



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL REFERENTE AO ANO DE 2019 Triênio 2018 - 2020

**LAVRAS - MG
MARÇO/2020**

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS – UFLA

Reitor

José Roberto Soares Scolforo

Vice-Reitora

Édila Vilela de Resende Von Pinho

Chefe de Gabinete

Joziana Muniz de Paiva Barçante

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários

Ana Paula Piovesan Melchiori

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

João José Granate de Sá e Melo Marques

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Débora Cristina de Carvalho

Pró-Reitora de Graduação

Ronei Ximenes Martins

Pró-Reitor de Infraestrutura

Jackson Antônio Barbosa

Pró-Reitor de Pesquisa

Teodorico de Castro Ramalho

Pró-Reitor de Planejamento e Gestão

João Chrysóstomo Ribeiro Junior

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Rafael Pio

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Apresentação.....	4
1.2. Histórico da Universidade Federal de Lavras	5
1.3. Comissão Própria de Avaliação – CPA.....	9
1.4. Concepção da Autoavaliação na UFLA	10
1.5. Instrumentos de Avaliação para a Coleta de Dados	11
1.6. Sensibilização da Comunidade Acadêmica.....	15
1.7. A Aplicação dos Instrumentos	16
1.8. A Análise dos Dados	20
2. APRESENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS DADOS	21
2.1 O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	21
2.2 Perfil dos Respondentes.....	23
2.2.1. Segmento Graduação Presencial	23
2.2.2. Segmento Graduação a Distância.....	26
2.2.3. Segmento Pós- Graduação	27
2.2.4. Segmento Docente	30
2.2.5. Segmento Técnico Administrativo	34
2.2.6 Segmento Comunidade Externa.....	35
2.3. Análise dos Eixos por Segmentos	37
2.3.1. Segmento Graduação Presencial	37
2.3.2. Segmento Graduação a Distância.....	46
2.3.3. Segmento Pós-Graduação	55
2.3.4. Segmento Docente	63
2.3.5. Segmento Técnico Administrativo	75
2.3.6 Segmento Comunidade Externa.....	83
2.4. Análise de Conteúdo da Questão Aberta do Questionário	86
2.4.1. Segmento Graduação Presencial	87
2.4.2. Segmento Graduação a Distância.....	88
2.4.3. Segmento Pós- Graduação	88
2.4.4. Segmento Docente	89
2.4.5. Segmento Técnico Administrativo	90
2.4.6. Segmento Comunidade Externa.....	91
3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	91

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação

Fundada em 1908 sob o lema do Instituto Gammon “Dedicado à glória de Deus e ao Progresso Humano”, a Escola Agrícola de Lavras passou a ser chamada Escola Superior de Agricultura de Lavras (ESAL) em 1938. A federalização ocorreu em 1963. Foi em 1994 que a instituição se tornou universidade, hoje conhecida como Universidade Federal de Lavras (UFLA). Essa trajetória teve início com a concretização dos ideais de seu fundador, Dr. Samuel Rhea Gammon, e de seu primeiro diretor, Dr. Benjamim Harris Hunnicutt.

Nesse século de existência, embora tenha se consolidado pelo seu pioneirismo nas áreas agrárias, atualmente a UFLA consolidou-se pela extraordinária geração de conhecimentos científicos e tecnológicos em diferentes campos do saber. Com a abertura recente de cursos, tais como os cursos de Pedagogia, Medicina e Engenharias (Civil, Química, Mecânica, Materiais e Física), a UFLA segue seu projeto de fortalecimento e consolidação também nas áreas de exatas, humanas e ciências da saúde.

Atualmente, a instituição está comprometida com sua inserção nos diferentes campos do saber, desafiando-se a estruturar novos cursos que sejam reconhecidos pela mesma qualidade que marcou sua história centenária. A UFLA, frente a sua missão, compromisso e valores tem atuado no ensino de graduação e de pós-graduação, na pesquisa e na extensão, sob a forma de atividades presenciais e a distância, em praticamente todas as áreas do conhecimento, das ciências exatas às ciências humanas, passando pelas engenharias e ciências da saúde. Além disso, a UFLA, especialmente no que se refere a sua contribuição em relação à inclusão social, é comprometida com o ensino público e gratuito de qualidade, com o desenvolvimento econômico e social, com a defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

A estrutura acadêmica da UFLA em 2018, constitui-se em 27 departamentos, com um total de 36 cursos de graduação, sendo destes, 31 presenciais, e 5 de educação à distância. A pós-graduação oferece 48 Cursos, dos quais 42 Mestrados e 18 Doutorados.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) na Universidade Federal de Lavras foi criada em 2004, pela Portaria nº 624, de 3 de novembro de 2004. Esta primeira CPA, além de propor o Regimento Geral da Comissão elaborou o primeiro relatório de autoavaliação da UFLA, referente ao período 2004-2006. Desde então tem-se dispensado esforços para construir uma cultura de avaliação, abrangendo avaliações

externas de cursos e desempenho institucional articulando com um processo de autoavaliação interno. Em 2017 foi criado o Programa de Avaliação Continuada dos Cursos de Graduação da UFLA (AVALIE) com o objetivo de realizar um diagnóstico contínuo dos cursos de graduação da UFLA e, de posse destes dados, realizar um efetivo processo de gestão acadêmico-pedagógica desses cursos visando qualificar e melhorar os processos de ensino e de aprendizagem em seus diferentes cursos de graduação.

O presente relatório tem por escopo atender a determinação legal do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que estabelece a Autoavaliação Institucional como uma das três formas de avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES).

O relatório foi estruturado em três capítulos, Introdução, Análise de Dados e Informações, e Recomendações da Comissão Própria de Avaliação. Na Introdução, foram tratados o histórico da Universidade, a composição da CPA, a estratégia de elaboração do relatório e a metodologia. No capítulo Análise de Dados e Informações apresentamos os resultados da pesquisa aplicada junto à comunidade acadêmica no ano de 2018. E por fim, no capítulo Recomendações da Comissão Própria de Avaliação, foi descrito a retrospectiva das recomendações passadas, bem como sugestões de melhorias futuras.

1.2. Histórico da Universidade Federal de Lavras

A Universidade Federal de Lavras (UFLA) possui uma longa história, formada por fatos que marcaram a sua trajetória como uma das mais destacadas instituições de ensino superior do Brasil. A história da UFLA inicia-se em 1908, quando foi criada a Escola Agrícola, ainda junto ao campus Chácara das Palmeiras (campus do atual Instituto Presbiteriano Gammon), idealizada por presbiterianos que vieram ao Brasil em missão evangelizadora.

A primeira turma de técnicos agrícolas formou-se em 1911, composta por apenas três estudantes. No ano seguinte, com o aumento do número de estudantes, foi comprado outro terreno para a construção de melhores instalações (atual campus da UFLA, inaugurado em 1922), que batizaram de Fazenda Modelo Ceres, em referência à deusa da agricultura da mitologia grega.

Em 1936, o governo federal reconheceu, oficialmente, a Escola Agrícola de Lavras, integrando-a ao quadro das escolas de nível superior do país. Em 1938, a instituição passou a chamar-se Escola Superior de Agricultura de Lavras, originando o

nome ESAL, pelo qual passou a ser conhecida. Pela Lei 4.307, de 23 de dezembro de 1963, a ESAL foi federalizada e seus professores e servidores passaram a ingressar o quadro permanente do Ministério da Educação e Cultura.

A UFLA construiu sua história ao longo do tempo, exercendo com eficiência o seu papel social no ensino, na pesquisa, na extensão e na prestação de serviços em uma das áreas mais estratégicas para toda a nação - as Ciências Agrárias - que, dentre outros importantes aspectos, lida com a produção de alimentos, madeira, fibras, medicamentos e energia renovável, sempre diante do desafio de utilizar, sustentavelmente, os recursos naturais, em harmonia com a preservação ambiental. Desde o início da década de 1990, a UFLA tem ampliado o seu leque de ação, abrangendo diversas áreas do conhecimento e criando cursos nas áreas de Engenharia, Computação, Saúde e Educação.

Em 1994 a Escola Superior de Agricultura de Lavras (Esal) se transformou na Universidade Federal de Lavras (UFLA). A partir de então, esta Universidade experimentou um aumento significativo no número de cursos de graduação e de pós-graduação, de novos professores e estudantes, além de promover o crescimento na geração e transferência de conhecimentos e tecnologias.

A partir de 2003, com o oferecimento do primeiro curso de licenciatura, a UFLA assumiu, definitivamente, o importante papel social na formação de professores para a educação básica, necessidade premente da sociedade brasileira. Nessa mesma linha, em 2007, foram criados seus primeiros cursos noturnos. O ano de 2010 foi marcado pela ampliação da área de Ciências Sociais Aplicadas e pela inserção na área de Ciências Humanas. Unindo-se ao já existente Bacharelado em Administração, foram implementados, no período noturno, o Bacharelado em Administração Pública e as Licenciaturas em Filosofia e em Letras.

O primeiro curso de graduação na modalidade a distância, o de Administração, foi criado em 2006, vindo somar-se à primeira iniciativa em graduação, com a participação da UFLA no consórcio Pró-Formar, em parceria com outras universidades. Em 2010, a UFLA já contava com cinco cursos de graduação aprovados na modalidade de ensino a distância. No ano de 2009, a instituição ficou classificada em 4º lugar entre as universidades públicas e privadas do Brasil de acordo com o IGC (Índice Geral de Cursos das Instituições), divulgado pelo MEC/INEP. Em 2010, foi classificada em 3º lugar do Brasil e 1º lugar em Minas Gerais, pelo mesmo índice. Entre 2010 e 2015, ficou sempre entre os três primeiros lugares. Esse indicador considera, em sua composição, a qualidade dos cursos de graduação e de pós-graduação (mestrado e doutorado). Tal desempenho reflete o trabalho que tem sido desenvolvido no âmbito estrutural e pedagógico da instituição.

Desde 2003 os currículos são flexibilizados, com atividades realizadas pelos estudantes, tais como cursos, congressos, iniciação científica, iniciação à docência, iniciação à extensão, bem como disciplinas eletivas.

Em 2009, outra reforma foi realizada, visando ao aprimoramento dos conceitos de flexibilização e à adoção, em todos os cursos, de conteúdos curriculares que incrementam a formação humanística e cidadã do indivíduo.

A partir do ano de 2014, outras inovações pedagógicas foram implementadas, considerando conceitos modernos como o uso de metodologias ativas e incentivo à interdisciplinaridade na formação dos estudantes, priorizando o aprender a aprender, o aprender a fazer e o aprender a ser, desde os primeiros períodos do curso. Essas ações foram inseridas nos currículos de quatro novos cursos de Engenharia, integrantes da Área Básica de Ingresso (ABI) de Engenharia, bem como no curso de Medicina. Projetos realizados nas diversas áreas objetivam desenvolver a autonomia do estudante com enfoque no “aprender a fazer”.

Convém ressaltar ainda que a Universidade Federal de Lavras permanece, desde 2012, como a instituição de ensino superior mais verde do Brasil. No ranking *Green Metric* referente a 2015 ela aparece como a primeira instituição brasileira e a 39ª entre todas as participantes do mundo.

Em 2018 A Universidade Federal de Lavras (UFLA) destacou-se na avaliação sobre “qualidade de pesquisa” do Ranking Universitário da Folha (RUF), posicionando-se entre as dez melhores instituições do país nos quesitos “recursos captados” (5º lugar), “bolsistas do CNPq (6º)”, “publicações docentes” (7º) e “teses” (7º). Os indicadores contribuíram para elevar a classificação geral da qualidade de pesquisa da instituição, da 22ª para a 20ª posição. A instituição também obteve melhorias em outros 3 indicadores: saltou do 26º lugar para o 15º no quesito inovação; do 17º para o 16º em qualidade de ensino, e do 67º para o 57º em internacionalização. Os indicadores contribuíram para alavancar a posição da UFLA no ranking geral de universidades, do 31º lugar, em 2017, para o 29º em 2018. Todas as classificações são relativas à avaliação das 196 universidades públicas e privadas do Brasil. (Atualizado em 2018)

Em 2018, a Universidade Federal de Lavras (UFLA) também foi classificada na 22ª posição na lista das 50 melhores universidades da América Latina e a 12ª no Brasil. A classificação foi anunciada no *Latin America University Rankings 2016*, elaborado pela consultoria britânica de educação superior *Times Higher Education* (THE) – em parceria com a Elsevier - o ranking acadêmico mais conceituado no mundo.

O ranking inédito com as 50 melhores universidades da América Latina baseou-se nos mesmos critérios rigorosos que são utilizados no *University Rankings THE*, que classifica as 800 melhores instituições do mundo. A UFLA passou a figurar nessa lista

em outubro de 2015, aparecendo pela primeira vez como uma universidade com reconhecida qualidade global. Especificamente para a América Latina, foram feitas adaptações especiais para que os critérios refletissem as características e as prioridades de desenvolvimento das instituições.

O ranking é reconhecido por aplicar critérios rigorosos, utilizando 13 indicadores que envolvem as diferentes áreas de excelência de uma universidade de pesquisa global: ensino (ambiente e *staff*), pesquisa (volume, investimento e reputação), citações (influência da pesquisa), internacionalização e inovação (transferência de tecnologia). Na UFLA, o pilar mais bem conceituado foi o de Ensino, ranqueada na 15ª posição, seguida da pesquisa, na 17ª posição. Embora tenha um número significativo de publicações, o ponto que ainda deve ser mais trabalhado se refere ao número de citações.

No ano de 2018 e, pelo sétimo ano consecutivo, a Universidade Federal de Lavras ocupa posição de destaque no *UI Green Metric World University Ranking*. Entre as 619 universidades incluídas na classificação, a UFLA ocupa a 38ª posição em âmbito mundial, sendo a 2ª na América Latina e no Brasil. A pontuação geral da Universidade subiu de 6.279 em 2017 para 7.475 em 2018. De forma geral, houve um progresso na pontuação das participantes, indicando que os investimentos em sustentabilidade têm sido uma preocupação crescente entre instituições de ensino. Em 2018, instituições de 81 países se candidataram ao ranking. O número de participantes teve um acréscimo de mais de cem instituições em relação a 2017. O objetivo desse ranking é classificar as universidades a partir de informações sobre como estão suas condições atuais e suas políticas relacionadas à sustentabilidade.

Em 2016, a UFLA se tornou a 2ª Universidade do Mundo a receber o certificado *Blue University*, a primeira foi a Universidade de Berna. O certificado atesta que a Universidade é uma instituição que pratica e defende os recursos hídricos compartilhados. Um reconhecimento de que a Universidade prima pela produção, tratamento, uso e reaproveitamento da água.

Para a UFLA, o ponto mais importante dos resultados deste ranking é a contribuição para a formação de profissionais comprometidos com a preservação ambiental por meio de ações vivenciadas dentro da Universidade. Além disso, estes resultados demonstram a preocupação que a Instituição manifesta com a gestão ambiental, aspecto integrado com o processo de expansão da Universidade.

Esses breves fatos e dados mostram a existência de uma cultura organizacional orientada para a formação de docentes, pesquisadores e profissionais, bem como para a produção científica e tecnológica, e revelam os principais aspectos do contexto institucional, incluindo aqueles que dizem respeito à atuação conjunta dos

departamentos.

