

RELATÓRIO 2021

Autoavaliação Institucional

VI Ciclo - Segunda Etapa

Relatório apresentado na 578ª reunião do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, em 15 de março de 2021, e na 454ª reunião do Conselho Universitário, em 18 de março de 2021.

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Educação

Milton Ribeiro

Reitor

Demetrius David da Silva

Vice-Reitora

Rejane Nascentes

Pró-Reitores

Administração

Taciano Oliveira da Silva

Assuntos Comunitários

Sylvia do Carmo Castro Franceschini

Ensino

João Carlos Pereira da Silva

Extensão e Cultura

José Ambrósio Ferreira Neto

Gestão de Pessoas

Luiz Antônio Abrantes

Pesquisa e Pós-Graduação

Raul Narciso Carvalho Guedes

Planejamento e Orçamento

Evandro Rodrigues de Faria

Diretores

Campus Florestal

Marco Antônio de Oliveira

Campus Rio Paranaíba

Renato Adriane Alves Ruas

Centro de Ciências Agrárias

Rubens Alves de Oliveira

Centro de Ciências Biológicas e da Saúde

João Marcos de Araújo

Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas

Danielle Dias Sant'Anna Martins

Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes

Odemir Vieira Baeta

Coordenação de Elaboração
Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento

Análise e Revisão de Dados

Agnaldo Henrique Silva Fonseca
Aline Gomes Martins Fonseca
Bráulio Martins Bueno
Carmem Inez de Oliveira
Cristiana Vieira Leocádio Rigueira
Custódio Genésio da Costa Filho
Dayse Letícia Pereira Amâncio
Evandro Rodrigues de Faria
Fabrícia Queiroz Mendes
Frederico Martins de Santana
João Paulo Batista Machado
Marcos da Silva Magalhães
Maria Auxiliadora da Silva
Moema Lopes Ramos
Robledo de Almeida Torres
Rogério Duarte Torres
Tereza Angélica Bartolomeu
Valdeir de Oliveira Guimarães
Vânia Maria Moreira Valente

Construção do explorador de dados *online*

Bráulio Martins Bueno
Marcos da Silva Magalhães

Diagramação

Marcos da Silva Magalhães

Capa

Diretoria de Comunicação Institucional
Divisão de *Design* Gráfico e Audiovisual

Comissão Própria de Avaliação

Universidade Federal de Viçosa
Campus Universitário
36570-900 Viçosa-MG
www.cpa.ufv.br
cpa@ufv.br

**Comissão Própria de Avaliação
da Universidade Federal de Viçosa (CPA-UFV)**
(Portaria nº 0486/2019, de 8 de maio de 2019)

Presidente

Sebastião Tavares de Rezende (até 07/06/2019)
Evandro Rodrigues de Faria (a partir de 07/06/2019 – Portaria nº 0642/2019)

Vice-Presidente

Álvaro da Silva Couto (até 24/09/2019)
Cristiane Aparecida Baquim (a partir de 24/09/2019 – Ato nº 21/2019/PPO)

Representantes dos Servidores Técnico-Administrativos

Área de Planejamento
Bráulio Martins Bueno

Área de Avaliação Educacional
Álvaro da Silva Couto (a partir de 24/09/2019 – Ato nº 21/2019/PPO)
Carmem Inez de Oliveira

Área de Comunicação Institucional
Fernando José Primo do Nascimento (até 06/08/2020)
Dayse Letícia Pereira Amâncio (a partir de 06/08/2020 – Ato nº 15/2020/PPO)

Subcomissão de Avaliação – *Campus Viçosa*

Representantes Docentes

Centro de Ciências Agrárias
Pablo Murta Baião Albino

Centro de Ciências Biológicas e da Saúde
Pedro Paulo do Prado Júnior

Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas
Geice Paula Villibor

Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Tereza Angélica Bartolomeu

Representantes Discentes

Graduação
Shara de Paula Moreira Narde (até 03/08/2020)
Caio de Oliveira Costa Silva (a partir de 03/08/2020 – Ato nº 13/2020/PPO)
Verônica dos Santos Maia

Pós-Graduação
Marianna Ribeiro da Silva
Nilo César Queiroga Silva

Representantes dos Servidores Técnico-Administrativos

Cristiana Vieira Leocádio Rigueira
Marcos da Silva Magalhães

Representante da Sociedade Civil Organizada – Viçosa-MG

Fabiana Ribeiro Souza Lima

Subcomissão de Avaliação – *Campus Florestal*

Representantes Docentes

Instituto de Ciências Agrárias
João Paulo Batista Machado (Presidente)

Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde
Ricardo Wagner de Mendonça Trigo

Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas
Robledo de Almeida Torres Filho

Instituto de Ciências Humanas e Sociais
Custódio Genésio da Costa Filho

Representantes Discentes

Graduação
Stella Missy Costa D'Avila

Pós-Graduação
Alan Valdir Saldanha

Representantes dos Servidores Técnico-Administrativos

Rogério Duarte Torres
Frederico Martins de Santana

Representante da Sociedade Civil Organizada – Florestal-MG

Jhoanes Rodrigues Pereira

Subcomissão de Avaliação – *Campus Rio Paranaíba*

Representantes Docentes

Instituto de Ciências Agrárias
Vinícius Ribeiro Faria (até 05/08/2019)
Fabrícia Queiroz Mendes (a partir de 05/08/2019 – Ato nº 15/2019/PPO)

Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde
Edmilson Amaral de Souza (até 05/08/2019)
Moema Lopes Ramos (a partir de 05/08/2019 – Ato nº 15/2019/PPO)

Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas
Vânia Maria Moreira Valente (Presidente)

Instituto de Ciências Humanas e Sociais
Fábio André Teixeira (até 05/08/2019)
Maria Auxiliadora da Silva (a partir de 05/08/2019 – Ato nº 15/2019/PPO)

Representantes Discentes

Graduação
Aryanne Christina Neri de Freitas (até 25/05/2020)
Valdeir de Oliveira Guimarães (a partir de 25/05/2020 – Ato nº 11/2020/PPO)
Pós-Graduação
Silas Júnior de Souza (até 25/05/2020)
Gustavo Braga Babilônia (a partir de 25/05/2020 – Ato nº 11/2020/PPO)

Representantes dos Servidores Técnico-Administrativos

Agnaldo Henrique Silva Fonseca
Aline Gomes Martins Fonseca

Representante da Sociedade Civil Organizada – Rio Paranaíba-MG

Júlio Fernandes

Apresentação

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal de Viçosa (CPA-UFV) apresenta à comunidade o relatório com os resultados da segunda etapa do VI Ciclo de Autoavaliação institucional, dedicada à elaboração do questionário e sua aplicação à comunidade universitária.

