

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LAVRAS  
UNILAVRAS**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL  
Ano de referência 2023**



**UNILAVRAS**

**Comissão Própria de Avaliação - CPA**

**Lavras – MG**

**Março/2024**

## **SUMÁRIO**

1.	INTRODUÇÃO .....	2
2.	METODOLOGIA.....	4
2.1.	Pesquisa CPA Alunos 1 .....	4
2.2.	Pesquisa CPA - Público Externo .....	4
2.3.	Pesquisa CPA Alunos 2 .....	5
2.4.	Pesquisa Técnicos administrativos e professores.....	5
2.5.	Pesquisa CPA Alunos 3 .....	6
2.6.	- Pesquisa Formados 2023.....	6
2.7.	Pesquisa CPA Alunos 4 .....	7
2.8.	Avaliação dos resultados das pesquisas .....	8
2.8.1.	Customer Satisfaction Score:.....	8
2.8.2.	Net Promoter Score (NPS).....	8
3.	RESULTADOS.....	10
3.1.	PESQUISA CPA Alunos 1 e Alunos 2.....	10
3.2.	PESQUISA CPA - PÚBLICO EXTERNO .....	11
3.3.	PESQUISA CPA - Técnicos Administrativos e Professores .....	14
3.3.1.	Técnicos Administrativos.....	14
3.3.2.	Corpo Docente.....	15
3.4.	PESQUISA CPA Alunos 3 .....	16
3.5.	Pesquisa NPS Formados 2023.....	16
3.6.	Pesquisa CPA Alunos 4 .....	18
3.6.1.	Instituição .....	18
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

## 1. INTRODUÇÃO

O Centro Universitário de Lavras (Unilavras) teve sua origem com a Lei nº 3.903 de 22 de dezembro de 1965, com a criação da Fundação Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Lavras, através da Lei n 4.647.

Em 06 de julho de 2001, a instituição foi credenciada como Centro Universitário de Lavras (Unilavras), através do decreto nº 41.754, conferindo à instituição, autonomia e flexibilidade didático-pedagógica e administrativa, garantidas pela LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação).

Em constante busca pela qualidade de ensino, além da constante expansão da área física, a instituição possui um Complexo de Clínicas Veterinárias - CCV, a Veterinária e uma área de 1.600.000 m<sup>2</sup> (um milhão e seiscentos mil metros quadrados) destinada à Reserva Biológica Unilavras-Boqueirão, no município de Ingaí-MG, para estudo, pesquisa e preservação ambiental, servindo de suporte para diversos cursos e parcerias para realização de pesquisas com outras instituições.

A instituição oferece os cursos nas modalidades de ensino presencial, a distância e semipresencial, registrando xxx alunos matriculados no primeiro semestre (2023/1) e xxx alunos no segundo semestre (2023/2).

Atendendo as exigências legais e as demandas da própria IES, a Comissão Própria de Avaliação - CPA – conta com a participação de diversos segmentos, conforme indica a Tabela 1.

**Tabela 1: Constituição da CPA**

<b>Nome</b>	<b>Segmento que representa</b>
Douglas Campideli Fonseca	Docente / Presidente CPA
Adriano Rodrigues	Docente
Isadora Cota Carvalho	Docente
Frank Mendes Nobre	Técnico – administrativo
Mary Bianca Carvalho Arriel	Técnico – administrativo
Mara Aparecida da Silva	Técnico – administrativo

Ana Clara Silva Leandro	Discente
Camila Vilas Boas Teixeira	Discente
Kathleen Lopes de Souza Oliveira	Discente
Disney Ribeiro Dias	Sociedade civil organizada
Luciano José Pereira	Sociedade civil organizada
Antônio Claret dos Santos	Sociedade civil organizada

Foram colhidos os dados junto aos discentes, docentes, técnicos-administrativos, usuários de serviços prestados pelo Unilavras e público externo da instituição por meio de questionários em formato eletrônico. As informações geradas foram analisadas e discutidas, apresentando-se propostas de ações e sugestões de melhorias.

## 2. METODOLOGIA

Durante o ano de 2023, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) do UNILAVRAS, realizou sete pesquisas.

### 2.1. Pesquisa CPA Alunos 1

<b>Período de realização</b>	<b>Maio de 2023</b>
<b>Cursos avaliados</b>	Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Gestão do Agronegócio, Marketing, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia.
<b>Disciplinas avaliadas</b>	Disciplinas cursadas pelo aluno no módulo do 1 semestre de 2023
<b>Avaliação da Instituição - parte 1</b>	AVA, Biblioteca Física e Virtual, Infraestrutura tecnológica, feedback dos tutores, feedback dos professores, encontros virtuais

### 2.2. Pesquisa CPA - Público Externo

<b>Período de realização</b>	<b>18 de junho de 2023</b>
<b>Público alvo</b>	População da cidade de Lavras que visitou o evento “Unilavras na Praça” realizado na Praça Dr. Augusto Silva
<b>Ítems avaliados</b>	Contribuição do Unilavras para desenvolvimento de Lavras e região / Comunicação com a comunidade externa / Serviços prestados pelo Unilavras à população / Cursos que o Unilavras deveria oferecer

### 2.3. Pesquisa CPA Alunos 2

Período de realização	Agosto de 2023
Cursos avaliados	Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Direito, Educação Física, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Gestão do Agronegócio, Marketing, Medicina Veterinária, Odontologia, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia.
Disciplinas avaliadas	Disciplinas cursadas pelo aluno no módulo do 1 semestre de 2023 (cursos modulares) e disciplinas cursadas no 1 semestre (cursos semestrais)
Avaliação da Instituição - parte 1 (somente cursos semestrais)	AVA, Biblioteca Física e Virtual, Infraestrutura tecnológica