Várias unidades acadêmicas são responsáveis pela oferta dos cursos de graduação e de pós graduação, de modo que a interdisciplinaridade tem sido incentivada e valorizada. As iniciativas de cooperação interdepartamental não se limitam aos cursos de graduação e pós graduação. Os docentes da UFLA, tipicamente, atuam de forma conjunta em projetos de pesquisa, orientação e coorientação de discentes de pós-graduação, treinamento de discentes, entre outros, buscando sempre colaborações interdepartamentais.

1.3. Comissão Própria de Avaliação – CPA

A Comissão Própria de Avaliação - CPA, órgão suplementar da Reitoria da UFLA, é responsável pela condução dos processos de avaliação interna, pela sistematização e pela prestação das informações solicitadas pelos órgãos ministeriais de controle, e tem atuação autônoma em relação aos Conselhos Superiores e demais Órgãos Colegiados da instituição.

À Comissão Própria de Avaliação – CPA da UFLA, observada a legislação pertinente, compete:

- a) Implantação de Programa Permanente de Avaliação Institucional;
- b) Conduzir os processos de avaliação interna;
- c) Sistematizar e prestar informações relativas ao sistema de avaliação vigente no país;
- d) Fornecer informações acadêmicas e outras informações solicitadas pelos órgãos ministeriais e de controle;
- e) Elaborar e analisar relatórios e pareceres e encaminhar às instâncias competentes;
- f) Desenvolver estudos e análises visando o fornecimento de subsídios para a fixação, aperfeiçoamento e modificação da política de avaliação institucional;
- g) Propor projetos, programas e ações que proporcionem a melhoria do processo avaliativo institucional;
- h) Divulgar os resultados das avaliações;
- i) Elaborar o seu Regulamento Interno a ser aprovado em ato do Reitor;
- j) Exercer outras atividades que lhe sejam atribuídas pelo Reitor.

A CPA atualmente é composta por membros designados pelas portarias nº1399, de 28 de dezembro de 2017; nº 381, de 04 de abril de 2018; nº599, de 07 de maio de

2018 e Resoluções CUNI nº080, de 13 de setembro de 2018 e nº091, de 03 de dezembro de 2018, conforme abaixo:

Presidente

Giselle Borges de Moura (Representante do corpo docente)

Vice-Presidente

Warley Ferreira Sahb (Representantes do corpo técnico-administrativo)

Representantes do corpo docente

Alex de Oliveira Ribeiro

Priscilla Abreu Pereira Ribeiro

Representantes do corpo técnico-administrativo

Sayonara Ribeiro Marcelino Cruz

Representantes do corpo discente

Luana Mendes dos Santos (Pós-graduação)

Frederico Moraes Magossi Silva (Graduação)

Representantes da sociedade civil

Jessé Benedetti Cândido

Josiane Patrícia Aguiar Carvalho

Tendo em vista a dinamização do processo de autoavaliação, a atual gestão da CPA por meio de um planejamento estratégico definido em suas reuniões ordinárias e extraordinárias, propôs a revisão de seus processos incluindo as etapas de planejamento, sensibilização e execução do processo de autoavaliação institucional que resultou em diversas ações que culminaram na elaboração do presente relatório. Todas estas ações visam garantir a continuidade dos trabalhos já realizados e maior eficiência aos processos a fim de se possibilitar a revisão constante de seus objetivos, suas estratégias, seus valores e as ações de ensino, pesquisa e extensão, mediante os conhecimentos gerados e externados através da autoavaliação.

1.4. Concepção da Autoavaliação na UFLA

A autoavaliação é um processo de autoconhecimento que envolve todos os segmentos da comunidade acadêmica, portanto, ela é democrática e visa obter informações de forma sistemática e contínua para a melhoria dos processos que envolvem a educação superior na instituição. É planejada e operacionalizada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) seguindo as dez dimensões instituídas pela Lei

nº 10.861 de 14 de abril de 2004 (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES), mas toda a comunidade acadêmica da UFLA tem espaço aberto para contribuir em todas as suas etapas.

Em função de ser uma ferramenta essencial para o planejamento e gestão institucional, a autoavaliação tem recebido atenção especial na universidade, sobretudo, na atual gestão, conforme destacado no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI (2016 - 2020), pois fornece indicadores nas áreas do ensino, pesquisa e extensão, bem como nas dimensões que tratam de temas ligados à infraestrutura e administração. Cabe destacar que todas as dez dimensões estabelecidas pelo SINAES são parte integrante de todas as autoavaliações que ocorrem anualmente na UFLA.

Neste novo ciclo do processo de avaliação institucional (2018-2020) a Comissão de Avaliação Institucional da UFLA propôs reformulações e melhorias nos instrumentos de avaliação, bem como no formato do relatório parcial. Essas reformulações ocorreram visando tornar os instrumentos mais claros e objetivos, atraindo assim um maior número de respondentes no processo. Para que se tenha a evolução dos indicadores de forma longitudinal, essa mudança deve permanecer nas próximas avaliações da instituição dentro do ciclo atual. Em função da Nota Técnica do INEP/DAES/CONAES Nº065/2014 a Comissão também optou por reformular seu relatório parcial.

1.5. Instrumentos de Avaliação para a Coleta de Dados

A coleta dos dados foi realizada por meio de questionário, estruturado para atender às dez dimensões integrantes do SINAES. Todos os segmentos da comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos-administrativos e comunidade externa) foram contemplados no processo de autoavaliação, porém, em virtude das especificidades de cada um desses segmentos uma parte dos itens constituintes dos questionários variaram entre esses segmentos. Portanto, de forma geral, foram utilizados quatro questionários (com pequenas diferenças também dentro do segmento de discentes, devido a especificidades da graduação presencial, a distância e da pós-graduação) como instrumentos de coleta de dados no processo de autoavaliação institucional.

No ano de 2018 a CPA propôs a revisão dos itens desses instrumentos de avaliação, procurando manter os objetivos principais de cada dimensão e visando preservar o histórico da avaliação no qual permite a comparação dos resultados. Houve o cuidado de manter os itens que pudessem ser aplicados a todos os participantes, independente do segmento, com intuito de padronizar o instrumento e permitir comparação dos resultados entre os segmentos, bem como ter uma visão global do item

analisado, quando considerado todas as respostas dos participantes.

Após a revisão e mudança de alguns dos itens dos instrumentos de avaliação, o questionário para o segmento discente da graduação presencial ficou com 25 itens, da graduação a distância com 28 itens e da pós-graduação com 25 itens. O segmento docente ficou com 32 itens, os técnicos-administrativos com 28 e por fim, o questionário para a comunidade externa com 17 itens. Na grande maioria dos itens foi mantida uma escala de concordância do tipo *likert* onde são atribuídas notas de 1 a 5, sendo 1 representando uma avaliação extremamente negativa (nível de concordância baixo com o item) e 5 para representar uma avaliação extremamente positiva (nível de concordância alto com o item). O Quadro 1 resume a distribuição do número de itens de cada eixo da avaliação em função dos segmentos participantes.

Quadro 1. Distribuição do número de itens de cada eixo da avaliação em função dos segmentos participantes.

EIXOS	Dimensões consideradas	Sessão Docentes	Sessão Discentes (graduação e pós-graduação presencial)	Sessão Técnico Administrativo	Sessão Comunidade Externa
1. Planejamento e Avaliação Institucional	Planejamento e Autoavaliação	Seção 24: 4 questões Seções 29 e 30: 3 questões	Seções 22 a 24: 4 questões* Seções 24 e 25: 4 questões**	Seções 23 a 24: 4 questões	--- Seção 7: 1 questão
2. Desenvolvimento Institucional	Missão e PDI Responsabilidade Social da Instituição	Seções 4 e 6: 3 questões Seção 7: 5 questões	Seções 5 e 6: 3* e 4** questões Seções 7 e 8: 4 questões	Seções 5 e 6: 3 questões Seção 7: 4 questões	--- Seção 3: 8 questões
3. Políticas Acadêmicas	Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão Comunicação com a sociedade Políticas de Atendimento aos discentes	Seções 25 a 29: 25 questões Seção 8: 5 questões ---	Seção 7: 7* e 5** questões Seção 9: 8* e 7** questões Seção 4: 6 questões	--- Seção 8: 7 questões ---	Seções 3 e 4: 3 questões --- ---

EIXOS	Dimensões consideradas	Sessão Docentes	Sessão Discentes (graduação e pós-graduação presencial)	Sessão Técnico Administrativo	Sessão Comunidade Externa
4. Políticas de Gestão	Políticas de pessoal Organização e Gestão da Instituição Sustentabilidade Financeira	Seção 4: 7 questões Seção 12: 6 questões Seção 24: 4 questões	--- Seções 13 e 14: 5* e 3** questões ---	Seção 4: 10 questões Seção 13: 3 questões Seção 21: 3 questões	--- --- ---
5. Infraestrutura	Infraestrutura física; Recursos de informação e Serviços prestados pela Biblioteca e Restaurante Universitário	Seções 14 a 21: 43 questões	Seções 14 a 20: 49 questões* Seções: 15 a 22: 47 questões**	Seções 14 a 19: 39 questões	---

* Questionário aplicado aos alunos de graduação presencial

** Questionário aplicado aos alunos de pós-graduação

A maioria dos itens foram de resposta única e obrigatória. Questões do tipo aberta ou discursivas foram utilizadas apenas na seção de elogios, críticas e sugestões, onde a intenção é deixar um espaço para que os respondentes pudessem manifestar opiniões e sugestões de forma mais qualitativa e suas impressões sobre o questionário, além de emergirem questões que não estão contempladas na avaliação, mas cuja incidência pode colaborar com as análises dos resultados quantitativos.

A reestruturação dos instrumentos de avaliação teve como objetivo principal permitir que os participantes do processo avaliativo conseguissem responder aos questionários de forma mais simples e mais rápida, pois a demora foi uma das principais reclamações da comunidade acadêmica nas últimas avaliações.

1.6. Sensibilização da Comunidade Acadêmica

Conforme definido em ata referente a reunião de 22-02-2018, ao encerrar um ciclo avaliativo 2015-2017, a CPA decidiu implementar algumas mudanças para o próximo ciclo. Tais mudanças foram pensadas considerando a diversidade e heterogeneidade do público - leitor a que se destina: membros da comunidade acadêmica, avaliadores externos e sociedade. Considerando, as novas perspectivas que têm se delineado no campo da gestão, visando dar cada vez mais visibilidade às informações, por meio de informações claras e preferencialmente organizadas na linguagem infográfica. Considerando as concepções, princípios e as dimensões propostas pelo SINAES, foram definidos alguns objetivos que culminaram nas seguintes ações:

- ❑ Integração e articulação dos instrumentos da CPA com o programa de avaliação interna - AVALIE em relação às políticas de ensino que serão contempladas na avaliação da Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento e de Ensino – DADE.
- ❑ Elaboração de uma campanha de conscientização informando a importância da Autoavaliação Institucional aplicada pela CPA.
- ❑ Mobilização de esforços para aumentar a participação de todos os segmentos inclusive contando com a participação dos representantes discentes para articularem as ações, como por exemplo, a elaboração de vídeos institucionais e o uso de redes sociais.
- ❑ Compilação dos resultados do relatório integral do último ciclo avaliativo (2015-2017) por curso e apresentação dos principais resultados em reunião do conselho de graduação visando divulgar e mostrar para os coordenadores de curso os resultados

com o intuito de que eles pudessem divulgar entre seus pares e planejar ações de melhorias dentro dos cursos.

- ❑ Estudo de relatórios de outras IES tendo como base as concepções, princípios e as dimensões propostas pelo SINAES visando propor uma nova sistemática de apresentação do relatório de autoavaliação
- ❑ Proposta de uma sistemática de divulgação dos resultados de forma mais dinâmica e eficaz dos resultados do processo.

Todas essas ações foram desenvolvidas ao longo do ano de 2018, contando com o envolvimento da equipe da CPA e o apoio da Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Ensino (DADE) e a Diretoria de Comunicação (DCOM). Resultados efetivos foram alcançados que podem ser comprovados por um aumento considerável na participação em todos os segmentos se comparado a anos anteriores. Entretanto, esses resultados são insatisfatórios em relação a população total configurando-se como um desafio sempre presente envolver todos os segmentos da comunidade acadêmica e alcançar percentuais efetivos de participação e representatividade.

Espera-se que este relatório de autoavaliação possa se consolidar como um instrumento de planejamento e gestão da UFLA visando o aprimoramento do Plano de Desenvolvimento Institucional, uma vez que fornece informações imparciais, sobre as potencialidades e fragilidades das ações desenvolvidas na Instituição.

1.7. A Aplicação dos Instrumentos

A principal forma utilizada para a coleta de dados foi a disponibilização em meio eletrônico dos instrumentos de avaliação. Os questionários foram desenvolvidos na plataforma do Google Formulários (googleform®) (Anexo I) e foram disponibilizados para a comunidade acadêmica responder no período de 11 de novembro de 2019 a 5 de janeiro de 2020. O link de acesso foi encaminhado a todos via e-mail institucional, como exemplificado na Figura 1. Foi encaminhado também e-mail para os pró-reitores de graduação, pós-graduação e gestão de pessoas, a fim de auxiliar à CPA no processo de divulgação do mesmo. Foram realizados contatos com alguns setores chaves (biblioteca, diretoria de gestão de tecnologia e informação) da instituição, por meio de ligação telefônica para incentivar a participação de servidores.

Algumas das vantagens da coleta de dados via formulário eletrônico compreendem a redução de custo, um maior alcance junto aos membros da comunidade acadêmica, acompanhamento em tempo real do quantitativo de participantes, bem como a maior facilidade para analisar os dados, pois esses já

alimentam um banco de dados estruturado e, muitas vezes, de fácil importação para diversos softwares de análise estatística. Porém, a participação é, em geral, menor do que na coleta de dados com entrevistas do tipo face a face, portanto houve necessidade de que a campanha de sensibilização fosse mais ampla e profunda durante o período em que os questionários foram disponibilizados online. Todos os membros da CPA foram envolvidos nesse trabalho, seja realizando-o em seu setor de trabalho, seja em sala de aula, nas unidades acadêmicas e redes sociais ligadas à comunidade acadêmica.

Autoavaliação Institucional 2019

Seja bem vindo ao Questionário de Autoavaliação Institucional da Universidade Federal de Lavras (UFLA)!!!

A Autoavaliação Institucional é de fundamental importância para o aprimoramento da gestão acadêmica e administrativa, pois fornece subsídios para a melhoria da qualidade do ensino, pesquisa e extensão, assim como, para o cumprimento da responsabilidade social da Universidade.

A participação de TODA a comunidade, seja acadêmica ou externa à Instituição é o destaque da Autoavaliação, pois, é reconhecido oficialmente pelo Ministério da Educação (MEC) como o momento em que se apontam falhas e tomadas de decisões, que irão direcionar a missão e os objetivos que a UFLA deve seguir para atender à sua comunidade interna e a sociedade.

Respondendo ao questionário abaixo, será possível estabelecer um sistema de responsabilidade mútua, ao expressar sua própria opinião, colaborar na construção conjunta e na implementação de mudanças e melhorias dentro na UFLA.

A Comissão Própria de Avaliação é quem elabora e analisa este questionário. Possui representantes, docentes, técnicos administrativos, estudantes de graduação, estudantes de pós-graduação e da sociedade.

Sua opinião, e de pessoas ao seu redor, é muito importante para nós.

As respostas são enviadas sem qualquer identificação do indivíduo.

Desde já agradecemos sua valiosa contribuição.