O relatório ora apresentado está organizado da seguinte forma: introdução; metodologia; resultados da pesquisa; discussão; e considerações finais dessa etapa.

***Comissão Própria de Avaliação da
Universidade Federal de Viçosa***

Sumário

1. Introdução	11
2. Metodologia	13
2.1. Elaboração e aplicação do questionário de autoavaliação institucional	13
2.2. Divulgação da pesquisa de autoavaliação institucional	16
2.3. Cálculo dos Índices	18
3. Resultados	27
3.1. Participação na pesquisa de autoavaliação institucional	27
3.2. Avaliação geral por dimensão e <i>campus</i>	28
4. Discussão	30
4.1. Dimensões avaliadas	30
4.1.1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	30
4.1.2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	31
4.1.3. Responsabilidade Social da Instituição	35
4.1.4. Comunicação com a Sociedade	38
4.1.5. Políticas de Pessoal	42
4.1.6. Organização e Gestão da Instituição	46
4.1.7. Infraestrutura Física	48
4.1.8. Planejamento e Avaliação	54
4.1.9. Políticas de Atendimento aos Discentes	56
4.1.10. Sustentabilidade Financeira	59
4.2. Compilação dos itens com piores e com melhores resultados	61
4.3. Desafios comuns aos três <i>campi</i>	65
4.4. Sucesso comum aos três <i>campi</i>	66
5. Considerações Finais	67

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação institucional	12
Tabela 2 - Construção dos Índices	19
Tabela 3 - Índice Geral de Avaliação das Dimensões	29
Tabela 4 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	30
Tabela 5 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	33
Tabela 6 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Responsabilidade Social da Instituição	36
Tabela 7 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Comunicação com a Sociedade	40
Tabela 8 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Políticas de Pessoal	44
Tabela 9 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Organização e Gestão da Instituição	47
Tabela 10 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Infraestrutura Física	50
Tabela 11 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Planejamento e Avaliação	55
Tabela 12 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Políticas de Atendimento aos Discentes	57
Tabela 13 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e <i>campus</i> : Sustentabilidade Financeira	60
Tabela 14 - Itens com NPS negativo, correspondente ao conceito ruim, por <i>campus</i>	61
Tabela 15 - Itens com NPS positivo, correspondente ao conceito excelente, por <i>campus</i>	64
Tabela 16 - Desafios comuns aos três <i>campi</i>	65

Lista de Figuras

Figura 1 - Exemplos de artes divulgadas no Portal UFV e na página da CPA-UFV	17
Figura 2 - Exemplos de artes divulgadas nas mídias sociais da UFV	17
Figura 3 - Exemplos de artes compartilhadas via <i>WhatsApp</i>	18
Figura 4 - <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	26

1. Introdução

O VI Ciclo de Autoavaliação Institucional da Universidade Federal de Viçosa teve início em maio de 2019, com a designação da nova CPA-UFV, por meio da [Portaria nº 486/2019](#).

A comissão estabeleceu os seguintes objetivos para esse ciclo:

- 1) fomentar a cultura de autoavaliação institucional com participação ativa e gradual dos órgãos da UFV;
- 2) utilizar resultados de avaliações já existentes na Instituição; e
- 3) obter resultados mais significativos para as tomadas de decisão.

Em conformidade com a [Nota Técnica Inep/Daes/Conaes nº 65](#), de 9 de outubro de 2014, o VI ciclo foi planejado para ser realizado em três etapas, definidas pela comissão, tendo como principais ações:

- Primeira Etapa: 2019 (Relatório Parcial 2020): continuação do relato da evolução do processo de avaliação dos cursos de graduação da UFV; acompanhamento do processo de avaliação de disciplinas dos cursos de graduação da UFV; entrevistas com gestores dos órgãos diretamente relacionados às dimensões de desempenho institucional; mapeamento das avaliações existentes na Instituição, relacionadas às dimensões do Sinaes; motivação e assessoramento aos órgãos institucionais a construírem processos avaliativos permanentes das atividades que realizam.

- Segunda Etapa: 2020 (Relatório Parcial 2021): elaboração do questionário de autoavaliação institucional e realização da pesquisa junto à comunidade universitária.

- Etapa Final: 2021 (Relatório Final 2022): levantamento das ações implementadas pelos gestores a partir dos resultados da pesquisa de autoavaliação institucional, relacionando-os ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFV.

O detalhamento das ações previstas para cada etapa encontra-se no Relatório da Primeira Etapa do VI Ciclo, disponível em www.cpa.ufv.br.

Sendo assim, o presente relatório traz os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional, realizada no período de 24 de agosto a 27 de setembro de 2020, com foco na avaliação das dimensões 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão e 7 – Infraestrutura Física; e, no período de 3 de novembro a 1º de dezembro de 2020, evidenciando as dimensões 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, 3 – Responsabilidade Social da Instituição, 4 – Comunicação com a Sociedade, 5 – Políticas de Pessoal, 6 – Organização e Gestão da Instituição, 8 – Planejamento e Avaliação, 9 – Política de Atendimento aos Discentes e 10 – Sustentabilidade Financeira.

Na Tabela 1 é apresentada a participação percentual da comunidade universitária, por segmento, nos seis ciclos de autoavaliação realizados na UFV, considerando os dados antes de qualquer recomposição do universo.

Observa-se a participação predominante do segmento docente nos seis ciclos de autoavaliação. Destaca-se o aumento expressivo da participação do segmento discente do ensino médio/técnico no VI ciclo, em relação aos ciclos anteriores.

Tabela 1 - Participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação institucional

Ciclo	Ano de realização	Estudantes (%)			Servidores (%)		Total de participantes
		Graduação	Pós-Graduação	Ensino Médio/Técnico	Técnico-Administrativo	Docente	
I (2004-2006)	2006	20,0	-	-	25,0	39,0	3.012
II (2007-2008)	2009	15,1	10,9	-	15,3	40,6	2.871
III (2009-2010)	2011	12,6	16,6	2,1	16,5	40,6	3.089
IV (2011-2012)	2013	17,8	11,9	2,1	28,9	43,4	4.134
V (2015-2017)	2015	12,7	14,4	1,5	34,0	37,2	3.837
VI (2019-2021)	2020	12,1	15,2	17,1	30,5	42,3	3.761

Fonte: Pesquisas de Autoavaliação Institucional - UFV, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015 e 2020.
Os valores percentuais representam a participação em relação ao total do segmento.

2. Metodologia

Na segunda etapa do VI Ciclo de Autoavaliação da Universidade Federal de Viçosa a CPA-UFV se dedicou à elaboração do questionário de autoavaliação institucional, realização da pesquisa junto à comunidade universitária e apresentação dos resultados.

