticos para o mundo do trabalho;
- Fomentar a investigação científica, promovendo a produção do conhecimento, objetivando participar da solução de problemas da comunidade, na medida em que desenvolve atividades de ensino e pesquisa;
- Ampliar atividades de extensão como mecanismo de articulação da universidade com a comunidade, incentivando a cultura local, regional e nacional por meio de ações sociais. Além disso, estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, com objetivo de prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com ela uma relação de reciprocidade;
- Difundir a produção cultural, científica e técnica, que constituem patrimônio material e imaterial da humanidade, bem como comunicar o saber por meio do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- Buscar a inovação no ensino, pesquisa, extensão e nos processos pedagógicos e administrativos;
- Incentivar o empreendedorismo e o desenvolvimento econômico e social das regiões onde a UB se insere;
- Promover convênios, parcerias e intercâmbios com instituições de forma a ampliar processos educacionais e aperfeiçoar o conhecimento. Implementar processos de gestão

compartilhada contemplando a comunidade acadêmica com objetivo de diagnosticar e suprir as necessidades da universidade e da comunidade;

- Fomentar e ampliar os estudos e ações relativos às temáticas de inclusão, notadamente temas da cultura afro-brasileira e indígena;
- Incentivar e apoiar ações relativas à política de educação ambiental no âmbito da universidade e suas regiões de abrangência;
- Buscar a inovação e o empreendedorismo para contribuição com o desenvolvimento econômico e social das regiões onde a UB se insere.

Os objetivos para o quinquênio são:

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

- Elaborar o Relato Institucional
- Melhorar os indicadores institucionais das avaliações externas
- Melhorar continuamente o processo de autoavaliação institucional

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

- Expandir a oferta de serviços educacionais, com a finalidade de implantar novos cursos de graduação e pós-graduação, promovendo a sinergia entre os cursos e suas atividades
- Buscar continuamente a melhoria da qualidade e a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos da UB
- Manter e aprimorar o programa de monitoria
- Continuar promovendo cursos e atividades de extensão
- Melhorar continuamente o incentivo a pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, o desenvolvimento artístico e cultural
- Manter a promoção de congressos, divulgação de trabalhos científicos e pesquisas realizadas pela comunidade acadêmica visando à difusão das conquistas e dos benefícios da criação e produção científica, didático-pedagógica, tecnológica, artística e cultural geradas pela UB
- Investir em ações de estímulo e difusão para a produção acadêmica que promovam publicações científicas, didático-pedagógicas, tecnológicas, artísticas e culturais
- Estimular o conhecimento dos problemas do cotidiano e da sociedade, em particular os regionais, prestando serviços às comunidades atendidas pela UB e estabelecendo com essa uma relação de reciprocidade
- Ampliar e aprimorar os programas e projetos de prestação de serviços e ações de desenvolvimento econômico e social
- Ampliar o programa de Bolsas de Estudo e convênios com empresas e instituições públicas

- Melhorar o desenvolvimento e implementação de ações voltadas à valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural
- Melhorar o desenvolvimento e implementação de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, de modo transversal aos cursos ofertados, bem como ações relativas à educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista
- Melhorar continuamente os canais de comunicação externa da UB e a comunicação com a comunidade interna
- Melhorar continuamente: os indicadores de evasão e retenção dos discentes; o nível de satisfação interna dos discentes, docentes e funcionários; os programas de atendimento aos estudantes; a eficiência, eficácia, qualidade e agilidade operacional no atendimento ao aluno; o programa de apoio e estímulo à produção discente e à participação em eventos; a sistemática de acompanhamento dos egressos; os indicadores de titulação e regime de trabalho do corpo docente; o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação de docentes, corpo técnico-administrativo e tutores presenciais e a distância
- Ampliar e aprimorar o processo de gestão institucional fundada no trabalho colegiado, dotando-a de estrutura composta por órgãos gestores e colegiados regidos pelos princípios de coordenação, complementaridade, comunicação, participação dos diversos públicos e de processos permanentes de avaliação e de planejamento institucionais
- Manter e atualizar os sistemas da secretaria acadêmica, relacionados aos registros acadêmicos, guarda do acervo acadêmico, digitalização e segurança da informação
- Melhorar continuamente a estrutura, a organização e a metodologia para aprendizagem dos cursos EaD da UB

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

- Manter, atualizar e melhorar continuamente a elaboração do orçamento da UB e do plano de sustentabilidade financeira
- Aprimorar os planos de carreira dos docentes/tutores e do corpo técnico-administrativo

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

- Melhorar e modernizar a infraestrutura física da UB
- Investir em tecnologia nos processos da UB
- Manter e melhorar as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

-Manter e melhorar a infraestrutura física das bibliotecas e cumprir a política de atualização e renovação permanente dos acervos

Os seguintes planos de ação estão listados no PDI:

- Plano de avaliação institucional;
- Plano de expansão da oferta de serviços educacionais de graduação e pós-graduação;
- Plano de Inovação;
- Plano de atendimento aos discentes;
- Plano de atividades de extensão;
- Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural;
- Plano de ações institucionais para o desenvolvimento econômico e social;
- Plano de valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- Plano de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos, da igualdade étnico-racial, da educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista;
- Plano de Comunicação;
- Plano de acompanhamento dos egressos;
- Plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação interna;
- Plano de gestão institucional;
- Plano NEaD;
- Plano de Sustentabilidade Financeira;
- Plano de Carreira Docente/Tutores;
- Plano de Carreira do Corpo Técnico-Administrativo;
- Plano de melhoria da infraestrutura;
- Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento aos portadores de necessidades especiais e com mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- Plano de atualização e renovação permanente do acervo das bibliotecas.