Profa. Giselle Borges de Moura
Presidente da CPA

- **COMUNIDADE EXTERNA** – [CLIQUE AQUI](#)
- **GRADUAÇÃO PRESENCIAL** – [CLIQUE AQUI](#)
- **GRADUAÇÃO À DISTÂNCIA** – [CLIQUE AQUI](#)
- **PÓS-GRADUAÇÃO** – [CLIQUE AQUI](#)
- **DOCENTES** – [CLIQUE AQUI](#)
- **TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS** – [CLIQUE AQUI](#)

Posts recentes

[Autoavaliação Institucional 2019](#)

Fique por dentro – UFLA

Bom dia Minas e EPTV noticiam produção de máscaras de acrílico pela UFLA.
1 de abril de 2020

Projeto Minas Faz Ciência lança podcast infantil
31 de março de 2020

Campanha de vacinação contra a gripe (Influenza) em Lavras
31 de março de 2020

UFLA produz máscaras de proteção individual que serão doadas para profissionais de saúde do SUS em Lavras
30 de março de 2020

UFLA é destaque na G1 e no jornal da EPTV
30 de março de 2020

Pesquisar ...

Figura 1. Link de acesso encaminhado via e-mail institucional.

Além desses canais de comunicação, a participação da comunidade foi incentivada por meio de notas de divulgação veiculadas em destaque na página principal da UFLA, no Campus Virtual, e na própria página da CPA. A autoavaliação também foi amplamente divulgada nas Redes Sociais, Vídeo no canal do Youtube (Figura 2), Mensagens Instantâneas além de divulgação in loco dentro do campus por meio de empena (Figura 3) e banners (Figura 4).

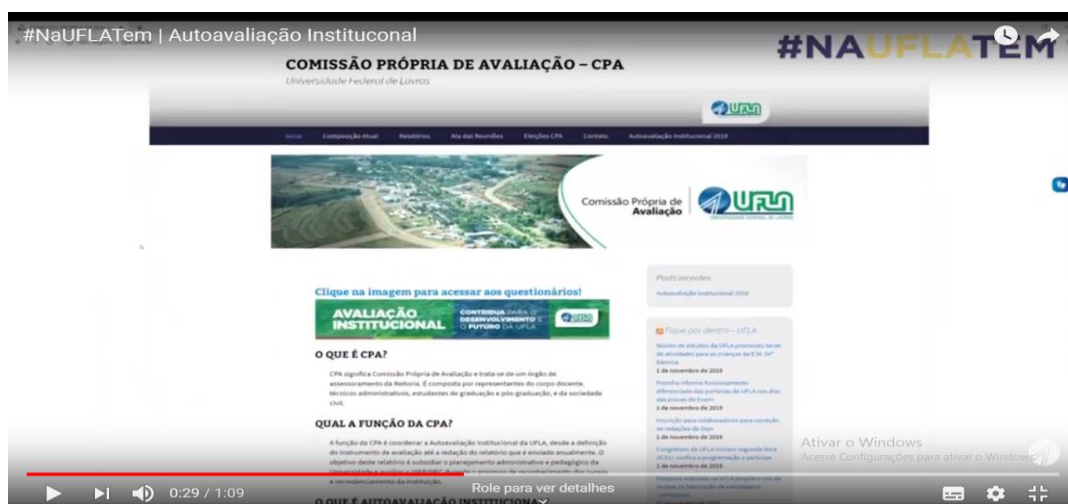


Figura 2. Divulgação veiculada na página do Youtube.



Figura 3. Empena colocada em frente a biblioteca para divulgação do questionário.

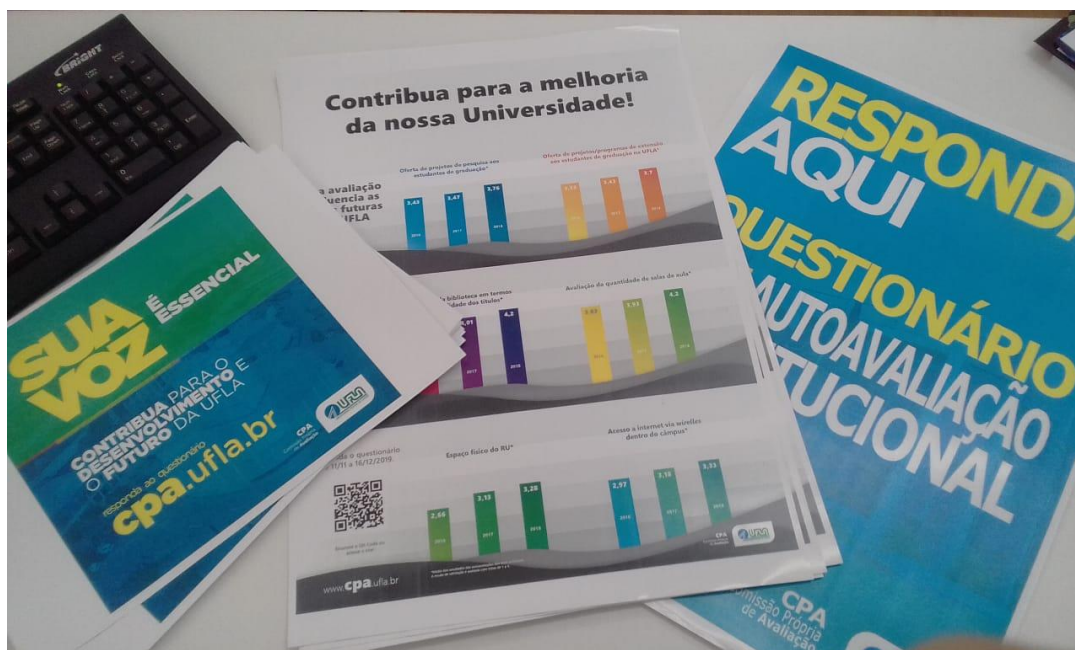


Figura 4. Divulgação por meio de banners espalhados no centro de convivência.

Especificamente para o segmento Comunidade Externa, além dos questionários disponibilizados online, também foi feita a coleta de dados por meio de questionário impresso com a realização de entrevistas pessoais do tipo face a face. Essas entrevistas foram realizadas em local de fluxo populacional contínuo na região central de Lavras, onde de forma aleatória, as pessoas foram abordadas e convidadas a responder ao questionário. A equipe para essa ação foi composta por três entrevistadores treinados para atuar com esse tipo de entrevista. Além de melhores números quanto a participação da comunidade externa na autoavaliação institucional, essa ação também propiciou maior abrangência regional, uma vez que Lavras, como cidade polo, recebe diariamente várias pessoas residentes em diversas cidades da região.

Quadro 2. Índices de respostas dos questionários enviados à comunidade acadêmica e à comunidade externa.

Segmento	População	Amostra	
		Participantes	Percentual por Segmento
Discentes (Graduação Presencial)	11100	843	7,6%
Discentes (Graduação a distância)	588	26	16,3%

Discentes (Pós-graduação)	1850	183	9,9%
Docentes	766	163	21,3%
Técnicos Administrativos	581	106	18,2%
Comunidade Externa	-	147	-

1.8. A Análise dos Dados

Em 2019, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFLA continuou seguindo as recomendações do SINAES, e, tanto os dados coletados no processo de autoavaliação institucional como o tratamento dos mesmos, possuem caráter quantitativo e qualitativo.

A análise dos dados de natureza quantitativa foi feita de forma descritiva com a construção de tabelas e gráficos de distribuição de frequências (BUSSAB e MORETTIN, 2004). Além disso, medidas de posição e dispersão como média e desvio padrão, respectivamente, também foram usadas nas análises. Uma parte dessas análises foi gerada pelo próprio Google Formulário e quando houve necessidade de algo mais aprofundado, utilizou-se o SPSS, 24ª versão.

Para a interpretação das manifestações inseridas no campo de texto livre, utilizou-se a técnica denominada análise de conteúdo (FRANCO, 2005; BARDIN, 2008). Nesse processo estabeleceram-se algumas unidades de significado que, posteriormente, foram mais uma vez agrupadas constituindo então as categorias de análise. Foram formadas, categorias a posteriori, as quais emergiram da análise de conteúdo, quais sejam: infraestrutura; instrumento de coleta de dados; gestão universitária; tecnologia da informação e diversidade cultural. Para cada categoria emergiu, a partir da análise de conteúdo subcategorias, quais sejam: infraestrutura (meio ambiente, obras, transporte, biblioteca, infraestrutura dos polos, ventilação, superlotação, restaurante universitário e moradia estudantil); instrumento de coleta de dados (gestão universitária; tecnologia da informação e diversidade cultural) que foram agrupadas de acordo com a unidade administrativa a qual pertencem.

2. APRESENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS DADOS

2.1 O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)

O PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) é o documento que apresenta a missão e os objetivos da universidade, bem como as ações e as metas a serem atingidas pela gestão superior da instituição. O PDI é um documento que identifica a UFLA no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve ou que pretende desenvolver. Ou seja, é um instrumento do planejamento institucional que se presta à formulação coletiva de diretrizes e objetivos claros, necessários para garantir empenho e perseverança na construção destes

Aprovado pelo Conselho Universitário da UFLA, o PDI atual contempla o planejamento institucional para o período de 2016 a 2020. Como demonstra o PDI, a missão da UFLA é manter e promover a excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, formando cidadãos e profissionais qualificados, produzindo conhecimento científico e tecnológico de alta qualidade e disseminando a cultura acadêmica, o conhecimento científico e tecnológico na sociedade. Além disso, a UFLA mantém seu compromisso institucional com a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, com os princípios da autonomia universitária, com o ensino público e gratuito, com a gestão democrática, com o desenvolvimento social, econômico e ambiental de nosso país, com a valorização humana e profissional dos docentes, discentes e técnicos administrativos.

Conforme apresentado no PDI a Universidade compromete-se, com os princípios éticos de formação humanista, de justiça social, da formação cidadã, da prestação de serviços públicos de qualidade, com o cumprimento da Constituição Federal e das Leis que regem o país e com a edificação de uma sociedade justa e igualitária.

O PDI 2016-2020 da UFLA está estruturado em objetivos estratégicos, ações e metas distribuídas em áreas pertinentes às suas competências, como o ensino de graduação, o ensino de pós-graduação *Stricto sensu* e *Lato sensu*, os programas de pesquisa, as atividades de extensão, a gestão de recursos humanos, o compromisso social com o corpo discente, o diálogo com a sociedade, a infraestrutura física e logística, a inserção da universidade em sua área de atuação e a gestão institucional e organizacional. Dessa forma, o PDI apresenta as políticas e estratégias para o

desenvolvimento de uma universidade plural.

O organograma atual da UFLA (Figura 5) é apresentado no PDI. No entanto, devido a expansão de sua infraestrutura física e ao aumento do número de cursos de graduação e de pós-graduação, número de discentes, docentes e técnicos administrativos, o PDI também aborda a possibilidade e a necessidade de uma reorganização dessa estrutura administrativa atual. Para tanto uma comissão foi designada, por meio da Portaria nº 244/2017, para dar continuidade aos estudos e análises formulando o plano de execução e implementação da nova estrutura organizacional da UFLA

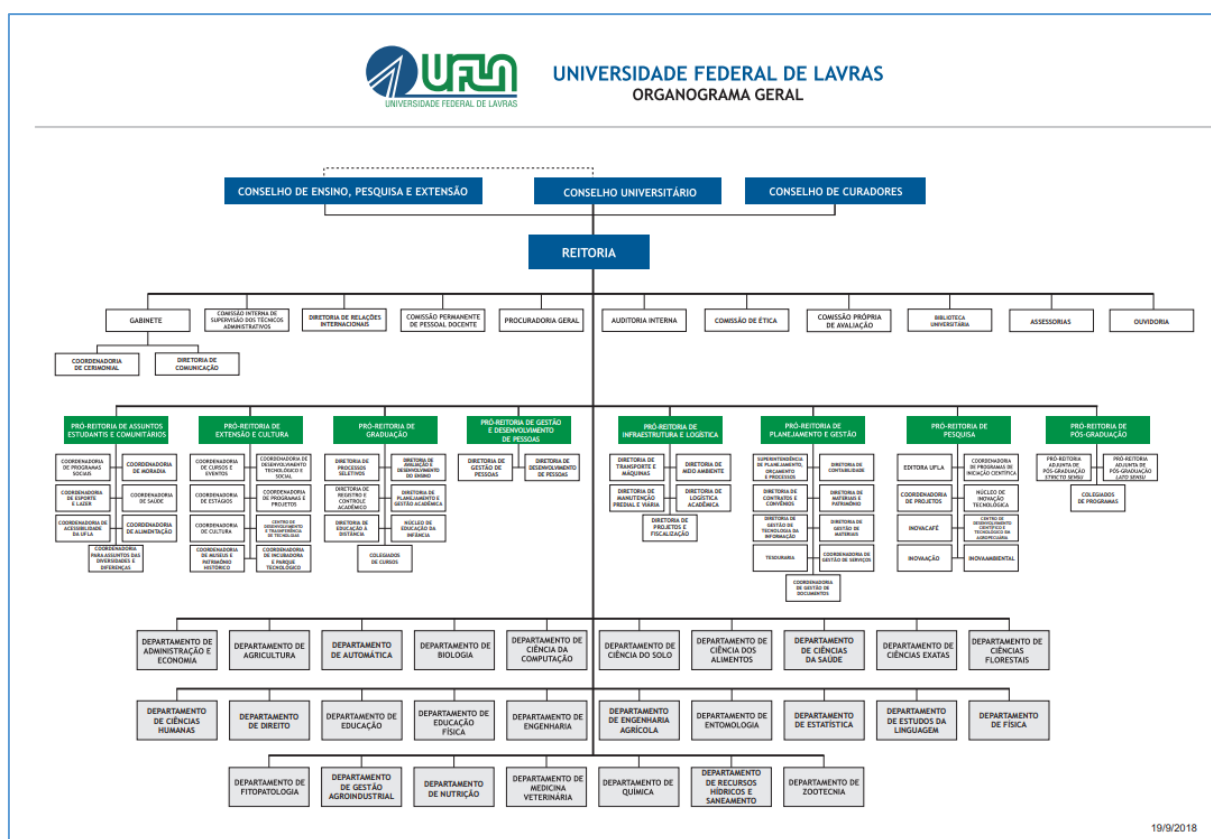


Figura 5. Estrutura organizacional da UFLA.

Em relação à formação do quadro efetivo de docentes e técnico-administrativos da Universidade, o PDI explicita os critérios de seleção pública para admissão de recursos humanos, assim como a matriz de distribuição de vagas. A matriz apresentada foi de elaboração recente e utiliza diversos índices de produtividade dos departamentos didático-científicos para a definição de alocação de novas vagas de docentes. Esse mecanismo tornou a distribuição de vagas um processo blindado a ações políticas e de representatividade no CEPE (Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão). Essa nova forma de distribuição de vagas estabelecida pelo PDI transparece ainda mais as

estratégias de gestão necessárias para uma política de expansão de corpo docente.

Conforme apresentada no PDI, a gestão orçamentária e financeira está sob a responsabilidade da reitoria e sua contabilidade fica a cargo da Diretoria de Contabilidade, Orçamento e Finanças (DCOF), subordinada à Pró-reitoria de Planejamento e Gestão.

No PDI constam, ainda, dados referentes à pesquisa, extensão e gestão de assuntos estudantis, comunitários e culturais da UFLA, destacando a assistência estudantil, que prioriza o atendimento aos alunos de baixa renda, mediante avaliação socioeconômica, através de ações efetivas que contribuem significativamente para a contenção da evasão escolar, muito baixa na universidade quando comparada a outras IFES.