2.1. Elaboração e aplicação do questionário de autoavaliação institucional

A definição do questionário é uma das ações mais importantes do processo de autoavaliação institucional, por se tratar do principal instrumento de coleta de informações para subsidiar a avaliação das dimensões de atuação institucional. Sua elaboração requer o envolvimento e empenho dos membros da comissão nas discussões para o alcance do melhor resultado.

Havia sido programado um encontro presencial, no *Campus* Viçosa, das Subcomissões de Avaliação dos *Campi* Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba, que compõem a CPA-UFV, para a elaboração do questionário. No entanto, sua realização foi impossibilitada devido à publicação da [Portaria nº 0201/2020 – RTR](#), de 21 de março de 2020, que autorizou, por tempo indeterminado, a adoção de regime de jornada em trabalho remoto para os servidores da Universidade, como parte das medidas para enfrentamento da pandemia de coronavírus.

Sendo assim, as reuniões da CPA-UFV foram realizadas por meio de videoconferência, com a participação das subcomissões, nos meses de maio a julho de 2020, incluindo os encontros para discussão, definição e forma de aplicar o questionário.

O ponto de partida para os debates foi o questionário aplicado no V Ciclo, no qual foram anotadas sugestões dos gestores, coletadas durante reuniões com eles realizadas na primeira etapa do VI ciclo. Naquela ocasião, foram selecionados gestores para serem entrevistados, de acordo com o mapeamento dos órgãos relacionados às dimensões avaliadas e às questões abordadas, para subsidiar as discussões da CPA-UFV na definição do novo questionário. Além disso, membros das Subcomissões de Avaliação dos três *campi* se reuniram previamente para analisar as questões e anotarem suas sugestões.

Ressalta-se a autonomia da comissão na definição do instrumento de pesquisa, não obstante a importância da contribuição dos gestores na revisão das questões com o intuito de obter resultados que possam contribuir para a tomada de decisões mais qualificadas.

Houve alterações na maioria das perguntas, seja no enunciado ou nos itens de resposta. Algumas questões foram excluídas, outras acrescentadas, considerando as especificidades dos três *campi* da Instituição, sem, contudo, deixar de abordar todas as dimensões de autoavaliação estabelecidas no Sinaes.

O novo questionário foi composto por 45 questões fechadas, incluindo as comuns aos segmentos dos servidores docentes e técnico-administrativos, e discentes de graduação e pós-graduação, além de questões específicas para cada segmento. As perguntas compreenderam as 10 dimensões de desempenho institucional: 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional; 2 - Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; 3 - Responsabilidade Social da Instituição; 4 - Comunicação com a Sociedade; 5 - Políticas de Pessoal; 6 - Organização e Gestão da Instituição; 7 - Infraestrutura Física; 8 - Planejamento e Avaliação; 9 - Política de Atendimento aos Discentes; e 10 - Sustentabilidade Financeira. Além das questões fechadas, houve uma questão aberta para comentários sobre a avaliação.

É válido esclarecer que as 10 dimensões institucionais acima mencionadas contemplam as exigências descritas no art. 3º da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. A Nota Técnica Inep/Daes/Conaes nº 65, de 9 de outubro de 2014, orienta a organização dessas dimensões em cinco eixos: Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional; Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional; Eixo 3 - Políticas Acadêmicas; Eixo 4 - Políticas de Gestão; e Eixo 5 - Infraestrutura Física. No entanto, decidiu-se manter a seção destinada à apresentação da análise dos resultados da autoavaliação institucional organizada por dimensões institucionais, ou seja, da mesma forma que consta nos relatórios das avaliações já realizadas.

Também optou-se por disponibilizar campo para detalhamento das respostas nas questões pertinentes, com o objetivo de obter informações mais detalhadas, que possam facilitar a identificação de possíveis problemas e assim possibilitar rapidez nas tomadas de decisão por parte dos gestores. Dessa forma, ao responderem questões fechadas, como as que se referem à infraestrutura de salas de aula ou laboratórios, os participantes puderam acrescentar informações, no campo para comentários, incluindo, por exemplo, o número específico de uma sala ou de um laboratório, e particularizar o seu ponto de vista, ou relatar um determinado problema ou elogio.

Ademais, os conceitos “ruim, regular e bom”, utilizados como opções de resposta nos questionários aplicados nos ciclos anteriores, foram substituídos pela escala *Likert*, com valores de 0 a 5, em que 0 correspondeu ao pior nível de satisfação, e 5 ao melhor nível de satisfação. Na maioria das questões, as opções de resposta foram 0 igual a totalmente insatisfeito, e 5 igual a totalmente satisfeito, também ocorrendo 0 igual a não apoiou, e 5 igual a apoiou totalmente, entre outros casos, além das opções “não se aplica” e “sem condições de responder”.

Vale ainda ressaltar que, além das questões com escala de 0 a 5, o questionário incluiu outras questões com diferentes opções de resposta, como as que abordaram frequência de acesso aos meios de comunicação, segurança para assumir iniciativas na instituição, CPA-UFV, entre outras.

O questionário de autoavaliação institucional foi adaptado para ser aplicado por meio da ferramenta *Google Forms* e desmembrado em quatro outros questionários, com o propósito de direcioná-los aos respectivos segmentos, contendo as questões específicas

para cada segmento, além das comuns a todos eles. Os estudantes do ensino médio e dos cursos técnicos também tiveram a oportunidade de participar, respondendo o mesmo questionário dos estudantes de graduação. O acesso aos questionários ocorreu por meio do e-mail institucional, com a terminação @ufv.br, e a participação foi voluntária.

Considerando que o grande número de questões e a aplicação do questionário em uma única etapa podem ter influenciado na queda do percentual total de participantes em relação ao universo, na comparação do IV e V ciclos, de 21,28% para 19,05%, somado ao fato de ter havido ligeiro aumento no número de questões no questionário do VI ciclo, a CPA-UFV optou por dividir o questionário de autoavaliação institucional em duas partes, com aproximadamente o mesmo número de questões cada, e aplicá-lo em duas etapas.

A primeira etapa de aplicação do questionário à comunidade universitária ocorreu inicialmente no período de 24 de agosto a 13 de setembro de 2020. O período para resposta foi então prorrogado até 27 de setembro de 2020.

Durante esse período, foi disponibilizada a primeira parte do questionário, abordando as dimensões 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão e 7 – Infraestrutura Física. Ao concluírem o envio das respostas, os participantes foram imediatamente convidados a responder a segunda parte do questionário. Mas, poderiam também fazê-lo em outro momento ou durante a realização da segunda etapa.