A CPA da UB se compromete em acompanhar a implementação do PDI, bem como dos objetivos, metas e planos de ação definidos. Para isso, anualmente, a CPA irá buscar informações que permitam verificar o cumprimento dos objetivos e metas definidos, apontando no seu relatório anual de autoavaliação essas análises.

3.1 Objetivos específicos, metas, planos de ação e cronograma de implementação constantes no PDI 2022-2026

A seguir serão apresentadas as tabelas contendo os objetivos específicos, as metas, os planos de ação referentes a cada meta e o cronograma de implementação dentro do período de vigência do PDI 2022-2026. Os planos de ação são detalhados em documento específico, devido a necessidade de constante atualização e revisão das suas informações.

É possível notar que os objetivos específicos estão organizados segundo os 5 eixos de avaliação dos SINAES, buscando facilitar a organização institucional na busca pela implementação dos planos de ação, atingimento das metas e melhoria dos resultados, comparando inclusive com as avaliações externas e internas e os resultados da CPA.

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL							
OBJETIVOS DETALHADOS	METAS	PLANO DE AÇÃO	CRONOGRAMA/QUANTIFICAÇÃO				
			2022	2023	2024	2025	2026
Elaborar o Relato Institucional.	Elaborar o Relato Institucional a partir de 2022.	Plano de avaliação institucional: Elaborar o Relato Institucional a partir de 2022 e realizar a revisão anualmente para mantê-lo adequado à realidade da UB.	X	X	X	X	X
Melhorar os indicadores institucionais das avaliações externas.	Melhorar continuamente até 2026 os indicadores institucionais das avaliações externas, com foco no ENADE.	Plano de avaliação institucional: Melhorar continuamente até 2026 os indicadores institucionais das avaliações externas, com foco no ENADE - Índice Geral de Cursos Avaliados (IGC), Conceito Institucional (CI), Conceitos de Curso (CC), Conceito Preliminar de Curso (CPC), Conceito ENADE, Conceito CAPES dos cursos de pós-graduação, indicadores de conselhos de classe e outros indicadores específicos.	X	X	X	X	X

Melhorar continuamente o processo de autoavaliação institucional.	Melhoria contínua até 2026 dos resultados obtidos com o processo de autoavaliação da CPA.	Plano de avaliação institucional: Melhoria contínua dos resultados obtidos com o processo de autoavaliação da CPA, os questionários, os relatórios, as avaliações docentes, as reuniões e planos de ação baseados nos diagnósticos realizados, mantendo-se continuamente como um instrumento de gestão e de ação acadêmico-administrativa de melhoria da UB.	X	X	X	X	X
	Continuar incentivando até 2026 o preenchimento dos questionários da CPA.	Plano de avaliação institucional: Continuar incentivando até 2026 o preenchimento dos questionários da CPA pela comunidade acadêmica, egressos e sociedade, para aumentar os índices de participação de cada público; realizar pesquisas com os usuários das clínicas, NPJs e serviços de atendimento oferecidos pela UB.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a divulgação dos resultados da autoavaliação institucional e das avaliações externas.	Plano de avaliação institucional: Melhorar continuamente até 2026 a divulgação dos resultados da autoavaliação institucional e das avaliações externas, permitindo que sejam apropriados por todos os segmentos da comunidade acadêmica; aumentar o número de mídias e a diversidades de canais de divulgação dos resultados das avaliações.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 os relatórios de autoavaliação da CPA.	Plano de avaliação institucional: Melhorar continuamente até 2026 os relatórios de autoavaliação da CPA para que atendam a legislação, impactem positivamente o processo de gestão da UB e	X	X	X	X	X

		promovam mudanças inovadoras.						
--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS							
OBJETIVOS DETALHADOS	METAS	PLANO DE AÇÃO	CRONOGRAMA/QUANTIFICAÇÃO				
			2022	2023	2024	2025	2026
Expandir a oferta de serviços educacionais, com a finalidade de implantar novos cursos de graduação e pós-graduação, promovendo a sinergia entre os cursos e suas atividades.	De 2022 a 2026, oferecer 5 novos cursos de graduação por ano.	Plano de expansão da oferta de serviços educacionais de graduação e pós-graduação: De 2022 a 2026, oferecer 5 novos cursos de graduação por ano, com destaque para o curso de Medicina no campus de Itaquera, São Paulo, buscando atender as necessidades regionais dos <i>campi</i> da UB e nacionais pelos polos EaD; ouvir a comunidade/mercado de trabalho para entender as necessidades de novos cursos.	+5	+5	+5	+5	+5
	De 2022 a 2026, oferecer 5 novos cursos de pós-graduação <i>Lato Sensu</i> por ano.	Plano de expansão da oferta de serviços educacionais de graduação e pós-graduação: De 2022 a 2026, oferecer 5 novos cursos de pós-graduação <i>Lato Sensu</i> por ano, buscando atender as necessidades da comunidade; ouvir a comunidade/mercado de trabalho para entender as necessidades de novos cursos.	+5	+5	+5	+5	+5
	De 2022 a 2026, 3 novos cursos <i>Stricto Sensu</i> até 2026.	Plano de expansão da oferta de serviços educacionais de graduação e pós-graduação: De 2022 a 2026, oferecer 3 novos cursos de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> por ano, buscando atender as necessidades da comunidade; ouvir a comunidade/mercado de trabalho para entender as necessidades de novos cursos.		+3			