### 2.4. Pesquisa Técnicos administrativos e professores

Período de realização	Setembro de 2023
<b>Público-alvo</b>	Professores e técnicos administrativos do UNILAVRAS
<b>Ítems avaliados (Professores)</b>	Planejamento e execução de ações por parte do Unilavras / AVA / Congressos, Simpósios, palestras / Iniciação científica / Livros físicos e virtuais / Extensão / Coordenador do curso / Proposta de formação acadêmica / Abertura da instituição para receber críticas, opiniões de contribuições / Comunicação com os colaboradores / Capacitações e formação continuada / Satisfação com o salário / Aplicação dos recursos financeiros / Infraestrutura tecnológica

<b>Ítems avaliados (Técnicos administrativos)</b>	Comunicação do Unilavras com os colaboradores / Tarefas que são atribuídas / Orientações que recebe / Qualidade de quantidade das capacitações / Salário / local de trabalho e espaços de convivência / aplicação dos recursos financeiros / Infraestrutura / Abertura para receber críticas, opiniões e contribuições
---	--

### 2.5. Pesquisa CPA Alunos 3

<b>Período de realização</b>	<b>Outubro de 2023</b>
<b>Cursos avaliados</b>	Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Gestão do Agronegócio, Marketing, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia.
<b>Disciplinas avaliadas</b>	Disciplinas cursadas pelo aluno no módulo do 2 semestre de 2023
<b>Avaliação da Instituição - parte 1 (somente alunos ingressantes no 2 semestre de 2023)</b>	AVA, Biblioteca Física e Virtual, Infraestrutura tecnológica, feedback dos tutores, feedback dos professores, encontros virtuais

### 2.6. - Pesquisa Formados 2023

<b>Período de realização</b>	<b>Outubro a dezembro de 2023</b>
<b>Público-alvo</b>	Egressos dos cursos de graduação do Unilavras que colaram grau em fevereiro e agosto de 2023

<b>Ítens avaliados</b>	Qual a probabilidade de você recomendar o curso de _____ do Unilavras para um amigo ou parente?
------------------------	---

### 2.7. Pesquisa CPA Alunos 4

<b>Período de realização</b>	Dezembro de 2023
<b>Cursos avaliados</b>	Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Direito, Educação Física, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Gestão do Agronegócio, Marketing, Medicina Veterinária, Odontologia, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia.
<b>Disciplinas avaliadas</b>	Disciplinas cursadas pelo aluno no módulo 2 do 2 semestre de 2023 (cursos modulares) e disciplinas cursadas no 2 semestre (cursos semestrais)
<b>Avaliação da Instituição - partes 1 e 2 (ingressantes nos cursos semestrais no 2 semestre de 2023)</b>	AVA, Biblioteca Física e Virtual, Infraestrutura tecnológica, espaços de convívio e aprendizagem, qualidade de lives, webinars, congressos, simpósios e palestras / atendimento ao estudante / coordenador de curso / formação acadêmica / extensão /
<b>Avaliação da Instituição - parte 2 (a partir do segundo período - cursos semestrais e modulares)</b>	espaços de convívio e aprendizagem, qualidade de lives, webinars, congressos, simpósios e palestras / atendimento ao estudante / coordenador de curso / formação acadêmica / extensão /
<b>Avaliação da indicação do curso</b>	Qual a probabilidade de você recomendar o curso de _____ do Unilavras para um amigo ou parente?
<b>Avaliação da indicação do Unilavras</b>	Qual a probabilidade de você recomendar Unilavras para um amigo ou parente?

## 2.8. Avaliação dos resultados das pesquisas

### 2.8.1. Customer Satisfaction Score:

Essa metodologia foi utilizada para avaliar os resultados das seguintes pesquisas: Pesquisa CPA Alunos 1 (Disciplinas e Instituição), CPA Alunos 2 (Disciplinas e Instituição), CPA Alunos 3 (Disciplinas e Instituição) e CPA Alunos 4 (Disciplinas e Instituição). Nessas pesquisas em cada pergunta do formulário online o respondente deveria marcar: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito ou muito insatisfeito. O resultado da avaliação de cada item foi calculado usando a fórmula:

$$\frac{(\text{muito satisfeito} \times 5) + (\text{satisfeito} \times 4) + (\text{indiferente} \times 3) + (\text{insatisfeito} \times 2) + (\text{muito insatisfeito} \times 1)}{\text{Número de respondentes}}$$

Assim, para cada pergunta há um score final de 0 a 5. Para tornar mais fácil a interpretação visual dos gráficos foi adotada a correspondência de notas e scores mostradas na Tabela 2, apresentada a seguir:

**Tabela 2- Correspondências de notas e scores – resultado do CSAT**

Valor final do CSAT	Cor
0 - <3	Red
= > 3 e < 3,5	Yellow
= > 3,5 e < 4	Green
> = 4 e < = 5	Blue

### 2.8.2. Net Promoter Score (NPS)

O NPS foi utilizado na Pesquisa Formados 2023, Pesquisa 4 (Avaliação da Indicação do curso e Avaliação da indicação do Unilavras). Nessas pesquisas em cada pergunta do formulário online o respondente deveria marcar um número de 0 (zero) a 10. O cálculo é feito agrupando respondentes em Promotores (atribuíram notas 9 ou 10), Passivos ou Neutros (atribuíram notas 7 ou 8) e detratores (atribuíram notas 0,1,2,3,4,5 e 6). O NPS é então calculado subtraindo a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores. Após o cálculo final o item avaliado pode ser classificado em zonas conforme a Tabela 3.