O cronograma constante no PDI 2016-2020 será acompanhado continuamente. A partir das informações cadastradas pelos responsáveis, não somente a CPA, mas também toda a comunidade universitária poderá fazer o acompanhamento e avaliação, em tempo real, de todas as ações previstas no PDI 2016-2020. Esse acompanhamento poderá ser realizado por meio da página na internet “PDI 2016 – 2020 - UFLA”, disponível no endereço www.ufla.br/pdi.

O desempenho acumulado das ações das diversas áreas de planejamento institucional do ano de 2017, também previstas no PDI 2016-2020 da UFLA, encontra-se apresentado, neste relatório no anexo II.

2.2 Perfil dos Respondentes

2.2.1. Segmento Graduação Presencial

Neste segmento houve participação de 843 discentes na autoavaliação de 2019. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 3.

Quadro 3. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação o presencial da UFLA.

Cursos	Frequência absoluta	Percentuais (%)
ABI Engenharias	61	7,2
Administração	11	1,3

Administração Pública	38	4,5
Agronomia	72	8,5
Ciência da Computação	23	2,7
Ciências Biológicas (Bacharelado)	13	1,5
Ciências Biológicas (Licenciatura)	10	1,2
Direito	36	4,3
Educação Física (Bacharelado)	18	2,5
Educação Física (Licenciatura)	18	2,1
Engenharia Agrícola	37	4,4
Engenharia Ambiental e Sanitária	35	4,5
Engenharia Civil	20	2,4
Engenharia de Alimentos	44	5,2
Engenharia de Controle e Automação	26	3,1
Engenharia de Materiais	8	0,9
Engenharia Física	1	0,1
Engenharia Florestal	54	6,4
Engenharia Mecânica	12	1,4
Engenharia Química	21	2,5
Filosofia (Licenciatura)	11	1,3
Física (Licenciatura)	15	1,8

Letras (Português e Inglês - Licenciatura)	21	2,5
Matemática (Licenciatura)	12	1,4
Medicina	28	3,3
Medicina Veterinária	42	5,0
Nutrição	37	4,4
Pedagogia	31	3,7
Química (Bacharelado)	6	0,7
Química (Licenciatura)	30	3,6
Sistemas de Informação	15	1,8
Zootecnia	33	3,9
Sexo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Feminino	457	54,2
Masculino	386	45,8
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 18 anos	50	5,9
de 19 a 25 anos	606	71,9
de 26 a 30 anos	118	14,0
de 31 a 35 anos	38	4,5
de 36 a 40 anos	18	2,1
mais de 41 anos	13	1,5
Tempo de UFLA como aluno de graduação	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 1 ano	238	28,2

de 2 a 3 anos	338	40,1
de 4 a 5 anos	199	23,6
acima de 5 anos	68	8,1
Permanece no curso em que ingressou na UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	126	14,9
Sim	717	85,1

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (março, 2020).

2.2.2. Segmento Graduação a Distância

Neste segmento houve participação de 26 discentes na autoavaliação de 2019. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 4.

Quadro 4. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação a distância (Ead) da UFLA.

Cursos	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Administração Pública	7	26,9
Letras/Português (licenciatura)	9	34,6
Pedagogia (licenciatura)	10	38,5
Sexo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Feminino	20	76,9
Masculino	6	23,1
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 25 anos	2	7,7
de 26 a 30 anos	4	15,4
de 31 a 35 anos	10	38,5

de 36 a 40 anos	5	19,2
de 41 a 45 anos	4	15,4
mais de 45 anos	1	3,8
Tempo de UFLA como aluno de graduação	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 1 ano	1	3,8
de 2 a 3 anos	20	76,9
de 4 a 5 anos	4	15,4
acima de 5 anos	1	3,8
Já concluiu alguma graduação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	17	65,4
Sim	9	34,6
Já concluiu alguma pós-graduação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	21	80,8
Sim	5	19,2

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.2.3. Segmento Pós- Graduação

Neste segmento houve participação de 316 discentes na autoavaliação de 2018. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 5.

Quadro 5. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da pós-graduação da UFLA.

Programas de Pós-graduação	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Administração (M e D)	7	3,8

Agroquímica (M e D)	1	0,5
Botânica Aplicada (M e D)	9	4,9
Ciência da Computação (M)	4	2,2
Ciência do Solo (M e D)	11	6,0
Ciência dos Alimentos (M e D)	9	4,9
Ciencia e tecnologia de Madeira (M e D)	4	2,2
Ciências da Saúde (M)	8	4,4
Ciências Veterinárias (M e D)	9	4,9
Ecologia Aplicada (M e D)	9	4,9
Engenharia Agrícola (M e D)	5	2,7
Engenharia de Biomateriais (M e D)	3	1,6
Engenharia de Sistemas e Automação (M)	4	2,2
Engenharia Florestal (M e D)	4	2,2
Entomologia (M e D)	9	4,9
Estatística e Experimentação Agropecuária (M e D)	4	2,2
Física (M)	1	0,5
Fisiologia Vegetal (M e D)	9	4,9
Fitopatologia (M e D)	2	1,1
Fitotecnia (M e D)	5	2,7
Genética e Melhoramento de Plantas (M e D)	3	1,6
Mestrado Profissional em Administração	1	0,5

Publica		
Mestrado Profissional em Educação	15	8,2
Microbiologia Agrícola (M e D)	6	3,3
Nutrição e Saúde (M)	5	2,7
Plantas Medicinais, Aromáticas e Condimentares (M e D)	1	0,5
Recursos Hídricos em Sistemas Agrícolas (M e D)	2	1,1
Zootecnia (M e D)	7	3,8
Não Marcou o Programa de Pós-Graduação	26	14,2
Sexo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Feminino	110	60,1
Masculino	73	39,9
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 25 anos	48	26,2
de 26 a 30 anos	70	38,3
de 31 a 35 anos	33	18,0
de 36 a 40 anos	14	7,7
de 41 a 45 anos	13	7,1
mais que 45 anos	5	2,7
Tempo de UFLA como aluno de graduação	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 1 ano	73	39,9
de 2 a 3 anos	82	44,8

de 4 a 5 anos	23	12,6
acima de 5 anos	5	2,7
Você é egresso da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	109	59,6
Sim	74	40,4

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.2.4. Segmento Docente

Neste segmento houve participação de 163 docentes na autoavaliação de 2019. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 6.

Quadro 6. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento docentes da UFLA.

Classe na Carreira do Magistério Superior	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Adjunto A (Doutor)	45	27,6
Assistente A (Mestre)	3	1,8
Auxiliar (Especialista)	2	1,2
Docente Adjunto	36	22,1
Docente Assistente	2	1,2
Docente Associado	51	31,3
Docente Titular	24	14,7
Cargo Administrativo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Chefia	2	4,2
Chefia de departamento	6	12,5

Coodenação	5	10,4
Coordenador de Graduação	5	10,4
Coordenador de Pós – Graduação	10	20,8
Coordenador Adjunto de Graduação	1	2,1
Coordenador Adjunto de Pós-graduação	6	12,5
Curadoria de Coleção	1	2,1
Diretor de Educação a Distância	1	2,1
Editoria de Revista Científica	1	2,1
Membro do Colegiado	1	2,1
Pró-Reitor	1	2,1
Pró-reitor Adjunto	1	2,1
Subchefe	1	2,1
Subchefe de departamento	4	8,3
Subchefe de setor	1	2,1
Tutora do PET	1	2,1
Departamento	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Departamento de Administração e Economia – DAE	9	5,5
Departamento de Agricultura - DAG	5	3,1
Departamento de Automática - DAT	4	2,5
Departamento de Biologia - DBI	10	6,1
Departamento de Ciência da Computação – DCC	7	4,3

Departamento de Ciência do Solo - DCS	1	0,6
Departamento de Ciência dos Alimentos – DCA	8	4,9
Departamento de Ciências da Saúde –DAS	9	5,5
Departamento de Ciências Exatas - DEX	3	1,8
Departamento de Ciências Florestais – DCF	7	4,3
Departamento de Ciências Humanas – DCH	1	0,6
Departamento de Direito - DIR	6	3,7
Departamento de Educação - DED	4	2,5
Departamento de Educação Física – DEF	2	1,2
Departamento de Engenharia - DEG	18	11,0
Departamento de Engenharia Agrícola – DEA	8	4,9
Departamento de Entomologia - DEN	4	2,5
Departamento de Estatística - DES	8	4,9
Departamento de Estudos da Linguagem – DEL	2	1,2
Departamento de Física - DFI	4	2,5
Departamento de Fitopatologia - DFP	4	2,5
Departamento de Gestão Agroindustrial – DGA	1	0,6
Departamento de Medicina Veterinária – DMV	9	5,5
Departamento de Nutrição - DNU	7	4,3

Departamento de Química - DQI	6	3,7
Departamento de Recursos Hídricos e Saneamento – DRS	6	3,7
Departamento de Zootecnia - DZO	10	6,1
Sexo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Feminino	63	38,7
Masculino	100	61,3
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
de 26 a 35 anos	38	23,3
de 36 a 45 anos	53	32,5
de 46 a 55 anos	51	31,3
de 56 a 65 anos	16	9,8
Acima de 66 anos	4	2,5
Prefiro não informar	1	0,6
Tempo de UFLA	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 5 anos	70	42,9
de 6 a 10 anos	37	22,7
de 11 a 15 anos	19	11,7
de 16 a 20 anos	5	3,1
de 21 a 25 anos	19	11,7
de 26 a 30 anos	8	4,9
acima de 30 anos	4	2,5
Prefiro não informar	1	0,6

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.2.5. Segmento Técnico Administrativo

Neste segmento houve participação de 106 Técnicos Administrativos na autoavaliação de 2019. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 7.

Quadro 7. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento técnico administrativo da UFLA.

Local de trabalho	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Atendimento ao Público	1	0,9
Biblioteca	1	0,9
Campo	4	3,8
Documentos da Ufla	1	0,9
Escritório	81	76,4
Eventos e Atividades Acadêmicas	1	0,9
Laboratório	12	11,3
Portaria	1	0,9
Sala de ensaio/ Centro de cultura	1	0,9
Secretaria	2	1,9
Transporte	1	0,9
Sexo	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Feminino	61	57,5
Masculino	45	42,5
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
de 26 a 35 anos	2	1,9
de 36 a 45 anos	48	45,3
de 46 a 55 anos	31	29,2

de 56 a 65 anos	15	14,2
Mais de 65 anos	10	9,4
Tempo de UFLA	Frequência absoluta	Percentuais (%)
até 5 anos	42	39,6
de 6 a 10 anos	39	36,8
de 11 a 15 anos	9	8,5
de 16 a 20 anos	1	0,9
de 21 a 25 anos	3	2,8
de 26 a 30 anos	8	7,5
acima de 30 anos	3	2,8
Nãoinformado	1	0,9

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.2.6 Segmento Comunidade Externa

Neste segmento houve participação de 147 membros da comunidade externa na autoavaliação de 2019. O perfil desses respondentes encontra-se no Quadro 8.

Quadro 8. Distribuição de frequências das características sociodemográficas dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento comunidade externa.

Município	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Belo Horizonte	1	0,7
Boa Esperança	1	0,7
Bom Sucesso	4	2,7
Carandaí	1	0,7
Divinópolis	1	0,7

Ijaci	5	3,4
Ingaí	4	2,7
Lavras	114	77,6
Luminárias	1	0,7
Nepomuceno	1	0,7
Passa Quatro	1	0,7
Perdões	2	1,4
Pouso Alto	1	0,7
Ribeirão Vermelho	4	2,7
Santana do Jacaré	1	0,7
Santo Antônio do Amparo	5	3,4
Idade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
de 16 a 25 anos	43	29,3
de 26 a 35 anos	38	25,9
de 36 a 50 anos	42	28,6
Mais de 50 anos	24	16,3
Escolaridade	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Fundamental incompleto	8	5,4
Fundamental completo	13	8,8
Ensino médio incompleto	9	6,1
Ensino médio completo	45	30,6
Superior incompleto	31	21,1
Superior completo	20	13,6

Pós-graduação	21	14,3
Atividade Principal	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Aposentado	18	12,2
Desempregado	7	4,8
Dona de casa	9	6,1
Empregador/Empresário	8	5,4
Estagiário	1	0,7
Estudante	27	18,4
Iniciativa/Própria/Autônomo	18	12,2
Trabalhador regular remunerado	52	35,4
Trabalhos eventuais remunerado	3	2,0
Outras	4	2,7

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3. Análise dos Eixos por Segmentos

2.3.1. Segmento Graduação Presencial

Quadro 9. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação presencial.

Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	710	84,2
Sim	133	15,8
Fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA em 2018?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	786	93,2

Sim	57	6,8
Se fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA, ela foi solucionada? (Base: 57)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Sim	13	22,8
Não	29	50,9
Parcialmente	15	26,3
Utilizou a biblioteca no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	321	38,1
Sim	522	61,9
Utilizou algum laboratório no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	247	29,3
Sim	596	70,7
Almoçou e/ou jantou no Restaurante Universitário (RU) no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	167	19,8
Sim	676	80,2
Já ouviu falar da Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	655	77,7
Sim	188	22,3
Já consultou algum relatório de Autoavaliação disponível no site da CPA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	795	94,3
Sim	48	5,7

Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	662	78,5
Sim	181	21,5

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 10 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável(item).

Quadro 10. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação presencial.