	Criar <i>campus</i> até 2026.	Plano de expansão da oferta de serviços educacionais de graduação e pós-graduação: Criar <i>campus</i> até 2026.					+1
Buscar continuamente a melhoria da qualidade e a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos da UB.	Buscar continuamente até 2026 a melhoria da qualidade e a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação e a melhoria contínua da atualização curricular.	Plano de Inovação: Buscar continuamente até 2026 a melhoria da qualidade e a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação e a melhoria contínua da atualização curricular através da discussão, análise, revisão e aprovação colegiada dos projetos pedagógicos, estrutura curricular, perfil do egresso, oferta de componentes na modalidade EaD, considerando os métodos e as técnicas didático-pedagógicas, metodologias que favorecem o atendimento educacional especializado e as atividades de avaliação, com incorporação de avanços tecnológicos e com metodologia ativa que incentiva a interdisciplinaridade e a promoção de ações reconhecidamente exitosas ou inovadoras, mantendo os atuais procedimentos de análise a atualização curricular pelo NDE e colegiado de curso.	X	X	X	X	X

	<p>Buscar continuamente até 2026 a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de pós-graduação <i>Lato Sensu</i> e a melhoria contínua dos programas instituídos pela UB.</p>	<p>Plano de Inovação: Buscar continuamente até 2026 a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de pós-graduação <i>Lato Sensu</i> e a melhoria contínua dos programas instituídos pela UB, através da discussão, análise, revisão e aprovação colegiada, o acompanhamento e a avaliação dos cursos ofertados, o atendimento às demandas socioeconômicas das regiões de inserção da UB e a articulação da oferta dos cursos <i>Lato Sensu</i> com as áreas da graduação, considerando os métodos e as técnicas didático-pedagógicas, metodologias que favorecem o atendimento educacional especializado e as atividades de avaliação, com incorporação de avanços tecnológicos e com metodologia ativa que incentiva a interdisciplinaridade e a promoção de ações reconhecidamente exitosas ou inovadoras, mantendo os atuais procedimentos de análise e atualização dos programas instituídos pela UB.</p>	X	X	X	X	X
--	---	---	---	---	---	---	---

	<p>Buscar continuamente até 2026 a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> e a melhoria contínua dos programas instituídos pela UB.</p>	<p>Plano de Inovação: Buscar continuamente até 2026 a inovação dos projetos pedagógicos dos cursos de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> e a melhoria contínua dos programas instituídos pela UB, através da discussão, análise, revisão e aprovação colegiada, sua articulação com a graduação, por meio de grupos de estudo ou de pesquisa, de iniciação científica e da atuação de professores dos programas de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> na graduação, considerando os métodos e as técnicas didático-pedagógicas, metodologias que favorecem o atendimento educacional especializado e as atividades de avaliação, com incorporação de avanços tecnológicos e com metodologia ativa que incentiva a interdisciplinaridade e a promoção de ações reconhecidamente exitosas ou inovadoras, mantendo os atuais procedimentos de análise e atualização dos programas instituídos pela UB.</p>	X	X	X	X	X
<p>Manter e aprimorar o programa de monitoria.</p>	<p>Melhorar continuamente a partir de 2022 o programa de monitoria.</p>	<p>Plano de atendimento aos estudantes: Melhorar continuamente a partir de 2022 o programa de monitoria, como oferecimento uma vaga com bolsa por curso e até dez vagas para voluntários por curso.</p>	X	X	X	X	X

Continuar promovendo cursos e atividades de extensão.	Ampliar continuamente até 2026 o número de cursos e atividades de extensão.	Plano de atividades de extensão: Ampliar continuamente até 2026 o número de cursos e atividades de extensão, abertos à participação da comunidade acadêmica e da sociedade, através de práticas reconhecidamente exitosas, inovadoras e efetivas para a melhoria das condições sociais da comunidade externa; promover a pesquisa gerada pelas atividades de extensão e retroalimentação dos resultados obtidos.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
Melhorar continuamente o incentivo a pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, o desenvolvimento artístico e cultural.	Ampliar até 2026 continuamente o número de projetos de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural.	Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural: Ampliar até 2026 continuamente o número de projetos de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural e outros projetos adequados às necessidades da sociedade, através de incentivos à comunidade acadêmica e mediante a concessão de auxílio para a execução dos projetos, promovendo práticas exitosas e inovadoras.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
	Promover continuamente até 2026 linhas de pesquisa e de trabalho transversais aos cursos ofertados pela UB.	Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural: Promover continuamente até 2026 linhas de pesquisa e de trabalho transversais aos cursos ofertados pela UB, através da sinergia entre a graduação e a pós-graduação.	X	X	X	X	X