**Tabela 3- Correspondências de notas e scores – resultado do CSAT**

Pontuação	Zona de classificação
-----------	-----------------------

76 a 100	Excelência
51 a 75	Qualidade
1 a 50	Aperfeiçoamento
-100 a 0	Crítica

### 3. RESULTADOS

Com o objetivo de facilitar a visualização dos resultados de cada pesquisa as questões de múltipla escolha (CSAT das disciplinas e da Instituição) e NPS (de cursos e da Instituição) foram organizadas em formas de dashboards com gráficos por meio do software Microsoft Power BI. As questões discursivas são mostradas em formas de tabelas também confeccionadas no mesmo software. Os resultados foram compartilhados com os coordenadores de curso, líderes dos setores e reitoria do UNILAVRAS.

#### 3.1. PESQUISA CPA Alunos 1 e Alunos 2

As pesquisas 1 e 2 abordaram a qualidade das bibliotecas, a infraestrutura tecnológica e o ambiente virtual de aprendizagem Blackboard. Os resultados estão ilustrados nas Figuras 1 e 2.

CSAT CPA Distribuição por curso						
Curso	AVA Blackboard	Bibliotecas	Infra Tecnológica	Feedback tutores	Feedback Professores	Encontros virtuais
Administração	4,3	4,2	4,5	4,4	4,4	4,3
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	3,8	4,0	4,5	4,1	4,2	3,9
Direito	4,4	4,3	4,2	2,7	3,3	3,2
Enfermagem	4,4	4,3	4,5	4,2	4,3	4,4
Engenharia Civil	3,7	3,7	5,0	4,0	4,3	4,3
Engenharia de Produção	4,5	4,0	4,5	4,0	4,3	4,3
Engenharia Elétrica	3,5	3,0	3,0	3,5	3,5	3,0
Engenharia Mecânica	4,0	4,5	5,0	1,5	5,0	4,5
Estética e Cosmética	4,0	4,1	4,6	4,0	4,3	3,9
Farmácia	4,2	4,1	4,6	4,0	4,4	4,3
Fisioterapia	3,5	4,0	3,9	3,9	3,6	3,8
Gastronomia	2,1	2,9	2,9	3,3	3,4	2,6
Gestão Comercial	3,0	4,0	4,5	4,0	4,0	3,5
Gestão do Agronegócio	4,4	4,0	4,6	4,9	4,4	3,9
Marketing	3,7	3,7	4,0	3,3	3,7	3,3
Pedagogia	4,2	4,5	4,5	4,4	4,6	4,6
Processos Gerenciais	4,0	4,3	4,0	3,7	3,7	3,3
Psicologia	4,2	4,0	4,6	4,2	4,4	3,9

Intervalo 1  
CSAT >= 0 e < 3

Intervalo 2  
CSAT >= 3 e < 3,5

Intervalo 3  
CSAT >= 3,5 e < 4

Intervalo 4  
CSAT >= 4 e <= 5

**Figura 1 Resultado da avaliação CPA Alunos 1 (Cursos Semipresencial e EaD)**



**Figura 2 Resultado da avaliação CPA Alunos 2 (Cursos Presenciais)**

Além das pesquisas ilustradas nas Figuras 1 e 2, também foram avaliadas as disciplinas relativas ao primeiro e segundo módulo, bem como as disciplinas dos cursos presenciais, utilizando a mesma métrica do CSAT. Esta avaliação foi compartilhada com os coordenadores de cada curso, para que pudesse servir como subsídio para a avaliação docente.

### **3.2. PESQUISA CPA - PÚBLICO EXTERNO**

Objetivando avaliar o grau de percepção da Instituição frente ao público externo à comunidade acadêmica, foi realizada uma pesquisa, durante o evento UNILAVRAS NA PRAÇA, ocorrido no dia 18/06/2023. Durante todo o evento, membros da CPA-Unilavras estiveram em ação, disponibilizando o link para o formulário em uma ação combinada com a distribuição de mudas nativas da flora regional. Os resultados obtidos pela apuração das 285 respostas coletadas encontram-se na Figura 3. Para quantificar as respostas foi aplicado o método CSAT.