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia o atendimento médico prestado pela PRAEC aos discentes da UFLA?	482	3,539	1,2634
Como você avalia o atendimento odontológico prestado pela PRAEC aos discentes da UFLA?	371	3,507	1,2806
Como você avalia o atendimento nutricional prestado pela PRAEC aos discentes da UFLA?	339	3,280	1,3239
Como você avalia o atendimento psicossocial prestado pela PRAEC aos discentes da UFLA?	461	3,310	1,3438

Como você avalia o atendimento ambulatorial aos discentes (localizado na parte inferior do pavilhão IV)?	562	3,488	1,3016
Como você avalia o suporte oferecido pela UFLA às pessoas com deficiência, por meio do Núcleo de Acessibilidade?	452	3,637	1,2102
Como você avalia os objetivos, estratégias e ações do PDI da UFLA?	130	3,777	0,9340
Como você avalia o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	128	3,594	0,9428
Como você avalia a instrumentalização da UFLA para atender à demanda por estágios acadêmicos?	612	3,346	1,1909
Como você avalia a oferta de projetos de pesquisas aos estudantes de graduação na UFLA?	778	3,720	1,1418
Como você avalia a oferta de projetos/programas de extensão aos estudantes de graduação na UFLA?	766	3,778	1,1297
Como você avalia a expansão do número de cursos de graduação?	790	3,749	1,1767
Como você avalia a expansão no oferecimento de vagas para os cursos de graduação?	788	3,803	1,1487
Como você avalia a utilização das novas tecnologias dentro da UFLA para o processo de ensino-aprendizagem (Campus Virtual, Lousa Digital, Videoconferência, etc)?	814	3,792	1,1851
Como você avalia os serviços de extensão prestados à comunidade externa?	728	3,798	1,1343
Como você avalia o relacionamento da	618	3,963	1,0009

UFLA com os órgãos municipais, estaduais e federais?			
Como você avalia a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na UFLA para o desenvolvimento regional, estadual e nacional?	760	3,987	1,0342
Como você avalia o relacionamento da UFLA com o mercado de trabalho?	736	3,872	1,1053
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	762	3,869	1,1445
Como você avalia a Rádio Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	597	3,457	1,4564
Como você avalia a TV Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	596	3,372	1,4303
Como você avalia o portal da UFLA como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da comunidade acadêmica?	802	3,869	1,2246
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos administrativos e outros)?	803	3,538	1,3210
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade externa?	700	3,286	1,3227
Como você avalia as formas de comunicação/informação visual no câmpus (murais, cartazes, TV's informativas, etc.) para divulgar as atividades da UFLA?	813	3,585	1,2852
Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	810	3,994	1,2325
Como você avalia os canais de comunicação via e-mail institucional para divulgar as	814	4,031	1,0697

atividades da UFLA (ex. boletim informativo <i>online</i>)?			
Avalie o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria.	57	3,158	1,1463
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria da UFLA (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	53	3,491	1,3101
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados superiores da UFLA (CEPE, CUNI e Conselho de Curadores) para promover a participação e a democracia interna?	628	3,075	1,3587
Como você avalia o Regimento Geral da UFLA?	725	3,280	1,3046
Como você avalia as ações da UFLA para promover iniciativas de empresas juniores?	676	3,777	1,1809
Como você avalia as ações da UFLA para promover iniciativas de núcleos de estudos?	764	3,695	1,2212
Como você avalia a Gestão Ambiental na UFLA?	784	4,401	0,9210
Como você avalia as condições das vias de acesso à UFLA?	837	4,055	1,0578
Como você avalia as condições de trânsito no câmpus da UFLA?	836	4,018	1,1046
Como você avalia a Sinalização do câmpus da UFLA?	834	4,158	1,0389
Como você avalia a Iluminação do campus da UFLA?	834	3,927	1,0861
Como você avalia a disponibilidade de estacionamento no campus da UFLA?	757	3,950	1,1044
Como você avalia a Segurança no campus	834	4,046	1,0658

da UFLA?			
Como você avalia a Limpeza no campus da UFLA?	835	4,557	0,7395
Como você avalia o Transporte público interno da UFLA (Mamute e Elefantinho)?	782	3,497	1,2153
Como você avalia o Transporte público externo da UFLA (Autotrans)?	690	3,445	1,2741
Como você avalia os Espaços para lazer e convivência na UFLA?	825	4,208	0,9792
Como você avalia a Infraestrutura de acessibilidade no campus para pessoas com deficiência?	656	3,753	1,2018
Como você avalia o Acesso à internet via wireless dentro do campus da UFLA?	837	3,436	1,1563
Como você avalia o acesso à internet via cabeamento dentro do campus da UFLA?	678	3,687	1,1844
Como você avalia a Iluminação dentro biblioteca?	464	4,000	1,1231
Como você avalia a Ventilação dentro da biblioteca?	462	3,634	1,2714
Como você avalia a Quantidade de cabines de estudos em grupo na biblioteca?	426	2,939	1,3481
Como você avalia a Quantidade de cabines de estudos individuais na biblioteca?	429	2,902	1,3360
Como você avalia os Horários e calendário da biblioteca com relação às necessidades dos usuários?	475	3,869	1,2238
Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de qualidade dos títulos que você acessa?	501	4,208	0,9575

Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de variedade de títulos que você acessa?	500	4,098	1,0327
Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de quantidade de exemplares que você acessa?	500	3,934	1,0752
Como você avalia o Sistema de consulta e acesso ao acervo da biblioteca?	508	4,313	0,9903
Como você avalia o Atendimento ao público na biblioteca (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	509	4,379	0,9326
Como você avalia os Serviços prestados pela biblioteca (Empréstimos, Espaços para pesquisas na web, Repositório Institucional, Autodevolução, Auto Empréstimo, Ficha catalográfica, etc)?	500	4,338	0,9642
Como você avalia a Limpeza da biblioteca?	486	4,566	0,8241
Como você avalia a quantidade de salas de aula?	824	4,268	0,9326
Como você avalia a capacidade em número de alunos das salas de aula?	837	3,977	1,0686
Como você avalia a funcionalidade das salas de aula?	838	3,697	1,0892
Como você avalia a Limpeza das salas de aula?	838	4,223	0,9869
Como você avalia a conservação das salas de aula?	839	4,001	1,0077
Como você avalia a ventilação das salas de aula?	839	2,896	1,2484
Como você avalia a iluminação das salas de aula?	835	4,020	1,0449

Como você avalia os equipamentos das salas de aula?	837	3,662	1,0933
Como você avalia a Quantidade de laboratórios?	547	3,903	0,9907
Como você avalia a Funcionalidade dos laboratórios?	588	3,912	1,0020
Como você avalia a Conservação dos laboratórios?	592	4,035	,9960
Como você avalia a Iluminação dos laboratórios?	590	4,208	0,9372
Como você avalia a Ventilação dos laboratórios?	589	3,654	1,2145
Como você avalia os Equipamentos dos laboratórios?	589	3,762	1,0932
Como você avalia a Qualidade da alimentação no restaurante universitário (RU)?	676	3,550	1,0882
Como você avalia a Limpeza do restaurante universitário (RU)?	676	4,244	0,9636
Como você avalia a Iluminação dentro do restaurante universitário (RU)?	675	4,433	0,8276
Como você avalia a Manutenção das instalações do restaurante universitário (RU)?	656	4,277	0,9025
Como você avalia a Ventilação dentro do restaurante universitário (RU)?	676	3,695	1,1809
Como você avalia o Horário de funcionamento do restaurante universitário (RU)?	673	3,889	1,1051
Como você avalia o Espaço físico do restaurante universitário (RU)?	675	4,016	1,0791

Como você avalia o Atendimento do laboratório Santa Cecília?	314	4,025	1,1663
Como você avalia os Serviços de impressão e xerox?	833	4,305	0,8706
Como você avalia os Serviços de alimentação do centro de convivência?	812	3,778	1,1594
Como você avalia o Salão de beleza?	266	3,594	1,4171
Como você avalia a Livraria?	414	4,002	1,1902
Como você avalia os Serviços bancários?	704	3,483	1,3556
Como você avalia a Cafeteria?	591	4,386	0,9370

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3.2. Segmento Graduação a Distância

Quadro 11. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação a distância (EAD).

Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	23	88,5
Sim	3	11,5
Você utiliza o e-mail institucional?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	5	19,2
Sim	21	80,8
Fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA em 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	25	96,2
Sim	1	3,8

Se fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA, ela foi solucionada? (Base: 5)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	1	100,0
Utilizou a biblioteca no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	20	76,9
Sim	6	23,1
Além da biblioteca, você utilizou algum outro espaço da UFLA nos encontros presenciais no ano de 2019? (Base: 06)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	2	33,3
Sim	4	66,7
Utilizou algum laboratório no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	25	96,2
Sim	1	3,8
Almoçou e/ou jantou no Restaurante Universitário (RU) no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	25	96,2
Sim	1	3,8
Já ouviu falar da Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	18	69,2
Sim	8	30,8
Já consultou algum relatório de Autoavaliação disponível no site da	Frequência absoluta	Percentuais (%)

CPA?		
Não	23	88,5
Sim	3	11,5
Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	23	88,5
Sim	3	11,5

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 12 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável (item).

Quadro 12. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da graduação à distância (EAD).

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia o suporte oferecido pela UFLA às pessoas com deficiência, por meio do Núcleo de Acessibilidade?	16	4,563	0,8921
Como você avalia os objetivos, estratégias e ações do PDI da UFLA?	3	5,000	0,0000
Como você avalia o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento	3	4,333	0,5774

Institucional (PDI) da UFLA?			
Como você avalia a instrumentalização da UFLA para atender à demanda por estágios acadêmicos?	24	4,042	1,3345
Como você avalia a oferta de ensino a distância da UFLA?	26	4,000	1,3856
Como você avalia a oferta de projetos de pesquisas aos estudantes de graduação à distância da UFLA?	21	2,952	1,6272
Como você avalia a oferta de projetos/programas de extensão aos estudantes de graduação à distância da UFLA?	21	3,048	1,5961
Como você avalia a expansão do número de cursos de graduação à distância?	24	2,750	1,4818
Como você avalia a utilização das novas tecnologias dentro da UFLA para o processo de ensino-aprendizagem (AVA, ferramentas virtuais, Vídeo conferência, etc)?	24	4,208	1,2151
Como você avalia os serviços de extensão prestados à comunidade externa?	20	4,050	0,9987
Como você avalia o relacionamento da UFLA com os órgãos municipais, estaduais e federais?	22	4,136	1,0821
Como você avalia a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na UFLA para o desenvolvimento regional, estadual e nacional?	25	4,240	0,9256
Como você avalia o relacionamento da UFLA com o setor privado e o mercado de trabalho?	20	4,100	1,1192
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	21	4,238	0,8891
Como você avalia a Rádio Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	15	3,933	1,1629
Como você avalia a TV Universitária como canal de	15	3,933	1,2799

comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?			
Como você avalia o portal da UFLA como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da comunidade acadêmica?	25	4,440	0,8206
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos administrativos e outros)?	26	4,462	0,7060
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade externa?	19	4,421	1,0174
Como você avalia as formas de comunicação/informação visual no campus (murais, cartazes, TV's informativas, etc.) para divulgar as atividades da UFLA?	21	4,524	0,8136
Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	24	4,292	0,9546
Avalie o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria.	21	4,476	0,8136
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria da UFLA (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	1	2,000	-
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados superiores da UFLA (CEPE, CUNI e Conselho de Curadores) para promover a participação e a democracia interna?	1	3,000	-
Como você avalia o Regimento Geral da UFLA?	16	3,875	1,2042
Como você avalia o funcionamento do órgão colegiado do seu curso e/ou departamento (Colegiados de cursos e Assembleias Departamentais) para promover a participação e a democracia interna?	19	4,158	0,9582
Como você avalia as ações da UFLA para promover	19	3,947	1,2681

iniciativas de núcleos de estudos, projetos e empresas juniores?			
Como você avalia a Gestão Ambiental na UFLA?	14	3,857	1,2924
Como você avalia o planejamento da administração executiva da UFLA na prevenção de problemas e antecipação de solução?	19	4,474	0,8412
Como você avalia as condições das vias de acesso à UFLA?	17	4,294	1,1048
Como você avalia as condições de trânsito no campus da UFLA?	18	4,500	0,8575
Como você avalia a Sinalização do campus da UFLA?	16	4,438	0,9639
Como você avalia a Iluminação do campus da UFLA?	16	4,563	0,8921
Como você avalia a disponibilidade de estacionamento no campus da UFLA?	16	4,438	1,0935
Como você avalia a Segurança no campus da UFLA?	16	4,250	1,1832
Como você avalia a Limpeza no campus da UFLA?	16	4,250	1,1255
Como você avalia o Transporte público para acesso à UFLA?	16	4,563	,8921
Como você avalia os Espaços para lazer e convivência na UFLA?	14	4,000	1,4142
Como você avalia a Infraestrutura de acessibilidade no campus para pessoas com deficiência?	14	4,214	1,1217
Como você avalia o Acesso à internet via wireless dentro do campus da UFLA?	16	4,375	1,0878
Como você avalia o acesso à internet via cabeamento dentro do campus da UFLA?	15	4,200	1,0823
Como você avalia a Iluminação dentro biblioteca?	13	4,308	1,0316

Como você avalia a Ventilação dentro da biblioteca?	5	4,800	0,4472
Como você avalia a Quantidade de cabines de estudos em grupo na biblioteca?	5	4,800	0,4472
Como você avalia a Quantidade de cabines de estudos individuais na biblioteca?	5	5,000	0,0000
Como você avalia os Horários e calendário da biblioteca com relação às necessidades dos usuários?	5	5,000	0,0000
Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de quantidade dos títulos que você acessa?	5	5,000	0,0000
Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de qualidade de exemplares que você acessa?	6	4,833	0,4082
Como você avalia o Acervo da biblioteca em termos de quantidade de exemplares que você acessa?	6	4,833	0,4082
Como você avalia o Sistema de consulta e acesso ao acervo da biblioteca?	6	4,667	0,8165
Como você avalia o Atendimento ao público na biblioteca (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	6	5,000	0,0000
Como você avalia os Serviços prestados pela biblioteca (Empréstimos, Espaços para pesquisas na web, Repositório Institucional, Autodevolução, Auto Empréstimo, Fichacatalográfica, etc)?	5	5,000	0,0000
Como você avalia a Limpeza da biblioteca?	6	4,833	0,4082
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais e outras atividades na UFLA, como você avalia a quantidade de salas de aula?	4	5,000	0,0000
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais e outras atividades na UFLA, como você avalia a adequação do mobiliário dos locais de aula em relação a necessidade do seu curso?	20	3,800	1,3219

Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais e outras atividades na UFLA, como você avalia a Limpeza das salas de aula?	20	3,500	1,5044
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais e outras atividades na UFLA, como você avalia a conservação das salas de aula?	20	4,150	1,0400
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais como você avalia a iluminação das salas de aula?	20	3,900	1,3727
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais como você avalia os equipamentos das salas de aula?	20	3,850	1,4609
Em relação aos espaços que você utilizou para os encontros presenciais como você avalia a ventilação das salas de aula?	20	3,850	1,3485
Como você avalia a Quantidade de laboratórios?	20	3,850	1,3485
Como você avalia a Limpeza dos laboratórios?	1	3,000	
Como você avalia a Conservação dos laboratórios?	1	3,000	
Como você avalia a Iluminação dos laboratórios?	1	3,000	
Como você avalia a Ventilação dos laboratórios?	1	3,000	
Como você avalia os Equipamentos dos laboratórios?	1	3,000	
Como você avalia o atendimento ao público no restaurante universitário (disponibilidade, respeito e atenção)?	1	3,000	
Como você avalia a Qualidade da alimentação no restaurante universitário (RU)?	1	3,000	
Como você avalia a Limpeza do restaurante universitário (RU)?	1	3,000	
Como você avalia a Iluminação dentro do	1	3,000	

restaurante universitário (RU)?			
Como você avalia a Manutenção das instalações do restaurante universitário (RU)?	1	3,000	
Como você avalia a Ventilação dentro do restaurante universitário (RU)?	1	3,000	
Como você avalia as condições físicas do Polo de Apoio Presencial (espaço, iluminação, ventilação)	1	3,000	
Como você avalia a disponibilidade de livros e periódicos requisitados na biblioteca nos Polos de Apoio Presencial?	26	3,692	1,5171
Como você avalia as condições de acessibilidade nos Polos de Apoio Presencial?	17	2,882	1,5765
Como você avalia a usabilidade das ferramentas do ambiente virtual?	26	3,615	1,5512
Como você avalia a qualidade dos vídeos tutoriais e das vídeo aulas apresentadas?	26	4,192	1,2006
Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelo suporte técnico por telefone, e-mail e on-line?	26	3,923	1,3542
Como você avalia o tempo de retorno às consultas/dúvidas?	25	4,160	1,1790
Como você avalia a qualidade do atendimento prestado por tutores?	26	3,692	1,2576
Como você avalia o tempo de retorno às consultas/dúvidas?	26	3,962	1,1826
Como você avalia a qualidade dos serviços prestados por técnicos administrativos?	25	3,960	1,2741

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3.3. Segmento Pós-Graduação

Quadro 13. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da pós-graduação.

Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	151	82,5
Sim	32	17,5
Você utiliza o e-mail institucional?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	60	32,8
Sim	123	67,2
Fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA em 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	174	95,1
Sim	9	4,9
Se fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA, ela foi solucionada? (Base: 09)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	7	77,8
Parcialmente	1	11,1
Sim	1	11,1
Utilizou a biblioteca no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	80	43,7
Sim	103	56,3
Utilizou algum laboratório no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)

Não	56	30,6
Sim	127	69,4
Almoçou e/ou jantou no Restaurante Universitário (RU) no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	54	29,5
Sim	129	70,5
Já ouviu falar da Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	114	62,3
Sim	69	37,7
Já consultou algum relatório de Autoavaliação disponível no site da CPA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	170	92,9
Sim	13	7,1
Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	149	81,4
Sim	34	18,6

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 14 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável (item).

Quadro 14. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento discentes da Pós-graduação.

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia o atendimento médico prestado pela PRAEC aos discentes da UFLA?	100	3,660	1,1390
Como você avalia o atendimento odontológico prestado pela PRAEC?	92	3,717	1,0199
Como você avalia o atendimento Nutricional prestado pela PRAEC?	58	3,241	1,0648
Como você avalia o atendimento Psicossocial prestado pela PRAEC?	85	3,471	1,2496
Como você avalia o atendimento ambulatorial localizado na parte inferior do Pavilhão IV aos discentes?	100	3,600	1,1807
Como você avalia o trabalho do Núcleo de Acessibilidade da UFLA, que tem como objetivo dar suporte às pessoas com deficiência?	64	3,641	1,1597
Como você avalia os objetivos, estratégias e ações do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	32	3,906	1,0883
Como você avalia o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	31	3,290	1,1603
Como você avalia a oferta de projetos de pesquisa aos estudantes de pós-graduação na UFLA?	181	3,613	1,1473

Como você avalia a oferta de projetos/programas de extensão aos estudantes de pós-graduação na UFLA?	162	2,914	1,2179
Como você avalia a expansão dos programas de pós-graduação?	175	3,634	1,2191
Como você avalia os serviços de extensão prestados à comunidade externa?	153	3,085	1,2137
Como você avalia a utilização das novas tecnologias (AVA, Lousa Digital, Videoconferência, etc) dentro da UFLA para o processo de ensino-aprendizagem?	168	3,268	1,2831
Como você avalia o relacionamento da UFLA com os órgãos municipais, estaduais e federais?	131	3,733	1,1151
Como você avalia a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na UFLA para o desenvolvimento regional, estadual e nacional?	169	3,846	1,0746
Como você avalia o relacionamento da UFLA com o mercado de trabalho?	160	3,563	1,2372
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	159	3,604	1,1747
Como você avalia a Rádio Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	123	3,707	1,2196
Como você avalia a TV Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	123	3,577	1,2611
Como você avalia o portal da UFLA como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	173	4,023	1,0727
Como você avalia a comunicação da UFLA	155	3,426	1,2111

com a comunidade externa?			
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos administrativos e outros)?	181	3,812	1,1294
Como você avalia as formas de comunicação/informação visual no câmpus (murais, cartazes, TV's, informativos, etc.) para divulgar as atividades da UFLA?	177	3,655	1,1628
Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	170	4,094	1,0161
Como você avalia os canais de comunicação via e-mail institucional para divulgar as atividades da UFLA?	122	4,041	0,9908
Avalie o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria.	9	2,778	1,3944
Como você avalia o atendimento da ouvidoria da UFLA?	9	2,889	1,4530
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados superiores da UFLA (CEPE, CUNI, Conselho de Curadores) para promover a participação e a democracia interna?	120	3,342	1,1703
Como você avalia o Regimento Geral da UFLA?	140	3,764	1,0567
Como você avalia a Gestão Ambiental na UFLA?	157	4,331	0,8503
Como você avalia as condições das vias de acesso à UFLA?	183	4,115	0,9794
Como você avalia a sinalização do campus da UFLA?	183	4,142	1,0008
Como você avalia as condições de trânsito no campus da UFLA?	183	4,066	1,0196

Como você avalia a iluminação do campus da UFLA?	180	3,878	1,0552
Como você avalia a disponibilidade de estacionamento no campus da UFLA?	166	3,970	1,0978
Como você avalia a segurança no campus da UFLA?	177	4,068	0,9688
Como você avalia a limpeza do campus da UFLA?	182	4,505	0,8125
Como você avalia o transporte público para acesso à UFLA?	159	3,591	1,3179
Como você avalia os espaços para lazer e convivência na UFLA?	177	4,209	0,9513
Como você avalia as condições de acessibilidade no campus para pessoas portadoras de necessidades especiais?	127	3,717	1,1744
Como você avalia o acesso à internet via wireless dentro do campus da UFLA?	181	3,315	1,2226
Como você avalia o acesso à internet via cabeamento dentro do campus da UFLA?	153	3,614	1,2624
Como você avalia a iluminação dentro biblioteca?	90	3,878	1,0792
Como você avalia a ventilação dentro da biblioteca?	88	3,557	1,2304
Como você avalia a quantidade de cabines de estudos em grupo na biblioteca?	80	3,038	1,2673
Como você avalia a quantidade de cabines de estudos individuais na biblioteca?	79	3,051	1,3097
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de qualidade dos títulos que você acessa?	102	4,118	1,0273

Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de quantidade de exemplares que você acessa?	101	4,030	1,0145
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de variedade de títulos que você acessa?	101	3,960	1,0670
Como você avalia os horários e o calendário da biblioteca com relação às necessidades dos usuários?	99	4,152	1,0238
Como você avalia o atendimento ao público na biblioteca (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	100	4,260	0,9911
Como você avalia os outros serviços prestados pela biblioteca (Empréstimos, espaços para pesquisas na web, Repositório Institucional, Autodevolução, auto empréstimo, ficha catalográfica e etc.)?	98	4,255	0,9877
Como você avalia a limpeza da Biblioteca?	96	4,458	0,9281
Como você avalia a quantidade das salas de aula?	173	3,942	1,0099
Como você avalia a capacidade em número de alunos das salas de aula?	177	3,921	1,0194
Como você avalia a funcionalidade das salas de aula?	177	3,701	1,0032
Como você avalia a limpeza das salas de aula?	179	4,279	0,8933
Como você avalia a conservação das salas de aula?	181	4,039	0,9682
Como você avalia a iluminação das salas de aula?	181	4,144	0,8890
Como você avalia a ventilação das salas de aula?	181	3,376	1,1701

Como você avalia os equipamentos das salas de aula?	181	3,547	1,1567
Como você avalia a quantidade de laboratórios?	124	3,831	1,0338
Como você avalia a funcionalidade dos laboratórios?	124	3,911	0,9196
Como você avalia a conservação dos laboratórios?	125	3,864	1,0344
Como você avalia a ventilação dos laboratórios?	126	3,500	1,2442
Como você avalia a iluminação dos laboratórios?	126	4,071	0,9396
Como você avalia os equipamentos dos laboratórios?	126	3,556	1,1768
Como você avalia o atendimento ao público no restaurante universitário?	126	4,111	0,9652
Como você avalia a qualidade da alimentação no restaurante universitário?	127	3,299	1,1773
Como você avalia a limpeza do restaurante universitário?	126	4,119	0,9928
Como você avalia a ventilação dentro do restaurante universitário?	126	3,579	1,1339
Como você avalia a iluminação dentro do restaurante universitário?	126	4,190	0,9096
Como você avalia o horário de funcionamento do restaurante universitário?	126	4,024	1,0618
Como você avalia o espaço físico do restaurante universitário?	126	3,659	1,2722
Como você avalia o atendimento do laboratório Santa Cecília?	85	4,388	0,8877

Como você avalia os serviços de impressão e xerox?	175	4,297	0,8987
Como você avalia os serviços de alimentação do centro de convivência?	170	3,859	1,0452
Como você avalia o salão de beleza?	71	3,944	1,1697
Como você avalia a livraria?	115	4,104	1,0033
Como você avalia os serviços bancários?	173	3,873	1,1493
Como você avalia a cafeteria?	145	4,352	0,9467
Como você avalia os relatórios de autoavaliação institucional disponíveis no site da CPA?	13	4,000	0,8160

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3.4. Segmento Docente

Quadro 15. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento docentes.

Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	50	30,7
Sim	113	69,3
Você utiliza o e-mail institucional?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	1	0,6
Sim	162	99,4
Fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA em 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)

Não	159	97,5
Sim	4	2,5
Se fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA, ela foi solucionada? (Base: 04)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	1	25,00
Parcialmente	1	25,00
Sim	2	50,00
Utilizou algum laboratório (de análise, informática, etc) na UFLA no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	66	40,5
Sim	97	59,5
Utilizou a biblioteca no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	77	47,2
Sim	86	52,8
Almoçou e/ou jantou no Restaurante Universitário (RU) no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	137	84,0
Sim	26	16,0
Atividades de ensino, pesquisa e extensão atendem à missão institucional?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	17	10,4
Sim	131	80,4
Não sei avaliar	15	9,2

Atua em algum programa de Pós-graduação stricto-sensu na UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	67	41,1
Sim	96	58,9
Já ouviu falar da Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	26	16,0
Sim	137	84,0
Já consultou algum relatório de Autoavaliação disponível no site da CPA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	114	69,9
Sim	49	30,1
Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	131	80,4
Sim	32	19,6

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 16 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável (item).

Quadro 16. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento docentes.

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia o desenvolvimento na carreira, Remuneração, Regime de Trabalho, Estágio Probatório, Afastamentos, etc?	154	3,922	0,8127
Como você avalia as políticas/ oportunidades de qualificação oferecidas aos docentes pela UFLA: Mestrado, Doutorado e Pós-Doutorado?	143	4,091	0,9031
Como você avalia as políticas/oportunidades de cursos e treinamentos para sua categoria oferecidos pela UFLA?	157	3,777	1,1300
Como você avalia sua satisfação em relação à sua vida profissional na UFLA?	163	4,110	0,9876
Como você avalia o relacionamento interpessoal no departamento em que você trabalha?	163	3,951	1,1044
Como você avalia o seu grau de satisfação em relação a distribuição de trabalho e número de pessoas existentes no seu departamento?	163	3,442	1,2075
Como você avalia o atendimento MÉDICO disponível na PRAEC aos docentes da UFLA?	56	3,786	1,2463
Como você avalia o atendimento ODONTOLÓGICO disponível na PRAEC aos docentes da UFLA?	37	3,324	1,3135
Como você avalia o atendimento NUTRICIONAL disponível na PRAEC aos docentes da UFLA?	32	3,438	1,3664
Como você avalia o atendimento	43	3,674	1,3224

PSICOSSOCIAL disponível na PRAEC aos docentes da UFLA?			
Como você avalia o atendimento ambulatorial localizado na parte inferior do pavilhão IV, aos docentes da UFLA?	69	4,087	1,2216
Como você avalia os objetivos, estratégias e ações do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	108	4,241	0,7596
Como você avalia o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	101	3,881	0,7783
Como você avalia o relacionamento da UFLA com os órgãos municipais, estaduais e federais?	134	4,119	0,8321
Como você avalia a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na UFLA para o desenvolvimento regional, estadual e nacional?	155	4,019	0,9291
Como você avalia o relacionamento da UFLA com o mercado de trabalho?	146	3,904	0,9197
Como você avalia a maneira que a UFLA prepara os estudantes para o mercado de trabalho?	160	4,019	0,8722
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	150	3,607	1,0356
Como você avalia a Rádio Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	144	4,181	0,9799
Como você avalia a TV Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	102	3,725	1,1870
Como você avalia o portal da UFLA como	158	4,133	0,9177

canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da instituição?			
Como você avalia a comunicação institucional da UFLA com a comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos administrativos e outros)?	161	3,944	0,9763
Como você avalia a comunicação institucional da UFLA com a comunidade externa?	134	3,507	0,9791
Como você avalia as formas de comunicação/informação visual no campus (murais, cartazes, TV's informativas, etc.) para divulgar as atividades da UFLA?	161	3,758	0,9339
Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	136	4,074	0,8575
Como você avalia o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria?	2	5,000	0,0000
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria da UFLA?	4	4,500	0,5774
Como você avalia o e-mail institucional como canal de divulgação das atividades da UFLA para a comunidade acadêmica?	162	4,228	0,9142
Como você avalia o Regimento Geral da UFLA?	141	3,993	0,7512
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados superiores da UFLA (CEPE, CUNI e Conselho de Curadores) para promover a participação e a democracia interna?	142	3,697	0,9820
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados da UFLA (Colegiados de Cursos e Assembleias Departamentais) para promover a participação e a democracia	159	3,811	1,0564

interna?			
Como você avalia as ações da UFLA para promover iniciativas de incubadoras de empresas?	111	3,865	0,9486
Como você avalia as ações da UFLA para promover iniciativas de empresas juniores?	120	3,892	0,9684
Como você avalia a Gestão Ambiental na UFLA?	146	4,459	0,7889
Como você avalia as condições das vias de acesso à UFLA?	163	4,178	0,8953
Como você avalia as condições de trânsito no campus?	163	4,000	1,0000
Como você avalia a sinalização do campus?	163	4,012	1,0942
Como você avalia a iluminação do campus?	160	3,856	0,9638
Como você avalia a disponibilidade de estacionamento no campus?	162	3,716	1,1554
Como você avalia a segurança no campus?	162	3,988	0,9779
Como você avalia a limpeza do campus?	163	4,626	0,6675
Como você avalia o transporte público municipal para acesso à UFLA?	85	3,306	1,2152
Como você avalia os espaços para lazer e convivência no campus?	159	4,239	0,8892
Como você avalia a rede telefônica dos setores da UFLA?	157	3,904	1,1367
Como você avalia o acesso à internet via cabeamento dentro do campus?	161	3,963	1,0240
Como você avalia o acesso à internet via wireless dentro do campus?	158	2,968	1,1589
Como você avalia a quantidade de	93	3,839	0,9359

laboratórios?			
Como você avalia a funcionalidade dos laboratórios?	94	3,702	0,9138
Como você avalia a conservação dos laboratórios?	94	3,585	1,1014
Como você avalia a limpeza dos laboratórios?	94	4,064	0,9136
Como você avalia a iluminação dos laboratórios?	92	4,163	0,8805
Como você avalia a ventilação dos laboratórios?	92	3,435	1,1320
Como você avalia os equipamentos dos laboratórios?	94	3,479	1,0237
Como você avalia a iluminação dentro biblioteca?	71	4,085	0,8904
Como você avalia a ventilação dentro biblioteca?	68	3,809	0,9345
Como você avalia os horários e calendário da biblioteca com relação às necessidades dos usuários?	74	4,257	0,7774
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de qualidade de títulos que você acessa?	83	4,072	0,7930
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de variedade de títulos que você acessa?	84	3,976	0,8640
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de quantidade de exemplares que você acessa?	82	3,902	0,9377
Como você avalia o sistema de consulta e acesso ao acervo da biblioteca?	84	4,488	0,6676