A segunda etapa de aplicação do questionário aconteceu no período de 3 a 24 de novembro de 2020. O prazo para resposta também foi prorrogado; dessa vez, até 1º de dezembro de 2020.

Analogamente ao ocorrido na primeira etapa, a segunda parte do questionário foi disponibilizada, abordando as dimensões 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, 3 - Responsabilidade Social da Instituição, 4 - Comunicação com a Sociedade, 5 - Políticas de Pessoal, 6 - Organização e Gestão da Instituição, 8 - Planejamento e Avaliação, 9 - Política de Atendimento aos Discentes, e 10 - Sustentabilidade Financeira. Ao concluírem o envio das respostas, os participantes foram imediatamente convidados a responder a primeira parte do questionário, caso ainda não o tivessem feito.

Durante a segunda etapa de aplicação do questionário, a CPA-UFV disponibilizou resultados parciais da pesquisa, com dados referentes às dimensões 2 e 7, cuja consulta pode ser realizada por meio de um explorador de dados desenvolvido com o *software Microsoft Power BI (Business Intelligence)*.

Cabe salientar que seriam construídos por órgãos gestores da Instituição instrumentos de avaliação, incluindo os de avaliação presencial, cujos resultados poderiam ser utilizados pela CPA-UFV, possibilitando a redução do número de questões no questionário de autoavaliação institucional. No entanto, devido ao contexto de pandemia

da Covid19, esse projeto não pode ser realizado. Consequentemente, a CPA-UFV não suprimiu nenhuma questão do questionário utilizado na pesquisa.

No VI Ciclo de Autoavaliação Institucional não foi realizada pesquisa com a comunidade externa.

2.2. Divulgação da pesquisa de autoavaliação institucional

A motivação da comunidade universitária para participar da pesquisa de autoavaliação institucional se tornou um grande desafio, devido ao contexto da pandemia do novo coronavírus, em que as [atividades acadêmicas presenciais foram suspensas na UFV, por tempo indeterminado](#), a partir de 16 de março de 2020, sendo oferecidos dois períodos remotos, o [Período Especial de Outono](#) (PEO) e o [Período Especial Remoto](#) (PER).

Assim, algumas estratégias de divulgação utilizadas nos ciclos anteriores não puderam ser implementadas no VI ciclo, como confecção de *banner* para ser exposto próximo às Quatro Pilastras do *Campus* Viçosa, confecção de cartazes para divulgação nos três *campi* da UFV e, principalmente, contatos pessoais mantidos com gestores e membros da comunidade universitária no dia a dia, visando à sensibilização para participar da pesquisa de autoavaliação institucional.

Para superar tal desafio, a CPA-UFV contou com o apoio imprescindível da Diretoria de Comunicação Institucional (DCI), especialmente da Divisão de Divulgação Institucional (DDI) e da Divisão de *Design* Gráfico e Audiovisual (DDA). Vale ainda acrescentar que a interlocução com a DCI foi notadamente facilitada, uma vez que a comissão passou a contar com um representante dos servidores técnico-administrativos da área de comunicação institucional, conforme [regimento](#) aprovado no início do VI ciclo.

As principais ações de divulgação incluíram:

- veiculação de notícias por meio do boletim diário UFV em Rede;
- disponibilização de *banners* e notícias no Portal UFV e no *site* da CPA-UFV;
- envio semanal de *e-mails*, com mensagens direcionadas aos segmentos da comunidade universitária;
- postagem de artes e vídeos nas mídias sociais oficiais da UFV, como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, e compartilhamento via *WhatsApp*;
- anúncios nas reuniões com gestores e durante as aulas do período especial remoto; e
- participação de membros da CPA-UFV em reuniões dos Conselhos Departamentais dos Centros de Ciências e das Câmaras de Ensino.

Figura 1 - Exemplos de artes divulgadas no Portal UFV e na página da CPA-UFV



Fonte: DCI

Figura 2 - Exemplos de artes divulgadas nas mídias sociais da UFV



Fonte: DCI

Figura 3 - Exemplos de artes compartilhadas via WhatsApp



Fonte: DCI

Além das ações de divulgação acima mencionadas, atentando para o fato de que o segmento estudantil de graduação registrou no V Ciclo um dos percentuais mais baixos de participação (12,7%) em relação ao universo, na comparação com os demais segmentos, foi realizada uma reunião com a presença de membros da CPA-UFV e do Diretório Central dos Estudantes (DCE), em julho de 2020. Na ocasião, ressaltou-se a importância da participação discente no processo de autoavaliação institucional, com explanação motivacional sobre o tema, e os estudantes foram convidados a opinar sobre as versões preliminares da formatação do questionário.

2.3. Cálculo dos Índices

O cálculo dos índices de respostas teve como base os resultados obtidos com a aplicação do questionário à comunidade universitária, cujas perguntas abordaram itens referentes às dez dimensões de desempenho institucional, conforme descrito na Tabela 2.

Tabela 2 - Construção dos Índices

Dimensões	Itens	Descrição (Questões com escala de 0 a 5)
1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	q. 1.1	Orientação das ações da UFV pela Missão institucional
2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	q. 2.1.2	Apoio da UFV a programas de ensino - infraestrutura (espaço físico, computadores, etc) - recursos humanos - meios de transporte - recursos financeiros
	q. 2.2.4	Apoio da UFV a projetos de pesquisa - espaço físico - insumos - equipamentos - recursos humanos - meios de transporte - recursos financeiros
	q. 2.3.3	Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura - espaço físico - insumos - equipamentos - recursos humanos - meios de transporte - recursos financeiros
	q. 2.4	Estágios acadêmicos obrigatórios - disponibilidade de vagas na região - trâmite (documentação) do processo de estágio - orientação pelo professor da UFV - capacitação, por meio das disciplinas cursadas
	q. 2.5	Uso de novas Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) - suporte da UFV na elaboração de material didático utilizando TDIC - capacitação para uso de TDIC - qualidade dos equipamentos - disponibilidade dos equipamentos - PVANET

3. Responsabilidade Social da Instituição	q. 3.1	Influência da UFV na qualidade de vida da população local - promoção da cidadania e inclusão social - promoção da sustentabilidade - promoção da saúde - desenvolvimento da educação básica - desenvolvimento socioeconômico - desenvolvimento socioambiental - produção cultural e artística - esporte e lazer
	q. 3.2	Relacionamento da UFV com o setor público/privado - formação de profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho - aplicação, na sociedade, do conhecimento científico produzido - identificação de necessidades da população - proposição de ações em parceria - execução de ações em parceria - avaliação de resultados das ações implementadas
4. Comunicação com a Sociedade	q. 4.2	Qualidade do conteúdo dos meios de comunicação da UFV - <i>e-mail</i> institucional - Portal UFV - <i>Facebook</i> - <i>Instagram</i> - Twitter - <i>Youtube</i> - UFV <i>Mobile</i> - UFV em Rede
	q. 4.3.	Portal UFV - facilidade de localizar informações - atualização de informações - visualização gráfica - acessibilidade - relevância do conteúdo - ferramenta de busca
	q. 4.4	Canais de comunicação com a administração da UFV - Fale com a UFV - Ouvidoria - envio de sugestões de notícias - catálogo de <i>e-mail</i> e telefone