PESQUISA CPA  
Público Externo - Análise de Resultados

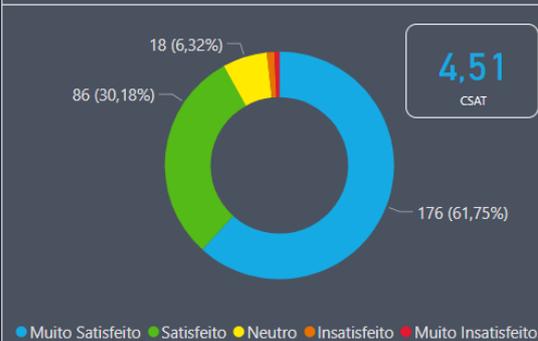
285 Respondentes

Sexo: Todos  
Faixa Etária: Todos

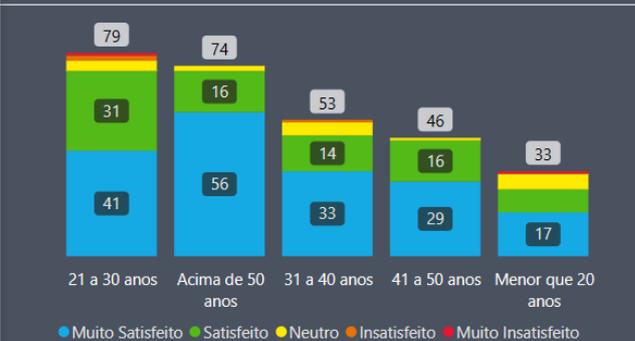


### Como você avalia a comunicação do UNILAVRAS com a comunidade externa?

Resultado Geral

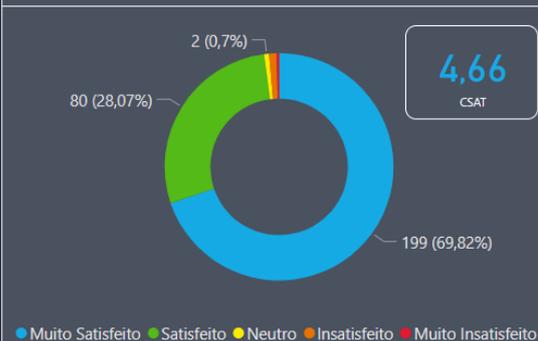


Resultado por faixa etária

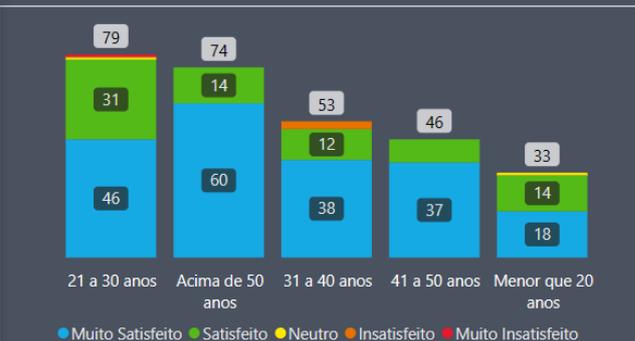


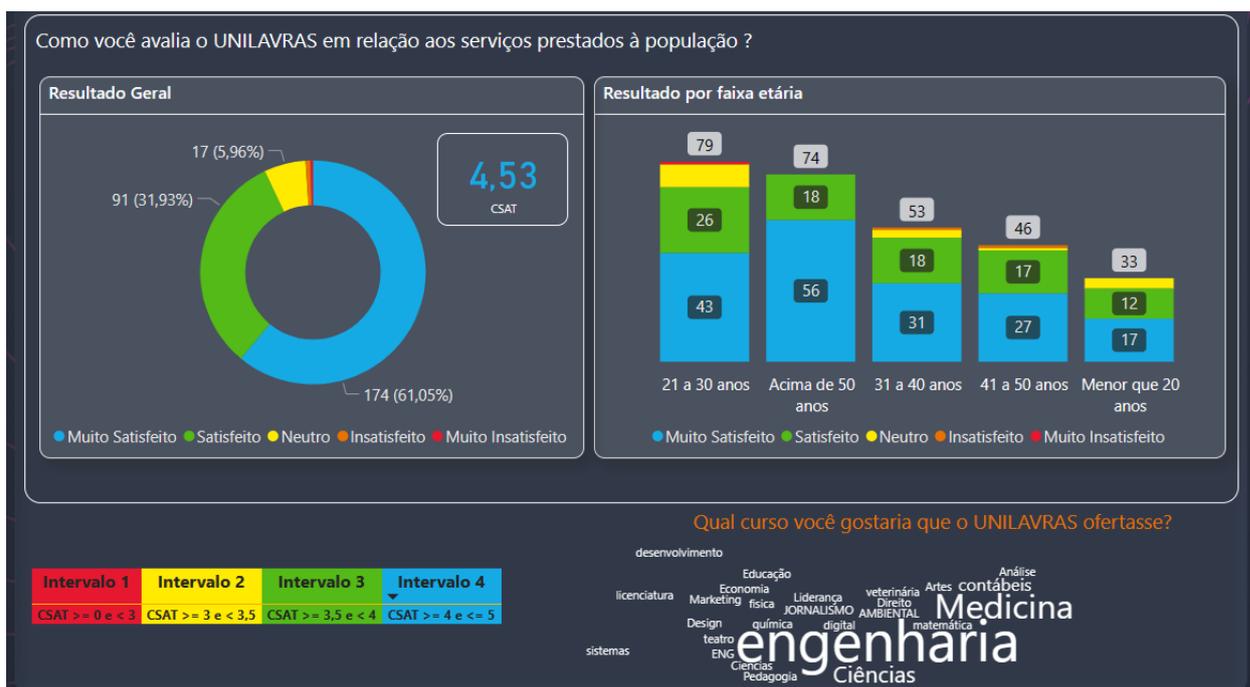
### Como você avalia a contribuição do UNILAVRAS para o desenvolvimento de Lavras e região?

Resultado Geral



Resultado por faixa etária





**Figura 3 Resultados da pesquisa CPA frente ao público externo.**

Na oportunidade da pesquisa foi também indagado ao público sobre qual(is) cursos eles gostariam de que fossem ofertados pelo UNILAVRAS. O resultado está explicitado na Tabela 4.