<p>Manter a promoção de congressos, divulgação de trabalhos científicos e pesquisas realizadas pela comunidade acadêmica visando à difusão das conquistas e dos benefícios da criação e produção científica, didático-pedagógica, tecnológica, artística e cultural geradas pela UB.</p>	<p>Aumentar a partir de 2022 o envolvimento da comunidade acadêmica e sociedade nos Congressos de Pesquisa e Iniciação Científica e outros eventos acadêmicos que envolvam a produção didático-pedagógica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural.</p>	<p>Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural: Aumentar a partir de 2022 o envolvimento da comunidade acadêmica e sociedade nos Congressos de Pesquisa e Iniciação Científica e outros eventos acadêmicos que envolvam a produção didático-pedagógica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural.</p>	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
<p>Investir em ações de estímulo e difusão para a produção acadêmica que promovam publicações científicas, didático-pedagógicas, tecnológicas, artísticas e culturais.</p>	<p>Melhorar continuamente até 2026 a difusão das produções acadêmicas.</p>	<p>Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural: Melhorar continuamente até 2026 a difusão das produções acadêmicas por meio da revista técnico-científica própria da UB, bem como pelas ações de promoção e publicidade no site e nas redes sociais.</p>	X	X	X	X	X
	<p>Incentivar continuamente até 2026 a publicação técnico-científica e a participação dos docentes em eventos.</p>	<p>Plano de atividades de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica, desenvolvimento artístico e cultural: Incentivar continuamente até 2026 a publicação técnico-científica e a participação dos docentes em eventos de âmbito local, nacional e internacional, bem como a organização e publicação em revista acadêmico-científica indexada no Qualis.</p>	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %

<p>Estimular o conhecimento dos problemas do cotidiano e da sociedade, em particular os regionais, prestando serviços às comunidades atendidas pela UB e estabelecendo com essa uma relação de reciprocidade.</p>	<p>Aumentar continuamente até 2026 o número de atendimentos à sociedade.</p>	<p>Plano de ações institucionais para o desenvolvimento econômico e social: Aumentar continuamente até 2026 o número de atendimentos realizados à sociedade pelos diversos processos de prestação de serviços às comunidades atendidas pela UB em suas unidades.</p>	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
<p>Ampliar e aprimorar os programas e projetos de prestação de serviços e ações de desenvolvimento econômico e social.</p>	<p>Ampliar e aprimorar até 2026 os programas e projetos de prestação de serviços e as ações de desenvolvimento econômico e social.</p>	<p>Plano de ações institucionais para o desenvolvimento econômico e social da UB: Ampliar e aprimorar até 2026 os programas e projetos de prestação de serviços e as ações de desenvolvimento econômico e social, com foco na melhoria das condições de vida da população e as ações de inclusão e empreendedorismo.</p>	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
<p>Ampliar o programa de Bolsas de Estudo e convênios com empresas e instituições públicas.</p>	<p>Revisar a partir de 2022 os requisitos internos para oferecimento de bolsas de estudos e ampliar os convênios com empresas e instituições públicas.</p>	<p>Plano de ações institucionais para o desenvolvimento econômico e social: Revisar a partir de 2022 os requisitos internos para oferecimento de bolsas de estudos e ampliar os convênios com empresas e instituições públicas; continuar investindo no projeto de bolsas integrais para pessoas em situação de carência do MP de Fernandópolis.</p>	X	X	X	X	X
	<p>Aumentar a partir de 2022 a interação da Universidade com órgãos públicos e organizações não-</p>	<p>Plano de ações institucionais para o desenvolvimento econômico e social: Aumentar a partir de 2022 a interação da Universidade com órgãos públicos e organizações não-</p>	X	X	X	X	X

	governamentais para promover o atendimento na comunidade.	governamentais para promover o atendimento na comunidade.					
Melhorar o desenvolvimento e implementação de ações voltadas à valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	Ampliar até 2026 o oferecimento atividades de ensino, pesquisa e extensão para a comunidade acadêmica e a sociedade, com cursos, palestras, treinamentos, pesquisas e aulas específicas para o desenvolvimento e implementação de ações voltadas à valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.	Plano de valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural; continuar investindo no projeto SERES - horta comunitária; continuar investindo no projeto de inclusão de índios com bolsas de estudo.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
Melhorar o desenvolvimento e implementação de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, de modo transversal aos cursos ofertados, bem como ações relativas à	Ampliar até 2026 o oferecimento atividades de ensino, pesquisa e extensão para a comunidade acadêmica e a sociedade, com cursos, palestras, treinamentos, pesquisas e aulas específicas para o desenvolvimento	Plano de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos, da igualdade étnico-racial, da educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista: Ampliar até 2026 o oferecimento atividades de ensino, pesquisa e extensão para a comunidade acadêmica e a sociedade, com cursos, palestras, treinamentos, pesquisas e aulas específicas para o desenvolvimento e	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %

<p>educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista.</p>	<p>o e implementação de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, de modo transversal aos cursos ofertados, bem como ações relativas à educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista.</p>	<p>implementação de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, de modo transversal aos cursos ofertados, bem como ações relativas à educação inclusiva para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista; continuar investindo no convênio com a APAE de Fernandópolis e no programa de residência pedagógica para ações relacionadas ao público do Espectro Autista.</p>					
<p>Melhorar continuamente os canais de comunicação externa da UB e a comunicação com a comunidade interna.</p>	<p>Melhorar continuamente até 2026 os canais de comunicação externa e interna.</p>	<p>Plano de Comunicação : Melhorar continuamente até 2026 os canais de comunicação externa e interna, divulgando informações de cursos, de programas, da extensão e da pesquisa, publicando documentos institucionais relevantes, utilizando de mecanismos de transparência institucional e de ouvidoria, permitindo o acesso às informações acerca dos resultados da avaliação interna e externa, apresentam instância específica que atua transversalmente às áreas e promovem outras ações reconhecidamente exitosas ou inovadoras. Plano de avaliação institucional: continuar apoiando a CPA nos processos de autoavaliação</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

	Ampliar de forma permanente até 2026 a política de comunicação e marketing institucional, visando dar visibilidade às ações da universidade.	Plano de Comunicação: Ampliar de forma permanente até 2026 a política de comunicação e marketing institucional, visando dar visibilidade às ações da universidade e aumentar continuamente a credibilidade da UB de forma regional e nacional.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a comunicação da UB com a comunidade interna promovendo a transparência institucional.	Plano de Comunicação: Melhorar continuamente até 2026 comunicação da UB com a comunidade interna promovendo a transparência institucional, por meio de canais diversificados, impressos e virtuais, favorecendo o acesso por todos os segmentos da comunidade acadêmica, divulgando os resultados das avaliações interna e externa, disponibilizando ouvidoria e fomentando a manifestação da comunidade, gerando insumos para a melhoria da qualidade institucional (ver CRA) Plano de avaliação institucional: continuar apoiando a CPA nos processos de autoavaliação	X	X	X	X	X
	Ampliar até 2026 a divulgação da pesquisa e extensão.	Plano de Comunicação: Ampliar até 2026 a divulgação da pesquisa e extensão através de canais como: boletim eletrônico, site, redes sociais, plataforma multimídia, seminários, feiras, eventos e congressos.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas) e a	Plano de Comunicação: Melhorar continuamente até 2026 a qualidade da comunicação interna (murais, quadros de aviso, cartazes e faixas) e a qualidade da comunicação no site e redes sociais.	X	X	X	X	X

	qualidade da comunicação no site e redes sociais.							
	Incentivar continuamente até 2026 a comunidade acadêmica em visitar o site e usar o aplicativo da UB para se atualizar a respeito das informações institucionais.	Plano de Comunicação: Incentivar continuamente até 2026 a comunidade acadêmica em visitar o site e usar o aplicativo da UB para se atualizar a respeito das informações institucionais.	X	X	X	X	X	X
	Atualizar e modernizar continuamente até 2026 o funcionamento do portal do aluno.	Plano de Comunicação: Atualizar e modernizar continuamente até 2026 o funcionamento do portal do aluno.	X	X	X	X	X	X
Melhorar continuamente os indicadores de evasão e retenção dos discentes	Até 2026, reduzir a evasão e aumentar a retenção dos discentes nos cursos.	Plano de atendimento aos discentes: Até 2026, reduzir a evasão e aumentar a retenção dos discentes nos cursos.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
Melhorar o nível de satisfação interna dos discentes, docentes e funcionários.	Melhorar continuamente até 2026 o nível de satisfação interna dos discentes, docentes e funcionários.	Plano de atendimento aos discentes: Melhorar continuamente até 2026 o nível de satisfação interna dos discentes, docentes e funcionários, através de pesquisas, relatórios de avaliação e ouvidoria.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %
Manter e melhorar os programas de atendimento aos estudantes.	Manter e melhorar continuamente até 2026 os programas de atendimento aos estudantes.	Plano de atendimento aos discentes: Manter e melhorar continuamente até 2026 os programas de atendimento aos estudantes, especificamente: acolhimento e permanência do discente, acessibilidade, monitoria, nivelamento, intermediação e acompanhamento de	X	X	X	X	X	X

		estágios não obrigatórios remunerados, estágio supervisionado e Núcleo de Apoio Psicopedagógico NAPP, atendimento pedagógico e administrativo ao discente.						
Manter e melhorar a eficiência, eficácia, qualidade e agilidade operacional no atendimento ao aluno.	Manter e melhorar continuamente até 2026 o atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), Secretaria, Central de Cursos, Serviços de Cobranças e outros setores de atendimento técnico-administrativo.	Plano de atendimento aos discentes: Melhorar continuamente até 2026 o atendimento da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), Secretaria, Central de Cursos, Serviços de Cobranças e outros setores de atendimento técnico-administrativo.	+8 %	+8 %	+8 %	+8 %	+8 %	
	Manter e melhorar continuamente até 2026 o atendimento ao discente realizado pelas coordenações de curso, diretores de <i>campus</i> , supervisores de estágio, preceptores, orientadores, docentes e tutores.	Plano de atendimento aos discentes: Melhorar continuamente até 2026 o atendimento ao discente realizado pelas coordenações de curso, diretores de <i>campus</i> , supervisores de estágio, preceptores, orientadores, docentes e tutores.	X	X	X	X	X	
	Manter e melhorar continuamente até 2026 a agilidade dos serviços prestados e reduzir o tempo de resposta da UB para as	Plano de atendimento aos discentes: Melhorar continuamente até 2026 a agilidade dos serviços prestados e reduzir o tempo de resposta da UB para as demandas dos discentes, implementando tecnologia no atendimento, requerimentos e demandas rotineiras online, matrícula online pelo portal do aluno	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	