5. Políticas de Pessoal	q. 5.1	Ambiente de trabalho - infraestrutura física - limpeza - manutenção - equipamentos de segurança (câmeras, alarmes, portarias, etc.) - Equipamento de Proteção Individual (EPI) - qualidade dos materiais - quantidade dos materiais - qualidade dos equipamentos - quantidade dos equipamentos - número de profissionais para realizar o trabalho - profissionais qualificados para realizar o trabalho - acessibilidade - relações interpessoais
	q. 5.2	Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV - Política (Resolução nº 15/2018/Consu) - oportunidade de participar - autorização para participar - número de cursos oferecidos - qualidade dos cursos oferecidos - atendimento às demandas do setor
	q. 5.3	Aperfeiçoamento de pessoal docente - oportunidade de participar - autorização para participar - número de cursos oferecidos - qualidade dos cursos oferecidos - atendimento às demandas do setor
	q. 5.4	Segurança para assumir iniciativas

6. Organização e Gestão da Instituição	q. 6.1 e 6.2	Organização e gestão da Instituição - divulgação das decisões colegiadas - implementação das decisões colegiadas - tramitação de processos - interação entre os <i>Campi</i> Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba - composição dos colegiados superiores (Consu e Cepe) - funcionamento dos colegiados superiores (Consu e Cepe) - transparência na gestão - celeridade na celebração de convênios e contratos - agilidade nos processos de compras - acompanhamento do planejamento estratégico para correção de rumos - comunicação interna - percepção sobre a cultura organizacional
7. Infraestrutura Física	q. 7.1	Infraestrutura: Recursos computacionais - equipamentos de informática - sistemas informatizados - acesso à Internet Lanchonetes Segurança Transporte público Limpeza
	q. 7.2	Salas de aula - isolamento acústico - higiene do ambiente - qualidade dos móveis - tamanho do espaço físico - situação dos equipamentos didáticos - iluminação (artificial/natural) - conforto térmico - quantidade dos pontos elétricos - localização dos pontos elétricos - acessibilidade - acesso à Internet

	q. 7.3	Laboratórios destinados a aulas práticas - isolamento acústico - higiene do ambiente - qualidade dos móveis - tamanho do espaço físico - quantidade dos equipamentos didáticos - situação dos equipamentos didáticos - proteção individual/coletiva - luminosidade (artificial/natural) - conforto térmico - qualidade de pontos elétricos - localização dos pontos elétricos - acessibilidade - acesso à Internet
	q. 7.4	Acessibilidade - rampas de acesso - corrimão de apoio em rampas - calçadas - faixa elevada de pedestre - piso antiderrapante, regular e não trepidante - elevadores - sinalização - dimensão das portas e dos espaços de circulação - sinalização nos espaços - bebedouros acessíveis - banheiros acessíveis - maçanetas acessíveis - número de vagas reservadas em estacionamentos - mobiliário adaptado - informações em Braile - tradução/interpretação Libras/Língua Portuguesa - tecnologias assistivas
	q. 7.5	Espaços para convivência e atividades culturais - número de locais para as atividades - disponibilidade - limpeza do ambiente - iluminação - qualidade da infraestrutura - sensação de segurança

	q. 7.6	Espaços para lazer e atividades esportivas - número de locais para as atividades - disponibilidade - limpeza do ambiente - iluminação - qualidade da infraestrutura - sensação de segurança
	q. 7.7	Restaurante Universitário - tamanho do espaço físico - higiene do ambiente - qualidade do ambiente - qualidade dos alimentos - variedade dos alimentos - alimentos para vegetarianos - alimentos para veganos - organização da fila - acessibilidade
	q. 7.8	Vias de deslocamento - iluminação - limpeza - sinalização - conservação e manutenção - condições de deslocamento para veículos - condições de deslocamento para ciclistas - condições de deslocamento para pedestres
	q. 7.9	Biblioteca - horário de funcionamento - higiene do ambiente - iluminação - conforto térmico - qualidade dos móveis - espaço para estudo individual - espaço para estudo coletivo - disponibilidade do acervo na área de interesse - qualidade do acervo na área de interesse - acesso à Internet - acessibilidade

8. Planejamento e Avaliação	q. 8.2	Planejamento - decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional - iniciativa da chefia/gestor - coordenação da chefia/gestor - participação do respondente - participação da equipe - implementação das ações - acompanhamento das ações - revisão - avaliação
9. Política de Atendimento aos Discentes	q. 9.1.1	Unidade de Moradia Estudantil - tamanho do espaço físico - instalações elétricas - segurança - qualidade dos móveis - limpeza - conservação/manutenção - relacionamento com os colegas de moradia - relacionamento com os funcionários - acesso à Internet
	q. 9.2	Atendimento aos discentes - recepção de calouros - concessão de bolsas assistenciais - tutoria - monitoria - orientação acadêmica - suporte aos discentes em mobilidade acadêmica - atendimento pela Divisão de Saúde - atendimento pela Divisão Psicossocial - Atendimento pelas Unidades de Políticas Inclusivas (CAV)/Núcleos de Acessibilidade e Inclusão do CAF/Núcleos de Acessibilidade de Inclusão do CRP - prestação de serviço do seguro estudantil
10. Sustentabilidade Financeira	q. 10.1	Aplicação de recursos financeiros - aquisição de equipamentos e insumos para o desenvolvimento institucional - ampliação e reformas do espaço físico - manutenção e ampliação da frota de veículos - investimento na capacitação dos servidores docentes e técnico-administrativos - bolsas para projetos de ensino, pesquisa e extensão - bolsas para monitoria e tutoria - concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social

- cumprimento das obrigações contratuais

Fonte: Questionário do VI Ciclo de Autoavaliação Institucional, 2020

Utilizou-se o indicador *Net Promoter Score* (NPS), em que o $NPS = \% \text{ de respondentes promotores} - \% \text{ de respondentes detratores}$. Assim, na escala de 0 a 5, utilizada no questionário de autoavaliação institucional, a CPA-UFV definiu a faixa de detratores correspondendo às respostas com valores 0, 1, e 2, e a de promotores àquelas com valores 4 e 5; dessa forma, as respostas com valor 3, considerado neutro, foram eliminadas do cálculo, conforme Figura 4:

Figura 4 - Net Promoter Score (NPS)



Fonte: adaptado de Reichheld, Fred, 2011.¹

¹ O indicador *Net Promoter Score* é usualmente utilizado no *marketing*, conforme conceito definido por Reichheld, Fred, em "A pergunta Definitiva 2.0", Elsevier, 2011.