**Tabela 4 Indicação de oferta de cursos pelo UNILVAVRAS por parte da população de participantes da Pesquisa.**

Cursos Propostos	Percentual de Indicação (%)
Medicina	51,9
Agronomia	7,9
Engenharias*	7,9
Ciências Biológicas	4,7
Artes	3,3
Economia	2,3
Jornalismo	2,3
Design	1,9
Biomedicina	1,4
Marketing	1,4
Nutrição	1,4
Astrologia	0,9
Ciência de Dados	0,9
Cinema	0,9

Geologia	0,9
Administração Pública	0,5
Assistência Social	0,5
Música	0,5
Química	0,5
Publicidade e Propaganda	0,5
Matemática	1,4
Pós-Graduações	6,1

\*Elétrica, Eletrônica, Química, Ambiental e Florestal.

### 3.3. PESQUISA CPA - Técnicos Administrativos e Professores

Em setembro de 2023 foram realizadas pesquisas envolvendo todo o corpo docente e de técnicos administrativos do Unilavras. Os itens 3.3.1 e 3.3.2 cobrem os resultados obtidos.

#### 3.3.1. Técnicos Administrativos

Com intuito de avaliar o grau de satisfação dos Técnicos Administrativos com a instituição, as questões dirigidas foram aquelas que tratavam sobre Comunicação com os colaboradores, Tarefas atribuídas, Orientações sobre o trabalho, Capacitações e formações continuadas, Salário, Local de trabalho e espaços de convivência, Aplicação dos recursos da IES, Infraestrutura física e, finalmente, Abertura para crítica dos colaboradores. Para quantificar e distribuir o nível de satisfação dos Técnicos Administrativos, foi aplicado o método CSAT. O resultado da análise está representado no Dashboard da Figura 4. No total, houve 21% de aderência à pesquisa.



**Figura 4 Resultado da pesquisa CPA com Técnicos Administrativos – Método CSAT**

De acordo com os resultados apurados e apresentados, atenção especial deve ser dada à comunicação interna entre funcionários para que análises sobre a possibilidade da inclusão de benefícios, como “vale alimentação”, “cursos de aperfeiçoamento” e “melhores condições de plano de saúde”.

### 3.3.2. Corpo Docente

Na pesquisa CPA com o corpo docente, foram avaliados 15 itens no intuito de mensurar o contentamento dos Professores Unilavras com a Instituição. Aplicação dos recursos financeiros pela IES. No total, houve 27% de aderência de professores do Unilavras à pesquisa, independentemente do regime de trabalho, isto é, se horista, tempo parcial ou tempo integral. O resultado da análise está representado no *dashboard* da Figura 5.



Figura 5 Resultado da pesquisa CPA com o Corpo Docente – Método CSAT.

### 3.4. PESQUISA CPA Alunos 3

A Pesquisa CPA Alunos 3 foi realizada em outubro de 2023, logo após o encerramento do 1º módulo dos cursos modulares. Como pode ser visto na Figura 6, apenas 18 alunos responderam as questões relativas a parte institucional. Esses alunos fazem parte dos curso de Direito Semipresencial, Psicologia Semipresencial, Gestão do Agronegócio e Engenharia Civil.

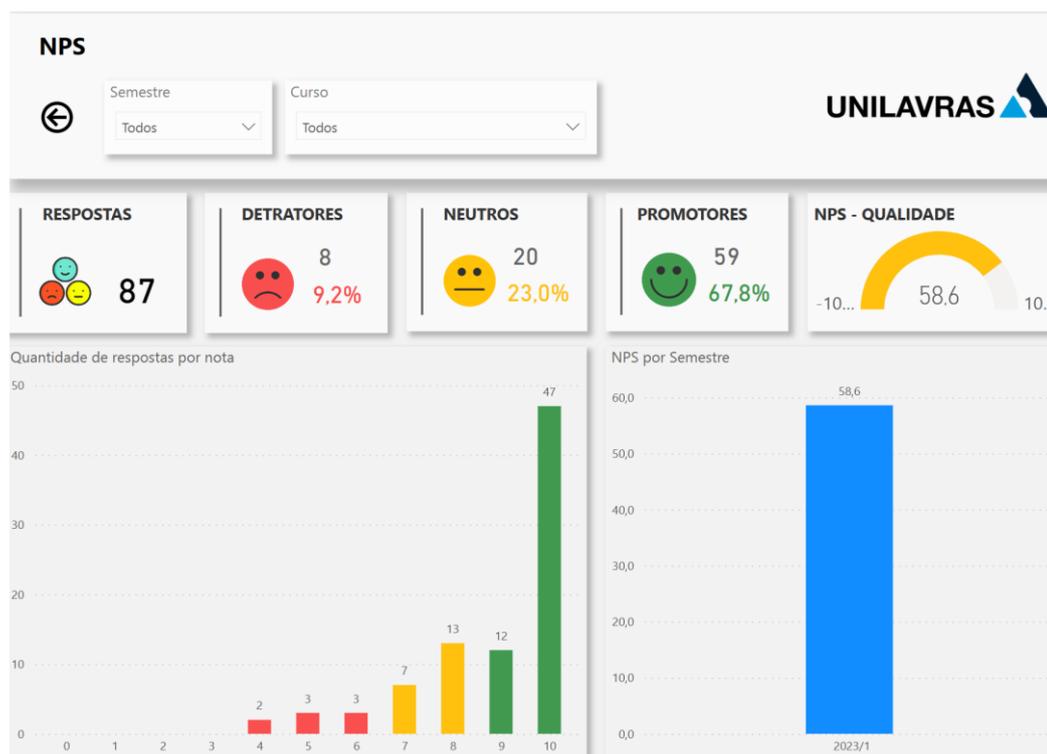


**Figura 6 Resultado da pesquisa CPA Alunos 3.**

### 3.5. Pesquisa NPS Formados 2023

Essa pesquisa foi realizada no período de outubro a dezembro de 2023. O período maior para as respostas se justifica devido a dificuldade de obter retorno dos egressos. Como os links foram enviados por meio de Whatsapp, muitos achando se tratar de *spam* bloqueavam o número do celular da instituição. Foi necessário que os coordenadores de curso também se responsabilizassem pela sensibilização dos egressos.