Como você avalia o atendimento ao público, realizado pela biblioteca (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	83	4,361	0,7255
Como você avalia a limpeza da biblioteca?	74	4,541	0,7797
Como você avalia a quantidade de salas de aula?	161	3,615	1,0492
Como você avalia a capacidade em número de alunos das salas de aula?	160	3,625	1,0446
Como você avalia a funcionalidade das salas de aula?	162	3,259	1,0895
Como você avalia a limpeza das salas de aula?	162	3,852	1,0349
Como você avalia a conservação das salas de aula?	162	3,531	1,0466
Como você avalia a ventilação das salas de aula?	162	2,648	1,2534
Como você avalia a iluminação das salas de aula?	162	3,772	1,1381
Como você avalia os equipamentos das salas de aula?	162	3,315	1,1446
Como você avalia o atendimento ao público no restaurante universitário?	26	4,423	0,6433
Como você avalia a qualidade da alimentação do restaurante universitário?	26	3,923	1,0554
Como você avalia a Limpeza do restaurante universitário?	26	4,269	0,8744
Como você avalia a Ventilação dentro do restaurante universitário?	26	3,923	1,1974
Como você avalia a iluminação dentro do restaurante universitário?	26	4,462	0,7060

Como você avalia o horário de funcionamento do restaurante universitário?	26	4,077	1,1635
Como você avalia o espaço físico do restaurante universitário?	26	4,269	0,8274
Como você avalia o atendimento do laboratório Santa Cecília?	15	4,667	0,4880
Como você avalia serviços de impressão e xerox?	22	4,455	0,8579
Como você avalia os serviços de alimentação do centro de convivência?	26	4,154	0,7845
Como você avalia o salão de beleza?	6	4,667	0,5164
Como você avalia a livraria?	14	4,000	1,0377
Como você avalia os services bancários?	26	3,731	1,4016
Como você avalia a cafeteria?	21	4,286	1,0556
Como você avalia a disponibilidade das novas tecnologias para o processo ensino-aprendizagem (AVA, Lousa digital, Videoconferência, etc)?	148	3,568	1,1674
Como você avalia as ações da UFLA para superar as dificuldades detectadas no processo de ensino-aprendizagem (apoio didático-pedagógico, assistência psicossocial, etc)?	136	3,618	1,0958
Como você avalia as políticas de incentivo à participação de estudantes em projetos com docentes?	150	3,813	1,0643
Como você avalia o suporte oferecido pela UFLA às pessoas com deficiência, por meio do Núcleo de Acessibilidade?	103	3,816	1,1003
Como você avalia as condições de acessibilidade no Campus para pessoas	124	3,363	1,1068

com deficiência?			
Como você avalia a execução orçamentária da UFLA?	109	3,624	1,1847
Como você avalia a distribuição de recursos orçamentários nos setores do seu departamento?	120	3,108	1,2951
Como você avalia a distribuição de recursos orçamentários aos setores da instituição, via Matriz-UFLA?	104	3,029	1,2184
Como você avalia o impacto na melhoria do ensino de graduação com a adoção da Matriz-UFLA para distribuição de recursos orçamentários?	96	3,135	1,2365
Como você avalia a estrutura curricular dos cursos de graduação em que você atua?	163	3,994	0,8642
Como você avalia a expansão do número de cursos de graduação na UFLA?	155	3,935	0,9513
Como você avalia o programa institucional de bolsas para estudantes de graduação?	155	4,013	1,0381
Como você avalia os critérios de seleção de bolsistas de Iniciação Científica na UFLA?	145	3,628	1,2525
Como você avalia a expansão no oferecimento de vagas para os cursos de graduação?	156	3,801	1,1096
Como você avalia o Sistema de Controle Acadêmico (SIG) para o gerenciamento de suas atividades?	163	3,926	1,0337
Como você avalia a atuação do Coordenador dos cursos de graduação que você atua?	157	3,930	1,2095
Como você avalia a oferta do ensino à distância na UFLA?	81	3,506	1,1194

Como você avalia as políticas de ensino a distância da UFLA?	74	3,554	1,0997
Como você avalia as disciplinas dos programas de pós-graduação em que atua?	93	4,258	0,7504
Como você avalia a expansão dos programas de pós-graduação?	90	3,844	1,0376
Como você avalia a atuação e desempenho da coordenação do programa de pós-graduação em que atua?	94	4,372	1,0158
Como você avalia a oferta de editais para projetos de pesquisa aos docentes na UFLA?	147	3,095	1,2405
Como você avalia as oportunidades para participação de pesquisas institucionais?	144	3,014	1,1342
Como você avalia a relevância social das pesquisas desenvolvidas na UFLA?	144	3,965	0,9710
Como você avalia a relevância científica das pesquisas desenvolvidas na UFLA?	149	4,262	0,8495
Como você avalia a integração das atividades de extensão com a pesquisa?	142	3,380	1,1219
Como você avalia a oferta de projeto/programa de extensão aos docentes na UFLA?	137	3,482	1,0439
Como você avalia a relevância social, educacional e econômica das atividades de extensão promovidas pela UFLA?	148	4,007	0,9724
Como você avalia os serviços de extensão prestados à comunidade externa?	137	3,686	1,1230
Como você avalia as atividades culturais promovidas pela UFLA?	136	3,426	1,1329
Como você avalia a integração das	146	3,281	1,1001

atividades de extensão com a pesquisa?			
Como você avalia o apoio da Instituição para a sua participação em eventos externos?	131	2,611	1,4009
Como você avalia os relatórios de autoavaliação institucional disponíveis no site da CPA?	47	4,06	0,791

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3.5. Segmento Técnico Administrativo

Quadro 17. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento Técnicos Administrativos (TAE).

Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	40	37,7
Sim	66	62,3
Você utiliza o e-mail institucional?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Sim	106	100,0
Fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA em 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	100	94,3
Sim	6	5,7
Se fez algum tipo de manifestação à ouvidoria da UFLA, ela foi solucionada? (Base: 06)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	4	66,7
Parcialmente	1	16,7

Sim	1	16,7
Utilizou a biblioteca no ano de 2019?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	63	59,4
Sim	43	40,6
Já ouviu falar da Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	16	15,1
Sim	90	84,9
Já consultou algum relatório de Autoavaliação disponível no site da CPA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	67	63,2
Sim	39	36,8
Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	89	84,0
Sim	17	16,0

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 18 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

1- Muito Insatisfeito

2- Insatisfeito

3- Nem satisfeito, nem insatisfeito

4- Satisfeito

5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável (item).

Quadro 18. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento Técnicos administrativos (TAE).

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia as oportunidades e condições de qualificação profissional para a sua categoria na UFLA?	106	3,557	1,1471
Como você avalia sua satisfação em relação à sua vida profissional na UFLA?	106	3,651	1,1714
Como você avalia sua satisfação com o relacionamento interpessoal entre os colegas de trabalho?	101	3,921	1,0834
Como você avalia a relação entre a distribuição de trabalho e o número de pessoas existente no seu setor para executá-lo?	105	2,838	1,4944
Como você avalia o atendimento MÉDICO, disponível na PRAEC aos técnicos da UFLA?	62	3,661	1,4136
Como você avalia o atendimento ODONTOLÓGICO, disponível na PRAEC aos técnicos da UFLA?	55	3,036	1,4137
Como você avalia o atendimento PSICOSSOCIAL, disponível na PRAEC aos técnicos da UFLA?	38	2,526	1,6397
Como você avalia o atendimento NUTRICIONAL, disponível na PRAEC aos técnicos da UFLA?	32	2,719	1,7083
Como você avalia o atendimento do ambulatório prestado aos Técnicos da UFLA?	77	3,805	1,2880
Como você avalia o trabalho do Núcleo de Acessibilidade da UFLA, que tem como	32	3,563	1,3898

objetivo dar suporte às pessoas com deficiência?			
Como você avalia em relação aos objetivos, estratégias e ações do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	63	4,079	0,8670
Como você avalia em relação ao cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFLA?	62	3,371	0,9956
Como você avalia o relacionamento da UFLA com os órgãos municipais, estaduais e federais?	78	4,244	0,7241
Como você avalia a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na UFLA para o desenvolvimento regional, estadual e nacional?	88	3,750	0,9971
Como você avalia o relacionamento da UFLA com o setor privado e o mercado de trabalho?	77	3,766	1,0117
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	96	3,448	1,2041
Como você avalia a Rádio Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	91	3,989	1,1105
Como você avalia a TV Universitária como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	71	3,225	1,5043
Como você avalia o portal da UFLA como canal de comunicação utilizado para divulgar as atividades da UFLA?	104	4,202	0,9178
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade acadêmica (discentes,	104	3,548	1,2058

docentes, técnicos administrativos e outros)?			
Como você avalia a comunicação da UFLA com a comunidade externa?	87	3,230	1,2640
Como você avalia as formas de comunicação/informação visual no Campus (murais, cartazes, TV's informativas, etc.) para divulgar as atividades da UFLA?	104	3,481	1,2226
Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	92	4,054	0,9874
Como você avalia o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria?	6	2,833	2,0412
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria da UFLA?	6	3,167	1,8348
Como você avalia os canais de comunicação via e-mail institucional para divulgar as atividades da UFLA?	106	4,151	0,9541
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados superiores da UFLA (CEPE, CUNI e Conselho de Curadores) para promover a participação e a democracia interna?	85	3,012	1,2955
Como você avalia o Regimento Geral da UFLA?	88	3,602	1,0232
Como você avalia o funcionamento dos órgãos colegiados da UFLA (Colegiados de Cursos e Assembleias Departamentais) para promover a participação e a democracia interna?	79	3,342	1,1971
Como você avalia as condições das vias de acesso à UFLA?	105	3,962	1,0645
Como você avalia a sinalização do campus?	105	3,886	1,1874
Como você avalia as condições de trânsito	105	3,781	1,0376

no campus?			
Como você avalia a iluminação no campus?	101	3,931	1,0607
Como você avalia a disponibilidade de estacionamento no campus?	104	3,606	1,1940
Como você avalia a segurança no campus?	106	3,877	1,0019
Como você avalia a limpeza no campus?	104	4,683	0,6116
Como você avalia o transporte público municipal para acesso à UFLA?	79	3,038	1,3150
Como você avalia as condições de acessibilidade no Campus para pessoas portadoras de necessidades especiais?	68	3,147	1,2491
Como você avalia a rede telefônica dos setores da UFLA?	103	4,194	1,0295
Como você avalia o acesso à internet via wireless dentro do campus?	102	3,363	1,1671
Como você avalia o acesso à internet via cabeamento dentro do campus?	101	4,218	0,9012
Como você avalia a iluminação dentro biblioteca?	36	4,083	1,0790
Como você avalia a ventilação dentro da biblioteca?	35	3,514	1,1472
Como você avalia a quantidade de cabines de estudos em grupo na biblioteca?	28	3,357	1,0616
Como você avalia a quantidade de cabines de estudos individuais na biblioteca?	27	3,333	1,1094
Como você avalia os horários e calendário da biblioteca com relação às necessidades dos usuários?	38	4,211	1,1661
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de qualidade de títulos que você	42	4,048	0,9615

acessa?			
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de variedade de títulos que você acessa?	43	3,860	1,0597
Como você avalia o acervo da biblioteca em termos de quantidade de exemplares que você acessa?	43	3,930	0,9610
Como você avalia o sistema de consulta e acesso ao acervo da biblioteca?	43	4,326	0,9933
Como você avalia o atendimento ao público na biblioteca?	41	4,073	1,1267
Como você avalia os serviços prestados pela biblioteca: empréstimos, espaços para pesquisas na web, repositório Institucional, Autodevolução, auto empréstimo, ficha catalográfica, etc?	40	4,325	1,0715
Como você avalia a limpeza da Biblioteca?	37	4,514	0,8699
Como você avalia a limpeza do seu setor?	106	4,189	1,0246
Como você avalia a manutenção das instalações no seu setor?	106	3,896	1,0948
Como você avalia a iluminação do seu setor?	106	4,415	0,8266
Como você avalia a ventilação do seu setor?	106	3,302	1,4875
Como você avalia os equipamentos/ferramentas que você utiliza na execução do seu trabalho?	106	3,849	1,1195
Como você avalia a segurança?	104	3,894	1,1568
Como você avalia o atendimento ao público no restaurante universitário (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	30	3,967	1,3515

Como você avalia o cardápio do restaurante universitário?	30	3,567	1,1943
Como você avalia a limpeza do restaurante universitário?	30	4,133	1,1059
Como você avalia a iluminação do restaurante universitário?	28	4,393	0,8317
Como você avalia a ventilação do restaurante universitário?	28	3,643	1,1930
Como você avalia o horário de funcionamento?	29	3,966	1,3224
Como você avalia o espaço físico?	30	4,100	1,0289
Como você avalia o atendimento do laboratório Santa Cecília?	21	4,524	0,8136
Como você avalia os serviços de impressão e xerox?	25	4,120	0,9713
Como você avalia os serviços de alimentação do centro de convivência?	30	3,633	1,1592
Como você avalia o salão de beleza?	13	3,846	1,2810
Como você avalia a livraria?	17	4,059	1,2976
Como você avalia os serviços bancários?	28	3,393	1,5477
Como você avalia a cafeteria?	19	4,316	0,9459
Como você avalia a sustentabilidade financeira da UFLA está coerente com as metas do PDI?	55	3,836	1,0674
Como você avalia a distribuição de recursos orçamentários aos setores da instituição, via Matriz-UFLA?	63	3,302	1,2906
Como você avalia a distribuição de recursos orçamentários nos setores do seu departamento?	74	3,405	1,2705

Como você avalia os relatórios de autoavaliação institucional disponíveis no site da CPA?	38	4,05	0,928
---	----	------	-------

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.3.6 Segmento Comunidade Externa

Quadro 19. Distribuição de frequências das variáveis qualitativas nominais dos respondentes a autoavaliação institucional de 2019 no segmento Comunidade externa.

Com que frequência vai ao campus da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
2 vezes ou mais por semana	43	29,3
1 vez por semana	17	11,6
1 a 3 vezes por mês	17	11,6
Raramente	53	36,1
Nunca	17	11,6
Qual a principal atividade que você realiza na UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Caminhada	31	21,1
Cursos	29	19,7
Esportes	12	8,2
Passeio/Lazer	38	25,9
Outros	37	25,2
Como você tem conhecimento das atividades realizadas pela UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Conversas com outros	29	19,7
Internet	38	25,9

Jornal	1	0,7
Outdoor/Banner	1	0,7
Rádio	20	13,6
Redes Sociais	40	27,2
TV	9	6,1
Outros	9	6,1
Você já participou de alguma ação de extensão/cultura na UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	65	44,2
Sim	82	55,8
Qual a ação de extensão mais relevante que já participou na UFLA? (Base: 82) (Respostas Múltiplas)	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Congressos	10	12,2
Cursos	39	47,6
Eventos	24	29,3
Museu	1	1,2
Palestras	40	48,8
Projetos	12	14,6
Shows	12	14,6
Já realizou algum tipo de manifestação à Ouvidoria da UFLA?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	140	95,2
Sim	7	4,8
A questão que você submeteu foi solucionada?	Frequência absoluta	Percentuais (%)

Não	1	14,3
Parcialmente	2	28,6
Sim	4	57,1
Deseja fazer algum acréscimo a esta avaliação?	Frequência absoluta	Percentuais (%)
Não	127	86,4
Sim	20	13,6

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

Os itens do Quadro 20 referem-se a variáveis categorizadas em escala ordinal conforme a codificação a seguir.

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Como forma de resumir a informação dos respondentes e de quantificar a variabilidade das respostas foram obtidas a média e o desvio padrão de cada variável (item).

Quadro 20. Distribuição de frequências das variáveis categorizadas em escala ordinal dos respondentes a autoavaliação institucional de 2018 no segmento comunidade externa.