3. Resultados

Os resultados da participação da comunidade universitária nas duas etapas de aplicação do questionário de autoavaliação institucional, bem como os índices de *Net Promoter Score* (NPS) resultantes das respostas obtidas estão descritos nos itens 3.1, 3.2, e ao longo das discussões, no capítulo 4.

Evidencia-se que a CPA-UFV inovou ao preparar e disponibilizar, ainda em dezembro de 2020, no *site* da comissão, um explorador dos dados de participação e de resultados da pesquisa, configurado por meio da ferramenta *Power BI* (*Business Intelligence*).

Com o explorador, é possível realizar consultas interativas, incluindo:

- dados como universo de participantes, ano de admissão, idade, sexo, segmento, *campus*, e órgão, os quais podem ser relacionados às respostas obtidas com a aplicação do questionário de autoavaliação institucional;
- visão geral dos resultados da pesquisa, com gráficos que apresentam os números de respostas, por nível de avaliação e segmento, associando-os ao *Net Promoter Score* (NPS);
- percentual de respondentes por classificação de avaliação/enquadramento acadêmico e funcional dos participantes;
- resultados detalhados por dimensão, contexto e itens avaliados;
- resultados das questões cujas opções de respostas não foram em escala de 0 a 5, como as que abordaram frequência de acesso aos meios de comunicação, segurança para assumir iniciativas na instituição, CPA-UFV, dentre outras; e
- comentários dos contextos avaliados (consulta disponibilizada aos gestores).

Vale ressaltar a relevância dessa inovação, pois trata-se de importante ferramenta para produção de conhecimento sobre a Instituição, que possibilita aos gestores o acesso a informações que favorecem tomadas de decisão, em busca da excelência dos serviços prestados à sociedade.

3.1. Participação na pesquisa de autoavaliação institucional

O processo de Autoavaliação Institucional possibilitou a participação de todos os membros da comunidade universitária na pesquisa eletrônica. O segmento estudantil é composto pelo ensino médio/técnico, graduação e pós-graduação, nas modalidades presencial, semipresencial e a distância. No caso dos segmentos docente e

técnico-administrativo, o universo foi constituído apenas pelos servidores ativos da Instituição.

Do universo total de pessoas da comunidade universitária, verificou-se que não deveriam ser considerados os respondentes discentes de pós-graduação *lato sensu* e de pós-doutorado, em razão do baixo percentual de participação, sendo excluídos os respectivos dados do universo e do número de participantes. Também foram excluídos dos cálculos os dados referentes aos participantes discentes de ensino médio/técnico, uma vez que a autoavaliação institucional é voltada ao ensino superior, no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Lei nº 10.861/2004).

Sendo assim, de 24 de agosto a 27 de setembro de 2020, foram respondidos 2.839 questionários pela comunidade universitária, considerados válidos, referentes às dimensões 2 - Políticas para o Ensino a Pesquisa e a Extensão e 7 - Infraestrutura Física, e 399 relativos às dimensões 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, 3 - Responsabilidade Social da Instituição, 4 - Comunicação com a Sociedade, 5 - Políticas de Pessoal, 6 - Organização e Gestão da Instituição, 8 - Planejamento e Avaliação, 9 - Política de Atendimento aos Discentes, e 10 - Sustentabilidade Financeira.

De 03 de novembro a 1º de dezembro de 2020, foram respondidos 1.360 questionários pela comunidade universitária, considerados válidos, referentes às dimensões 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9 e 10, e 140 relativos às dimensões 2 e 7.

Considerando o número de pessoas que responderam os questionários, após a recomposição do universo, o número total de respondentes foi de **3.513** participantes válidos, o que equivale a **16,8%** do respectivo universo de participantes.

O universo considerado de possíveis respondentes válidos da comunidade universitária teve como base os vínculos registrados no primeiro semestre de 2020, para discentes e servidores, nos três *campi* da UFV, que totalizou **20.825** pessoas, sendo 16.740 (81%) a contribuição do *Campus* Viçosa; 1.753 (8%) a do *Campus* Florestal; e 2.332 (11%) a do *Campus* Rio Paranaíba.

Apesar de o percentual total de participantes válidos em relação ao respectivo universo ter sido menor do que o alcançado no V Ciclo, que foi de **19,05%**, pode-se considerá-lo relevante para uma pesquisa realizada no contexto de distanciamento social ocasionado pela pandemia da Covid19. Ademais, a participação obtida confere margem de erro de **1,5** ponto percentual à pesquisa, o que é bastante significativo.

3.2. Avaliação geral por dimensão e *campus*

Na Tabela 3 encontram-se as médias dos índices de avaliação dos *Campi* Florestal, Viçosa e Rio Paranaíba, organizados por dimensão.

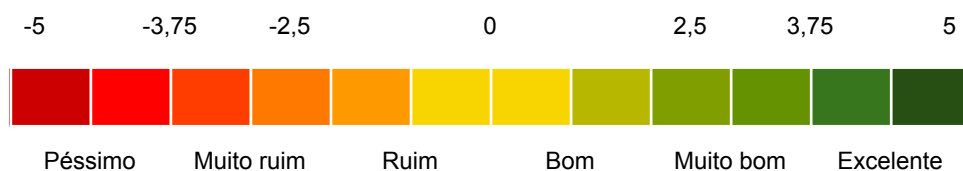
É importante ressaltar que os valores correspondentes à escala original do *Net Promoter Score* (NPS), de -1 a 1, foram ajustados a uma escala de -5 a 5, para avaliações correspondentes aos conceitos que vão do péssimo ao excelente, respectivamente, com o intuito de facilitar a compreensão dos resultados obtidos, pela analogia à escala utilizada na pesquisa de autoavaliação, que foi de 0 a 5.

Ademais, os dados apresentados na Tabela 3 e aqueles que constam nas próximas tabelas correspondem à síntese dos resultados sobre a percepção dos membros da comunidade acadêmica participante da pesquisa de autoavaliação institucional acerca das dimensões avaliadas. O detalhamento dos resultados pode ser consultado por meio do explorador de dados disponível no [site da CPA-UFV](#).