Como o objetivo era avaliar a satisfação dos alunos com o curso logo após formarem a metodologia utilizada foi o Net Prometer Score (NPS), conforme descrito no item 2.8.2. Os resultados obtidos são apresentados na Figura 7.



**Figura 7 Resultados da Pesquisa NPS Formados 2023**

Como pode se visto houve um maior número de egressos considerados Promotores (atribuíram nota 9 ou 10). O NPS de 58,6 coloca a instituição na zona de qualidade.

### 3.6. Pesquisa CPA Alunos 4

A avaliação institucional realizada nesta pesquisa foi dividida em duas partes: os alunos que ingressaram no Unilavras no segundo semestre de 2023 nos cursos semestrais responderam a parte 1 e 2 dessa avaliação. Já os alunos matriculados no segundo período e demais, responderam somente a 2ª parte dessa avaliação.

Os alunos de todos os períodos responderam também as perguntas sobre recomendação do curso e do Unilavras.

#### 3.6.1. Instituição

O *dashboard* mostrado na Figura 8, assim como aquele da Figura 9 representam as respostas as perguntas relacionadas a instituição. Deve ser observado que os espaços sem respostas se referem a perguntas feitas aos cursos oferecidas de forma modular e que já foram respondidas na Pesquisa CPA Alunos 3.



Figura 8 Resultado Pesquisa CPA Alunos 3

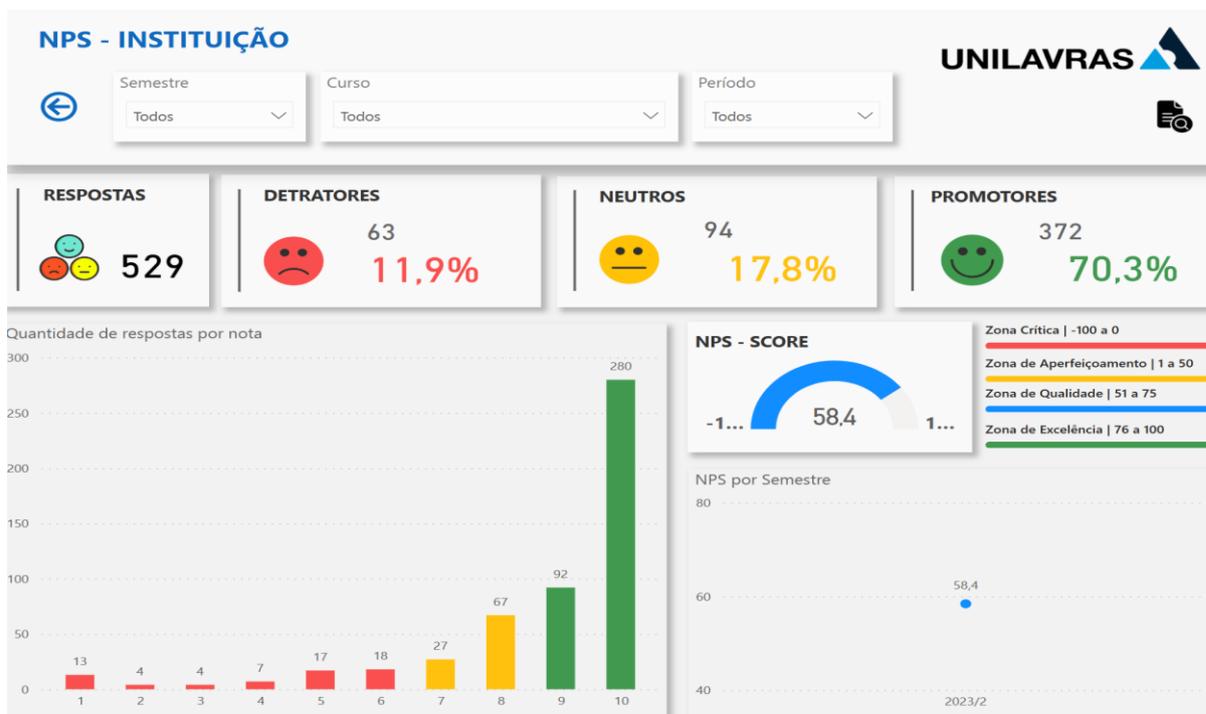
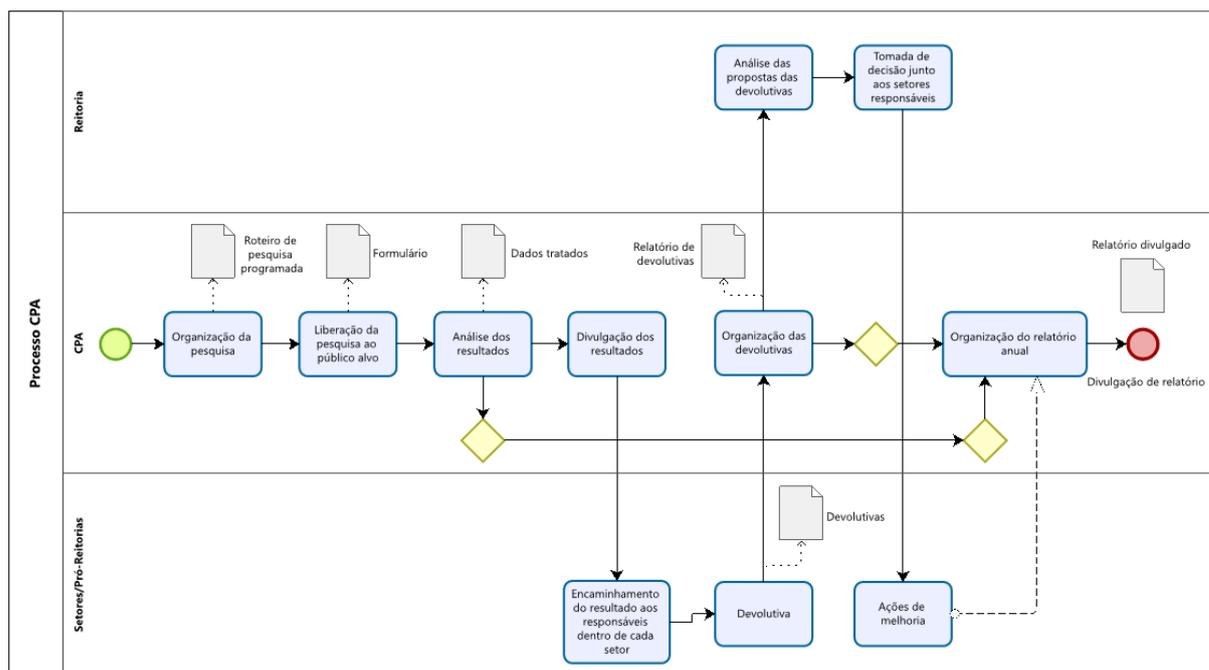