	demandas dos discentes.	e serviço de atendimento 0800.						
	Implementar até 2023 a ferramenta UB empregabilidade e carreira.	Plano de atendimento aos discentes: Implementar até 2023 a ferramenta UB empregabilidade e carreira, a ser desenvolvida no portal para divulgação de oportunidades e vagas de estágio e emprego.		X	X	X	X	
	Implementar até 2023 a conta de e-mail institucional para todos os alunos, com acesso completo ao pacote Office.	Plano de atendimento aos discentes: Implementar até 2023 a conta de e-mail institucional para todos os alunos, com acesso completo ao pacote Office.		X	X	X	X	
Ampliar o programa de apoio e estímulo à produção discente e à participação em eventos	A partir de 2022, ampliar o programa sistematizado de apoio e estímulo à produção discente e à participação em eventos.	Plano de atividades de extensão: A partir de 2022, ampliar o programa sistematizado de apoio e estímulo à produção discente e à participação em eventos, incentivando a realização de atividades extensionistas para a comunidade e a realização de ações sociais, ambientais e de cidadania.	X	X	X	X	X	
	Melhorar continuamente até 2026 as ações de estímulo que garantem apoio para a organização e participação em eventos e apoio à produção acadêmica discente.	Plano de atividades de extensão: Melhorar até 2026 as ações de estímulo que garantem apoio financeiro ou logístico para a organização e participação em eventos na UB e de âmbito local, nacional ou internacional, e apoio à produção acadêmica discente e à sua publicação em encontros e periódicos nacionais e internacionais.	X	X	X	X	X	

Manter e melhorar a sistemática de acompanhamento dos egressos.	Melhorar continuamente até 2026 a sistemática de acompanhamento dos egressos, a atualização sistemática de informações a respeito da sua continuidade na vida acadêmica, sua evolução e inserção profissional e seu impacto sustentável na sociedade.	Plano de acompanhamento dos egressos: Melhorar continuamente até 2026 a sistemática de acompanhamento dos egressos, a atualização sistemática de informações a respeito da sua continuidade na vida	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a realização de estudo comparativo entre a atuação do egresso e a formação recebida.	Plano de acompanhamento dos egressos: Melhorar continuamente até 2026 a realização de estudo comparativo entre a atuação do egresso e a formação recebida, subsidiando ações de melhoria relacionadas às demandas da sociedade, do mundo do trabalho e empregabilidade e buscando a melhoria dos projetos pedagógicos dos cursos.	X	X	X	X	X
Melhorar continuamente os indicadores de titulação e regime de trabalho do corpo docente.	Aumentar até 2026 o percentual de docentes mestres e doutores, acima de 80%.	Plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação interna: com a realização de treinamentos e capacitações com docentes e funcionários: Aumentar até 2026 o percentual de docentes mestres e doutores, acima de 80%.	+8 0%	+8 2%	+8 4%	+8 6%	+8 8%
	Aumentar até 2026 o percentual de docentes parciais e integrais, acima de 66%.	Plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação interna: com a realização de treinamentos e capacitações com docentes e funcionários: Aumentar até 2026 o percentual de docentes	+6 6%	+6 7%	+6 8%	+6 9%	+7 0%

		parciais e integrais, acima de 66%.					
Melhorar o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação de docentes, corpo técnico-administrativo e tutores presenciais e a distância.	Melhorar continuamente até 2026 o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação de docentes, corpo técnico-administrativo e tutores presenciais e a distância.	Plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação interna: com a realização de treinamentos e capacitações com docentes e funcionários: Melhorar continuamente até 2026 o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação de docentes, corpo técnico-administrativo e tutores presenciais e a distância, promovendo a qualificação acadêmica e formação continuada.	X	X	X	X	X
Ampliar e aprimorar o processo de gestão institucional fundada no trabalho colegiado, dotando-a de estrutura composta por órgãos gestores e colegiados regidos pelos princípios de coordenação, complementaridade, comunicação, participação dos diversos públicos e de processos permanentes de avaliação e de planejamento institucionais.	Ampliar e aprimorar até 2026 as sistemáticas de realização de reuniões e discussões dos órgãos colegiados, bem como a divulgação e comunicação das decisões e dos resultados à comunidade acadêmica.	Plano de gestão institucional: Ampliar e aprimorar até 2026 as sistemáticas de realização de reuniões e discussões dos órgãos colegiados, bem como a divulgação e comunicação das decisões e dos resultados à comunidade acadêmica; melhorar continuamente a divulgação e o acesso ao repositório institucional no site da UB.	X	X	X	X	X
	Acompanhar continuamente até 2026 os processos que regulamentam o mandato dos membros que compõem os órgãos colegiados.	Plano de gestão institucional: Acompanhar continuamente até 2026 os processos que regulamentam o mandato dos membros que compõem os órgãos colegiados.	X	X	X	X	X