Tabela 3 - Índice Geral de Avaliação das Dimensões

Dimensões	Campus		
	Florestal	Viçosa	Rio Paranaíba
1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	3,76	4,12	3,89
2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	0,13	0,51	0,11
3. Responsabilidade Social da Instituição	0,87	1,36	1,3
4. Comunicação com a Sociedade	0,98	1,52	1,1
5. Políticas de Pessoal	0,39	0,79	0,99
6. Organização e Gestão da Instituição	0,47	1,1	1,25
7. Infraestrutura Física	-0,09	0,2	0,01
8. Planejamento e Avaliação	0,75	1,91	1,3
9. Política de Atendimento aos Discentes	1,22	1,39	1,54
10. Sustentabilidade Financeira	0,96	1,32	1,2
Média Geral	0,94	1,42	1,27

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV, 2020



4. Discussão

4.1. Dimensões avaliadas

A seguir apresentam-se descrições, breve discussão, e tabelas com os índices de *Net Promoter Score* (NPS) obtidos para as dez dimensões avaliadas, organizados por contexto e descrição dos respectivos itens, por *campus*.

4.1.1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Na dimensão 1 objetivou-se identificar, na percepção da comunidade universitária, o quanto as atividades desenvolvidas na UFV seguem a missão institucional.

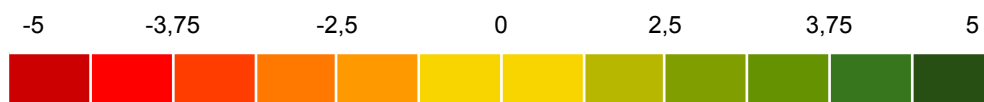
Entre as dez dimensões avaliadas, essa foi a melhor nos três *campi*, com avaliações positivas em todos os segmentos. Com esse resultado, pode-se inferir que, sob o ponto de vista dos participantes da pesquisa, as ações da UFV estão alinhadas à missão institucional, assim definida: promover, por meio de ações integradas de ensino, pesquisa e extensão, o avanço das ciências, letras e artes, a excelência, a inovação, o desenvolvimento institucional, a formação de cidadãos com visão técnica, científica e humanística, capazes de enfrentar desafios e atender às demandas da sociedade, e a inclusão social.

No *Campus Viçosa*, obteve-se NPS de 4,12, o que representa um resultado excelente. Entre os *campi* UFV, o CAV foi o que obteve melhor resultado, alcançando 85,4% de respondentes promotores, ou seja, que atribuíram notas 4 ou 5. Em seguida, aparecem o CRP, cujo NPS foi 3,89, atingindo 80,7% de promotores, e o CAF, que obteve NPS igual a 3,76, e 77,9% de respostas promotoras, tais índices também na faixa de excelência.

Tabela 4 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e *campus*: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	Orientação das ações da UFV pela Missão Institucional	-	3,76	4,12	3,89
Total (NPS Médio)			3,76	4,12	3,89

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



Péssimo Muito ruim Ruim Bom Muito bom Excelente

4.1.2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Nessa dimensão, foram submetidos à avaliação os seguintes aspectos: apoio da UFV a atividades de extensão e cultura, programas de ensino, projetos de pesquisa, além de estágios acadêmicos obrigatórios e Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC).

No *Campus* Viçosa, quanto ao apoio da UFV a atividades de extensão e cultura, os meios de transporte e recursos financeiros foram os itens com menor NPS, alcançando -0,29 e 0,09, respectivamente. O item espaço físico obteve o melhor resultado nessa questão, com NPS igual a 2,93.

Quanto ao apoio da UFV a programas de ensino, os itens que obtiveram avaliação baixa foram meios de transporte, NPS igual a -1,25, e recursos financeiros, NPS igual a 0,02. Já os itens infraestrutura e recursos humanos alcançaram uma boa avaliação, com NPS igual a 2,17 e 2,12, respectivamente.

No que diz respeito ao apoio da UFV a projetos de pesquisa, os itens meio de transporte e os recursos financeiros, assim como na avaliação do apoio da UFV a programas de ensino, também obtiveram baixa avaliação: o primeiro, com NPS igual -1,28, e, o segundo, com NPS igual -0,13. Já a melhor avaliação para essa questão foi o item espaço físico, com NPS de 3,02.

No contexto de estágios acadêmicos obrigatórios, dos quatro itens avaliados, três alcançaram boa avaliação: capacitação, por meio das disciplinas cursadas obteve NPS igual a 1,04; orientação pelo professor da UFV, NPS igual a 0,73; e trâmite (documentação) do processo de estágio, NPS igual a 0,24. O item disponibilidade de vagas na região obteve avaliação ruim, com NPS igual a -0,86.

Já o resultado da questão relacionada ao Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) apontou que, no *Campus* Viçosa, os itens disponibilidade dos equipamentos, NPS 0,13, e qualidade dos equipamentos, NPS 0,21, merecem mais atenção.

O *Campus* Florestal, no que diz respeito ao apoio da UFV às atividades de extensão e cultura, foi o que obteve menor NPS médio (0,72). Assim como verificado nos *campi* Viçosa e Rio Paranaíba, no CAF os itens meios de transporte e, principalmente, recursos financeiros apresentaram os menores valores de NPS, alcançando -0,72 e -1,19, respectivamente, índices considerados ruins. Destaca-se que o item recursos financeiros no *Campus* Florestal (NPS = -1,19) foi muito inferior em relação aos demais *campi* da UFV (NPS de 0,09 no CAV e -0,28 no CRP). O item espaço físico foi o mais bem avaliado nesse contexto, obtendo NPS igual a 2,18. Em relação à participação em atividade(s) de extensão e cultura, 31,02% dos respondentes do CAF declararam não ter participado. O principal motivo citado pelos respondentes para a não participação em atividade(s) de extensão e cultura foi a falta de disponibilidade de horário, seguido pelo desconhecimento

sobre oportunidades de desenvolver atividade(s) de extensão e cultura e pela falta de interesse. Entre os que afirmaram ter participado de atividade(s) de extensão e cultura, um maior número de respondentes declarou ter participado como ouvinte (43,2%).

Considerando todos os itens avaliados dentro do contexto do apoio da UFV aos programas de ensino, o CAF foi o que obteve o menor NPS médio (0,25). De uma forma geral, recursos financeiros e, principalmente, meios de transporte foram os itens com avaliação mais baixa, alcançando NPS de -0,24 e -1,52, respectivamente, índices considerados ruins. Destaca-se que dentre os *campi* da UFV o CAF foi o único que apresentou índice ruim no item recursos financeiros (NPS = 0,02 no CAV e NPS = 0,10 no CRP). O item mais bem avaliado nesse contexto foi recursos humanos, que apresentou um NPS de 1,74. Vale destacar ainda que entre os respondentes, 46,1% declararam não ter desenvolvido e/ou participado de programa(s) de ensino, apresentando como principal motivo a falta de disponibilidade de horário, seguido pela falta de conhecimento sobre oportunidades para desenvolver atividade(s) de ensino.