Figura 9 Resultados do Net Promoter Score (NPS) - Instituição

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma vez levantados os principais pontos de atenção, de acordo com os resultados das pesquisas com alunos, professores, técnicos administrativos e público externo, são disparados relatórios aos setores envolvidos para que sejam tomadas decisões. O Fluxo de Processos da CPA é apresentado na Figura 10.



Powered by  
 bizagi  
**Modeler**

**Figura 10 Fluxo de Processos da CPA-UNILAVRAS**

Após receberem os relatórios com os resultados, os responsáveis por cada setor devem providenciar as devolutivas, propondo ações de melhoria sempre que for pertinente. As devolutivas devem então ser discutidas junto à Reitoria. Nessa instância há tomadas de decisão sobre possíveis ações preventivas e corretivas no intuito de oferecer uma experiência cada vez melhor à todos os clientes - internos e externos, da instituição. Um esquema demonstrativo de responsabilidade de devolutivas dependendo da classe de pesquisa é representado na Figura 11. Para acompanhar o fluxo de informações e ações ao longo dos processos, foi criada uma planilha (Figura 12) com indicativos do *status* de cada ação de melhoria levantada por meio de pesquisas institucionais.

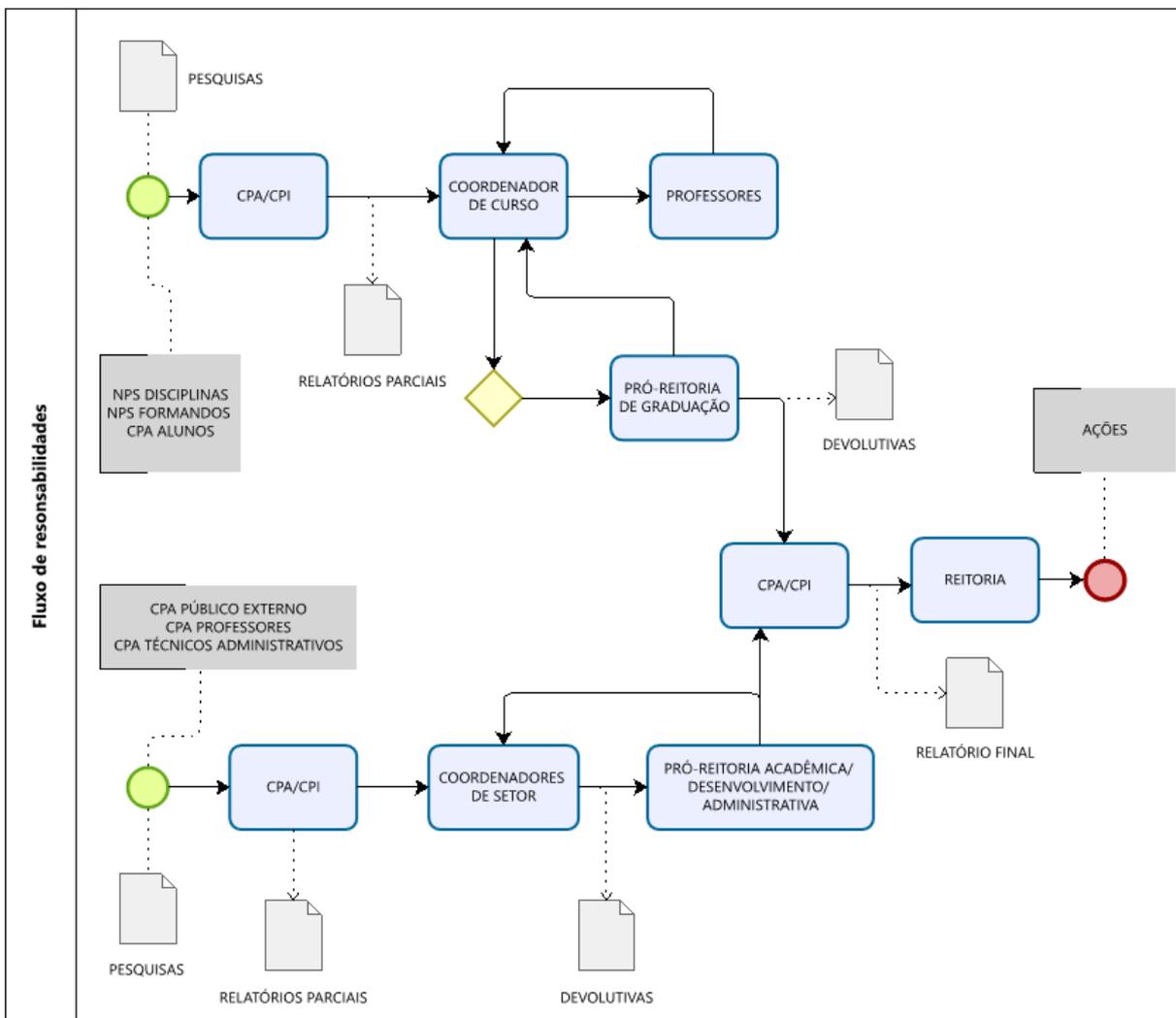


Figura 11 Demonstrativo de responsabilidade de devolutivas de pesquisas CPA-UNILAVRAS

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LAVRAS**  
 Comissão Própria de Avaliação - CPA  
 Relatório de Autoavaliação Institucional – Referência 2023  
**UNILAVRAS**

Pequisa	Curso	Setor Concernente	Data de apuração	Resultado	Situação problema	Comentários	Necessidade de Intervenção Imediata?	Ações Corretivas	Instância	Status da Ação
CPA Professores	Gastronomia	coordenadoria de graduação	28//02/24	3,8	comunicação com o coordenador	A minha insatisfação com relação ao coordenador é devido a postura dele com relação aos professores e alunos (...)	sim	troca de coordenador	reitoria	finalizada
CPA Professores	Gastronomia	coordenadoria de graduação	28//02/24	3,8	manutenção de equipamentos	(...) nosso forno combinado ficou o módulo inteiro estragado, fazendo falta nas aulas.	sim		cpa/cpi	não iniciada
CPA Professores	Odontologia	coordenadoria de graduação	28/02/24	4,9	estrutura - prontuário eletrônico	Mais de um professor mencionou que o prontuário eletrônico precisa ser revisto	não		cpa/cpi	não iniciada