Manter e atualizar os sistemas da secretaria acadêmica, relacionados aos registros acadêmicos, guarda do acervo acadêmico, digitalização e segurança da informação.	Melhorar continuamente até 2026 o sistema de registro acadêmico, organização, informatização e a agilidade no atendimento e diversificação de documentos.	Plano de gestão institucional: Melhorar continuamente até 2026 o sistema de registro acadêmico, organização, informatização e a agilidade no atendimento e diversificação de documentos.	X	X	X	X	X
	Finalizar a digitalização de toda a documentação institucional e dos cursos até 2024.	Plano de gestão institucional: Finalizar a digitalização de toda a documentação institucional e dos cursos até 2024.			X	X	X
Garantir desde 2022 o cumprimento da Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD).	Plano de gestão institucional: Garantir desde 2022 o cumprimento da Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD), atendendo continuamente o manual de condutas relacionado à LGPD e realizar ações anuais de difusão das boas práticas.	X	X	X	X	X	
Manter continuamente até 2026 a integridade do acervo acadêmico.	Plano de gestão institucional: Manter continuamente até 2026 a integridade do acervo acadêmico.	X	X	X	X	X	
Investir continuamente até 2026 na proteção cibernética.	Plano de gestão institucional: Investir continuamente até 2026 na proteção cibernética de sites, servidores, banco de dados, serviços em nuvem e objetos publicados na web.	X	X	X	X	X	
Implementar no início de 2022 o diploma digital conforme a legislação.	Plano de gestão institucional: Implementar no início de 2022 o diploma digital conforme a legislação.	X	X	X	X	X	

Melhorar continuamente a estrutura, a organização e a metodologia para aprendizagem dos cursos EaD da UB	Melhorar continuamente até 2026 a estrutura, a organização e a metodologia para aprendizagem do EaD da UB.	Plano NEaD: Melhorar continuamente até 2026 a estrutura, a organização e a metodologia para aprendizagem do EaD da UB, garantindo o alinhamento da base tecnológica institucional com os projetos pedagógicos dos cursos, observando a formação pretendida para os discentes (na sede e nos polos) e considerando as condições reais da localidade de oferta.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a atualização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do EaD.	Plano NEaD: Melhorar continuamente até 2026 a atualização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do EaD.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 o atendimento nos polos de apoio presencial.	Plano NEaD: Melhorar continuamente até 2026 o atendimento nos polos de apoio presencial.	X	X	X	X	X
	Aprimorar até 2026 a estratégia de expansão dos polos de apoio presencial para os cursos EaD em todo território nacional, com mais 87 polos.	Plano NEaD: Aprimorar até 2026 a estratégia de expansão dos polos de apoio presencial para os cursos EaD em todo território nacional, com mais 87 polos.	+2	+1 0	+1 5	+2 5	+3 5
	Realizar sistematicamente até 2026 o estudo para implantação de polos EaD.	Plano NEaD: Realizar sistematicamente até 2026 o estudo para implantação de polos EaD, considerando sua distribuição geográfica e aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demanda por cursos superiores e a relação entre número de	X	X	X	X	X

		matriculados e de evadidos, bem como a contribuição do(s) curso(s) ofertado(s) para o desenvolvimento da comunidade e os indicadores estabelecidos no PNE vigente.						
	Melhorar continuamente até 2026 o sistema de controle de produção e distribuição de material didático.	Plano NEaD: Melhorar continuamente até 2026 o sistema de controle de produção e distribuição de material didático, considerando o atendimento da demanda, a existência de uma equipe técnica multidisciplinar responsável, estratégias que garantem a acessibilidade comunicacional, disponibilização por diferentes mídias, suportes e linguagens, plano de atualização do material didático e apoio à produção de material autoral pelo corpo docente.	X	X	X	X	X	

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO								
OBJETIVOS DETALHADOS	METAS	PLANO DE AÇÃO	CRONOGRAMA/QUANTIFICAÇÃO					
			2022	2023	2024	2025	2026	
Manter, atualizar e melhorar continuamente a elaboração do orçamento da UB e do plano de sustentabilidade e financeira.	Melhoria contínua até 2026 do orçamento da UB.	Plano de Sustentabilidade Financeira: Melhoria contínua até 2026 do orçamento da UB, prevendo a ampliação e fortalecimento das fontes captadores de recursos, do faturamento, de investimentos, aumento do número de alunos, refletindo nos indicadores de demonstrativos de capacidade e sustentabilidade financeira.	X	X	X	X	X	