Ítems (Questionário)	Número de Respondentes	Média	Desvio Padrão
Como você avalia as formas de comunicação da UFLA com a sociedade? (Rádio, TV, portal e redes sociais)?	141	4,078	1,0762
Como você avalia a interação da UFLA com a comunidade na área cultural e artística?	125	3,840	1,2274
Como você avalia a contribuição da UFLA para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional?	145	4,483	0,8906

Como você avalia a comunicação da UFLA por meio das redes sociais?	121	4,190	1,0902
No geral, como você avalia as ações de extensão e/ou cultura que você participou?	82	4,524	0,7067
Como você avalia o prazo de resposta à sua manifestação realizada na Ouvidoria?	7	3,143	1,2150
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria da UFLA (cordialidade, disponibilidade, respeito e atenção)?	7	3,286	1,3801

Fonte: CPA/Autoavaliação Institucional de 2019 (Março, 2020).

2.4. Análise de Conteúdo da Questão Aberta do Questionário

Quadro 21. Quantificação das respostas à questão aberta agrupadas em categorias

Segmentos	Categorias		
	Elogios	Sugestões	Reclamações
Docentes	9	12	22
Graduação presencial	39	64	66
Graduação a distância	5	9	6
Pós-graduação	13	28	26
Técnicos administrativos	13	16	17
Comunidade externa	16	25	14

2.4.1. Segmento Graduação Presencial

No segmento discente de graduação, destacam-se os elogios para a dimensão **estrutura física**, principalmente com relação à limpeza, a conservação dos espaços e áreas verdes, seguido da satisfação com centro de convivência e com promoção de eventos culturais.

“Tenho orgulho de ser UFLA e sou grato por isso. Parabéns aos responsáveis pelo sucesso.”

Em se tratando de reclamações o maior número observado se refere à **qualidade do ensino**, “insatisfação com a atuação de docentes”, algumas vezes relacionando a problemas de saúde mental, excesso de rigor e subjetividade nos métodos avaliativos e problemas de relações interpessoais.

“Por favor, capacitem mais nossos professores. São pessoas com muito potencial, mas muitos precisam desenvolver didática e práticas de ensino, pesquisa e extensão.”

Recorrem reclamações referentes a ambiência das salas de aulas, destacando as condições de ventilação e iluminação das salas de aula, quantidade de alunos por sala de aula e o transporte no período noturno. Foram citados também prejuízos causados pela reforma da biblioteca, problemas com a conexão de internet e a falta de cordialidade de alguns funcionários.

No campo de sugestões evidenciam diferentes demandas, algumas são mais recorrentes como por exemplo:

“Aumentar a circulação dos ônibus no período noturno.”

“Melhorar a iluminação e ventilação em ambientes de ensino/pesquisa”

“Incluir uma papelaria e farmácia entre os serviços prestados por terceiros”

“Aumento da parceria com empresas privadas”

O restaurante universitário recebeu muitos elogios, porém também críticas e sugestões quanto aos serviços prestados.

2.4.2. Segmento Graduação a Distância

Neste seguimento verificou-se um número muito pequeno de manifestações nas respostas abertas. Todavia as respostas permitem inferir sobre a satisfação dos discentes com o atendimento dispensado pelas secretarias, tutoria e coordenação dos cursos ofertados na modalidade a distância. Por outro lado, foram apresentadas algumas reclamações pontuais que por se tratarem das especificidades da EaD foram encaminhadas para a DIRET, diretoria responsável pela execução dos cursos. Algumas sugestões foram recorrentes se referem a:

- aumentar a quantidade de videoaula visando facilitar a apreensão do conhecimento e o proporcionar o contato maior com os professores formadores;
- aprimorar as estratégias ou ferramentas de interação entre professores e discentes e ampliar as possibilidades de contato dos estudantes com o campus universitário.

“Acredito que há espaço para melhorias nos cursos à distância, não somente no que diz respeito a ferramenta disponível (AVA), mas também se faz necessário um melhor preparo por parte dos tutores. Seria interessante que se disponibilizasse mais e melhores vídeo-aulas, e que houvesse um canal aberto entre os discentes e os docentes, para esclarecimento de dúvidas online e até mesmo para sugestões. Um dia específico na semana, para esclarecimento de dúvidas, principalmente nas disciplinas como matemática, estatística e outras que demandam um esforço maior do aluno, seria interessante. Oportunidades de estágio também são interessantes, pois muitos alunos são do pólo Lavras ou de cidades próximas. A melhoria nos canais de comunicação entre os discentes dos cursos à distância e a universidade se faz necessária, e seguramente tornar-se-á extremamente interessante e produtiva para ambos os lados. Essa avaliação anual à meu ver, é insuficiente. Seria interessante que esse canal de comunicação fosse aprimorado no dia-a-dia do curso e com maior participação de todos: discentes, docentes e técnicos administrativo.”

2.4.3. Segmento Pós- Graduação

No segmento discente de pós-graduação foram destacados elogios principalmente pela estrutura, limpeza e organização do campus. Os alunos evidenciam entusiasmo e satisfação em fazer parte da sociedade acadêmica UFLA, principalmente quando levam-se em consideração o ambiente universitário, toda a estrutura do campus:

“A UFLA vem progredindo a cada ano e é digna de menção a construção e ampliação de novos prédios e laboratórios, a conservação dos jardins e a limpeza do campus.”

“A UFLA é maravilhosa em vários quesitos, só tenho a agradecer pela oportunidade de estudar em uma universidade tão bonita, tão verde e fresca.”

Foram destacadas sugestões que diretamente estão vinculadas ao contexto de estrutura da UFLA, as quais solicitam melhorias em serviços já prestados pela universidade, mas que talvez possam ser acrescidos ou modificados, como: qualidade da refeição do restaurante universitário, possibilidade de inserção de farmácia e papelaria, melhoria nas vias centrais principalmente para pessoas com necessidades especiais e destacam ainda o acréscimo de mais redutores de velocidade na universidade devido a alta velocidade de alguns veículos nas vias que circulam um fluxo alto de pessoas.

Ainda como preocupação dos discentes deste segmento, os pontos levantados como críticos e que foram relevantes, destacam-se a iluminação, segurança e a qualidade das refeições no restaurante universitário. Ainda neste cenário, os alunos questionam a falta de empatia de muitos colaboradores que integram o quadro de servidores da UFLA.

2.4.4. Segmento Docente

O corpo docente evidencia positivamente o componente sustentabilidade da universidade com políticas que norteiam a gestão de resíduos, o comprometimento dos gestores com administração da instituição e destacam ainda, a satisfação em fazer parte da instituição, onde se tem um ambiente agradável e o prazer destes profissionais em trabalhar na UFLA. Os excertos abaixo demonstram a gratidão e reconhecimento do corpo docente com instituição:

“Acho a UFLA uma excelente instituição de ensino. Onde se trabalha com prazer. Ambiente agradável e com pessoas comprometidas em sua maioria.”

“A UFLA é uma instituição muito séria e comprometida com a qualidade da formação em nível de graduação e pós-graduação. Há uma direção executiva proativa e arrojada com grande capacidade de realização de bons projetos para a comunidade interna e externa.”

Sugestões também enquadraram a análise qualitativa dos docentes, estes por sua vez colocaram em evidência assuntos como: políticas institucionais de apoio aos docentes pesquisadores, ampliar o contato com a comunidade externa com maior divulgação dos cursos e serviços da UFLA, esclarecendo a importância da instituição para o contexto social.

Observa-se uma preocupação deste segmento com a segurança no campus. Não só com relação à segurança contra assaltos e pedidos de melhorias neste setor, mas também sobre segurança no trânsito. São recorrentes as solicitações de mais sinalização nas vias, faixas para pedestres, controle de velocidade e ações para prevenção de acidentes. Apesar desta insegurança dos usuários, foram registradas sugestões para que os acessos secundários do campus permaneçam abertos por mais tempo no período noturno e também aos finais de semana.

No cenário de assuntos preocupantes e que os docentes consideram como críticos, estes destacam: salas de aula com capacidade insuficiente de lugares para atender os alunos (alta lotação de alunos por sala), iluminação, ventilação e equipamentos multimídia e ao funcionamento falho do e-mail institucional com problemas de incompatibilidade com outras plataformas.

2.4.5. Segmento Técnico Administrativo

Neste segmento foram observados a mesma quantidade de elogios, sugestões e reclamações. Os técnicos administrativos, assim como os outros segmentos teceram elogios a infraestrutura da universidade, destacando a limpeza do campus. O processo de autoavaliação recebeu uma atenção especial neste seguimento, com elogios ao trabalho da CPA e a reorganização dos questionários e sugestões em relação a divulgação dos resultados:

“Trata-se de uma ótima iniciativa, acredito que toda a comunidade anseia para que essa pesquisa tenha efetividade em mudanças.

“Parabéns pelo trabalho desempenhado pela CPA.”

“Melhorar a forma de divulgação dos resultados, ou seja, que seja feita de maneira mais acessível”

Foram apresentadas sugestões e reclamações pontuais em relação a várias dimensões, a maior incidência se concentrou na dimensão “políticas de gestão”, apesar

de ter registros de reconhecimento da preocupação institucional com a qualificação dos seus servidores, evidencia-se entre os técnicos administrativos um possível descontentamento com o clima organizacional, por meio de sugestões para ações efetivas de resolução de conflitos, redimensionamento da força de trabalho e modernização dos serviços prestados.

“Melhor divisão da carga de trabalho ou a otimização dos setores e secretarias diante da demanda real.”

2.4.6. Segmento Comunidade Externa

“A UFLA, como sabemos, se destaca entre as melhores como Universidade. Vale a pena ressaltar o zelo e o asseio que se aplica em suas avenidas e jardins. É sem dúvida, uma referência para Lavras”

“Sugiro um empenho maior para reabertura do Museu Bi Moreira assim como maior divulgação dos Museus (Bi Moreira e História Natural) e todas as atrações do Campus Histórico que possui um rico potencial turístico e cultura”

Conforme retratado nos excertos acima, a maioria dos elogios registrados pela comunidade externa concordam sobre a qualidade da estrutura física da universidade e sugerem melhorar a interação da universidade com a comunidade por meio de eventos culturais, artísticos e esportivos.

3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O conhecimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foi abordado em todos os segmentos da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos). Dentro do segmento discente a proporção de respondentes que afirmaram conhecê-lo foi de 14,6% na graduação presencial, 22,9% na graduação a distância (EAD) e 21,9% na pós-graduação, ou seja, apesar do PDI estar disponibilizado para consulta por meio eletrônico na página da UFLA, esse índice entre os alunos é baixo em todas as suas subdivisões. Em contraste, no segmento dos Técnicos Administrativos esse percentual chega a 59,3% e dentre os docentes a 72,3%. Dentre os que afirmaram conhecê-lo as avaliações sobre seus objetivos, estratégias e ações é boa em todos os segmentos tendo nota média próximo ao valor 4,0 em uma escala de

1 a 5, como descrita nos resultados. O cumprimento do PDI também teve uma boa avaliação em todos os segmentos atingindo média de 3,8.

Os índices de manifestação à ouvidoria da UFLA no ano de 2018 variaram de 2,2% no segmento discente da pós-graduação a 10,1% também no segmento discente, porém da graduação presencial. Quanto à solução dessas manifestações os percentuais de respondentes que a consideraram solucionada ou parcialmente solucionada variaram de 40,0% no segmento da graduação à distância (EAD) a 61,5% no segmento dos docentes. O prazo de retorno e atendimento da ouvidoria tiveram médias baixas em alguns segmentos, principalmente entre os técnicos administrativos e os alunos da pós-graduação, chegando a apresentar médias abaixo de 3,0 nesses dois segmentos.

Apesar do índice de manifestações à ouvidoria ser baixo nos segmentos avaliados, em alguns deles se realizarmos a inferência da amostra para o todo, chega-se a ter cerca de 1100 manifestações, por exemplo, no segmento da graduação presencial. Talvez possa haver um acúmulo dessas manifestações que esteja dificultando esse fluxo, seja em função da quantidade e/ou da complexidade das manifestações realizadas.

No geral, a biblioteca foi bem avaliada, mas especificamente em relação à quantidade de cabines de estudo, as médias dadas pelos alunos da graduação presencial foram baixas, sendo de 3,063 para a quantidade de cabines individuais e 2,795 para a quantidade de cabines de estudo em grupo.

Entre os alunos da pós-graduação esses dois itens também foram os que tiveram as menores notas médias, próximas a 3,0. Como a quantidade de alunos da UFLA vem crescendo ano a pós ano, o espaço físico da biblioteca tem sido cada vez mais disputado. Isso motivou uma reforma na infraestrutura física do prédio da biblioteca que está em processo de execução. Essa reforma possivelmente vai ampliar esses espaços físicos para melhor atendimento aos alunos e à toda a comunidade acadêmica.

Quanto à infraestrutura, de forma geral, a UFLA foi bem avaliada pela comunidade acadêmica. Laboratórios, espaços de convivência e equipamentos tiveram notas médias superiores a 3,0. Apenas no item sobre salas de aula, houve uma avaliação um pouco mais negativa relacionada, em especial, à ventilação dentro das salas, tendo nota média de 2,883 no segmento da graduação presencial e 2,805 no segmento docentes. Novamente, ressalta-se o crescimento da UFLA no número de alunos da graduação e da pós-graduação como elemento deve nortear a ampliação do número de salas e na melhoria de tal aspecto (ventilação) nas salas de aula nos próximos anos.

Outro ponto que chama a atenção é referente ao restaurante universitário (RU), principalmente, quanto ao espaço físico deste espaço. O segmento de discentes da pós-graduação avaliou esse espaço com média de 3,057 e o segmento de discentes da graduação presencial com média de 3,272, ou seja, fica claro que com o aumento do número de alunos da instituição este espaço tem ficado cada vez mais apertado. Já está em andamento e inclusive, quase em fase de conclusão, a ampliação desse espaço, o que deve solucionar tal problema.

No segmento da pós-graduação chama à atenção as médias dadas à oferta de projetos/programas de extensão e os serviços de extensão prestados à comunidade externa. Em ambos a média foi de 3,077, ou seja, nesse segmento, os respondentes demonstram sentir falta de uma maior proximidade com a comunidade externa.

Neste segmento, também houve uma nota média mais baixa para o acesso a internet via wireless dentro do campus (3,190). Nesse último item, a necessidade da internet para pesquisas de fontes de referência e materiais de apoio técnico (artigos, etc) aos trabalhos dos alunos da pós-graduação impactam no uso quase constante da rede. Além disso, o aumento de alunos da pós-graduação nos últimos anos tem demandado maior capacidade da rede interna de internet da UFLA.

No segmento dos técnicos administrativos o principal ponto que precisa de melhoria é o transporte público municipal para acesso à UFLA. Esse ponto foi avaliado com média de 2,762.

Outros aspectos como distribuição de trabalho e quantidade de pessoal disponível para execução, bem como o atendimento nutricional e psicossocial oferecidos pela PRAEC, também tiveram nota baixa (próximas de 3,0) neste segmento da comunidade acadêmica. É interessante finalizar essa discussão com a visão da comunidade externa sobre a contribuição da UFLA para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional. Dentre os respondentes a esse item (167) a média foi de 4,38 em uma escala de relevância que vai de 1 a 5. Isso mostra que a sociedade local e regional enxerga a UFLA como uma instituição fundamental para o seu desenvolvimento, ressaltando sua importância nos mais diversos aspectos (econômico, tecnológico, social, etc) para a sociedade em geral.