CPA Professores	Enfermagem	extensão/ pesquisa/ marketing	29/02/24	5	Comunicação externa	Acredito que a comunicação do Unilavras com a comunidade externa seja um grande problema institucional, inclusive, para recrutar alunos.(...)	sim	criação de um calendário de publicação das iniciativas do Unilavras - ensino, pesquisa e extensão.	coordenação	em andamento

**Figura 12 Planilha de acompanhamento de ações e intervenções.**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LAVRAS**  
 Comissão Própria de Avaliação - CPA  
 Relatório de Autoavaliação Institucional – Referência 2023  
**UNILAVRAS**

Pequi sa	Curso	Setor Concernente	Data de apuração	Resulta do	Situação problema	Comentári os	Necessida de de Intervençã o Imediata?	Ações Corretivas	Instância	Status da Ação
CPA Professores	Gastrono mia	coordenadoria de graduação	28//02/2 4	3,8	comunicação o com o orientador	A minha insatisfaçã o com relação ao coordenad or é devido a postura dele com relação aos professore s e alunos (...)	sim	troca de coordenad or	reitoria	finalizada
CPA Professores	Gastrono mia	coordenadoria de graduação	28//02/2 4	3,8	manutençã o de equipament os	(...) nosso forno combinado ficou o módulo inteiro estragado, fazendo falta nas aulas.	sim		cpa/cpi	não iniciada
CPA Professores	Odontologi a	coordenadoria de graduação	28/02/20 24	4,9	estrutura - prontuário eletrônico	Mais de um profesor mencionou que o	não		cpa/cpi	não iniciada

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LAVRAS**  
 Comissão Própria de Avaliação - CPA  
 Relatório de Autoavaliação Institucional – Referência 2023  
**UNILAVRAS**

						prontuário eletrônico precisa ser revisto				
CPA Professores	Enfermagem	extensão/pesquisa/marketing	29/02/2024	5	Comunicação externa	<p>Acredito que a comunicação do Unilavras com a comunidade e externa seja um grande problema institucional, inclusive, para recrutar alunos.(...)</p>	sim	criação de um calendário de publicação das iniciativas do Unilavras - ensino, pesquisa e extensão.	coordenação	em andamento

Neste momento, em março de 2024, os resultados obtidos nas pesquisas estão sendo distribuídos aos setores interessados a fim de que as ações de melhoria sejam planejadas e executadas ao longo do ano. À medida que há mudança no status de cada ação, a planilha ilustrada na Figura 12 deve ser devidamente atualizada para que haja rastreabilidade de todo o processo.