	Implementar até 2026 estudos para monitoramento e acompanhamento de créditos.	Plano de Sustentabilidade Financeira: Implementar até 2026 estudos para monitoramento e acompanhamento de créditos, com metas objetivas e mensuráveis, por meio de indicadores de desempenho.	X	X	X	X	X
	Melhorar continuamente até 2026 a elaboração do orçamento da UB.	Plano de Sustentabilidade Financeira: Melhorar continuamente até 2026 a elaboração do orçamento da UB, considerando as análises dos relatórios de avaliação interna, dispondo de ciência, participação e acompanhamento das instâncias gestoras e acadêmicas, orientando-o para a tomada de decisões internas.	X	X	X	X	X
	Manter até 2026 a implementação do Balance Score Card (BSC) da UB.	Plano de Sustentabilidade Financeira: Manter até 2026 a implementação do Balance Score Card (BSC) da UB.	X	X	X	X	X
Aprimorar os planos de carreira dos docentes/tutores e do corpo técnico-administrativo.	Aprimorar a partir de 2022 os planos de carreira dos docentes/tutores e corpo técnico-administrativo e realizar a manutenção sistemática até 2026.	Plano de Carreira Docente/Tutores Plano de Carreira do Corpo Técnico-Administrativo Aprimorar, a partir de 2022, os planos de carreira dos docentes e corpo técnico-administrativo e realizar a manutenção sistemática até 2026, promovendo o estímulo a progressão contínua na carreira.	X	X	X	X	X
	Ampliar até 2026 o número de docentes, na proporção de 2 docentes/tutores por curso novo por ano, e ampliar o número de colaboradores em 5% ao ano.	Plano de Carreira Docente e Tutorial Plano de Carreira do Corpo Técnico-Administrativo Ampliar até 2026 o número de docentes e tutores, na proporção de 2 docentes/tutores por curso novo por ano, e ampliar o número de colaboradores em 5% ao ano atrelado a oferta de cursos.	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %	+5 %

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA							
OBJETIVOS DETALHADOS	METAS	PLANO DE AÇÃO	CRONOGRAMA/QUANTIFICAÇÃO				
			2022	2023	2024	2025	2026
Melhorar e modernizar a infraestrutura física da UB.	Melhorar continuamente e modernizar até 2026 a infraestrutura física para a realização das atividades acadêmicas e de pesquisa e extensão da UB.	Plano de melhoria da infraestrutura: Melhorar continuamente e modernizar até 2026 a infraestrutura física para a realização das atividades acadêmicas e de pesquisa e extensão da UB, no que tange: instalações administrativas, salas de aula, auditórios, sala de professores, espaços para atendimento aos discentes, espaços de convivência e de alimentação, laboratórios, ambientes e cenários para práticas didáticas, infraestrutura física e tecnológica destinada à CPA, salas de apoio de informática ou estrutura equivalente, instalações sanitárias, estrutura dos polos EaD, infraestrutura tecnológica, infraestrutura de execução e suporte, plano de expansão e atualização de equipamentos, recursos de tecnologias de informação e comunicação, Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, segurança e sinalização, acesso à internet. Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento aos portadores de necessidades especiais e com mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)	X	X	X	X	X
	Implantar o primeiro Hospital	Plano de melhoria da infraestrutura: Implantar o					X

	Universitário até 2026.	primeiro Hospital Universitário até 2026.						
	Manter continuamente até 2026 o plano de coleta seletiva e correta destinação de resíduos na UB.	Plano de melhoria da infraestrutura: Manter continuamente até 2026 o plano de coleta seletiva e correta destinação de resíduos na UB.	X	X	X	X	X	X
Investir em tecnologia nos processos da UB.	Continuar investindo até 2026 em tecnologia nos processos da UB, bem como manter e aprimorar a infraestrutura física, serviços e recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação aplicados nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e nos processos administrativos e de gestão.	Plano de melhoria da infraestrutura: Continuar investindo até 2026 em tecnologia nos processos da UB, bem como manter e aprimorar a infraestrutura física, serviços e recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação aplicados nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e nos processos administrativos e de gestão.	X	X	X	X	X	X
Manter e melhorar as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA).	Continuar investindo até 2026 na melhoria contínua das condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA).	Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento aos portadores de necessidades especiais e com mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista: Continuar investindo até 2026 na melhoria contínua das condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA).	X	X	X	X	X	X

<p>Manter e melhorar a infraestrutura física das bibliotecas e cumprir a política de atualização e renovação permanente dos acervos.</p>	<p>Manter e melhorar até 2026 a infraestrutura física das bibliotecas, atendendo às necessidades institucionais.</p>	<p>Plano de melhoria da infraestrutura e Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento aos portadores de necessidades especiais e com mobilidade reduzida e da pessoa com Transtorno do Espectro Autista: Manter e melhorar até 2026 a infraestrutura físicas das bibliotecas, atendendo às necessidades institucionais, apresentando acessibilidade, possuindo estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo, fornecendo condições para atendimento educacional especializado.</p>	X	X	X	X	X
	<p>Cumprir continuamente até 2026 com o plano de atualização e renovação permanente dos acervos bibliográficos (físico e digital) e não bibliográficos e de acesso às redes de informação e bases de periódicos.</p>	<p>Plano de atualização e renovação permanente do acervo das bibliotecas: Cumprir continuamente até 2026 com o plano de atualização e renovação permanente dos acervos bibliográficos (físico e digital) e não bibliográficos e de acesso às redes de informação e bases de periódicos.</p>	X	X	X	X	X
	<p>Popularizar a biblioteca, seus recursos e a importância do seu uso até 2026.</p>	<p>Plano de melhoria da infraestrutura: Popularizar a biblioteca, seus recursos e a importância do seu uso até 2026.</p>	X	X	X	X	X