Em relação ao apoio da UFV a projetos de pesquisa, novamente, o CAF obteve o menor NPS médio (0,23). Entre os itens avaliados, recursos financeiros e meios de transporte foram os que receberam avaliação mais baixa, com NPS de -0,83 e -1,69, respectivamente. Tais itens também obtiveram índices ruins no CAV e no CRP. Vale destacar ainda que no CAF os itens equipamentos e insumos obtiveram NPS de 0,34 e 0,44, respectivamente, o que é muito inferior ao verificado no *Campus* Viçosa, onde equipamentos e insumos alcançaram NPS de 1,70 e de 1,29, respectivamente. O item recursos humanos foi o que obteve melhor avaliação, com NPS de 1,63. Quanto ao desenvolvimento e/ou participação de projeto(s) de pesquisa, no CAF, 54,7% dos respondentes declararam não ter desenvolvido e/ou participado, apresentando como principal motivo a falta de disponibilidade de horário, seguido pela falta de oportunidade oferecida pela Instituição e por não ter preenchido os requisitos necessários. Dentre os docentes que declararam ter desenvolvido e/ou participado de projeto(s) de pesquisa, 39,4% afirmaram tê-lo feito sem financiamento, enquanto 57,1% dos estudantes afirmaram que desenvolveram e/ou participaram de projeto(s) de pesquisa sem bolsa.

No contexto de estágios acadêmicos obrigatórios, o *campus* Florestal obteve NPS médio de 0,00, o que foi inferior ao CAV, que obteve NPS médio de 0,29, e superior ao CRP, que alcançou NPS médio de -0,79. Foram considerados ruins, no CAF, os itens trâmite (documentação) do processo de estágio e disponibilidade de vagas na região, com NPS de -0,11 e -1,19, respectivamente. Destaca-se que a disponibilidade de vaga foi o item com menor avaliação em todos os *campi* da UFV. Os itens capacitação, por meio das disciplinas cursadas e orientação pelo professor da UFV alcançaram uma boa avaliação, com NPS igual a 0,97 e 0,31, respectivamente.

No que diz respeito ao uso de tecnologias digitais da informação e comunicação (TDIC), o *campus* Florestal obteve um NPS médio de 0,42, o que foi inferior ao CAV (NPS

= 0,92) e superior ao *CRP* (NPS = -0,65). O item suporte da UFV na elaboração de material didático utilizando TDIC foi avaliado como ruim, com NPS de -0,42. Além disso, merecem atenção os itens disponibilidade de equipamento (NPS = 0,15) e qualidade dos equipamentos (NPS = 0,31). O item mais bem avaliado foi a capacitação para o uso de TDIC, com NPS de 1,11.

Quanto ao *Campus* Rio Paranaíba, esse recebeu a pior avaliação (NPS médio = 0,11) entre os três *campi*, nessa dimensão, sendo que, quanto ao apoio da UFV às atividades de extensão e cultura, meios de transporte (NPS -0,35) e recursos financeiros (NPS -0,28) foram os itens com as menores notas. O item espaço físico obteve o melhor resultado nessa questão, com NPS igual a 2,21.

Quanto ao apoio da UFV a programas de ensino, os itens que obtiveram avaliações baixas foram: meios de transporte (NPS -0,43), e recursos financeiros (NPS 0,10). Já os itens recursos humanos (NPS 1,75) e infraestrutura (NPS 1,59) obtiveram boa avaliação.

No que diz respeito ao apoio da UFV a projetos de pesquisa, os itens meio de transporte (NPS -1,21) e os recursos financeiros (NPS -1,09) obtiveram baixas avaliações, enquanto as melhores avaliações foram para os itens: espaço físico (NPS 2,09) e recursos humanos (NPS 1,10).

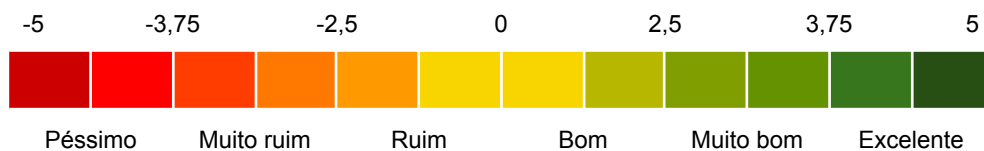
Nos contextos de estágios acadêmicos obrigatórios e Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), os resultados apontam todos os itens com NPS menor que um, o que indica a necessidade de mais atenção, por parte da administração.

Tabela 5 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e *campus*: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Equipamentos	1,42	1,87	1,33
		Espaço físico	2,18	2,93	2,21
		Insumos	1,07	1,29	1,02
		Meios de transporte	-0,72	-0,29	-0,35
		Recursos financeiros	-1,19	0,09	-0,28
		Recursos humanos	1,54	1,97	1,58
	Subtotal (NPS Médio)		0,72	1,31	0,92
	Apoio da UFV a programa de ensino	Infraestrutura (espaço físico, computadores etc.)	1,02	2,17	1,59
		Meios de transporte	-1,52	-1,25	-0,43
		Recursos financeiros	-0,24	0,02	0,10
		Recursos humanos	1,74	2,12	1,75

Subtotal (NPS Médio)		0,25	0,77	0,75
Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Equipamentos	0,34	1,70	0,51
	Espaço físico	1,46	3,02	2,09
	Insumos	0,44	1,29	0,21
	Meios de transporte	-1,69	-1,28	-1,21
	Recursos financeiros	-0,83	-0,13	-1,09
	Recursos humanos	1,63	1,88	1,10
Subtotal (NPS Médio)		0,23	1,08	0,27
Estágios acadêmicos obrigatórios	Capacitação, por meio das disciplinas cursadas	0,97	1,04	0,17
	Disponibilidade de vagas na região	-1,19	-0,86	-2,02
	Orientação pelo professor da UFV	0,31	0,73	-0,39
	Trâmite (documentação) do processo de estágio	-0,11	0,24	-0,92
Subtotal (NPS Médio)		0,00	0,29	-0,79
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Capacitação para uso de TDIC	1,11	1,36	-0,83
	Disponibilidade dos equipamentos	0,15	0,13	-0,63
	PVANET	0,95	1,92	0,27
	Qualidade dos equipamentos	0,31	0,21	-0,22
	Suporte da UFV na elaboração de material didático utilizando TDIC	-0,42	0,98	-1,82
Subtotal (NPS Médio)		0,42	0,92	-0,65
Total (NPS Médio)		0,13	0,51	0,11

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.3. Responsabilidade Social da Instituição

Com as questões abordadas nessa dimensão, objetivou-se identificar a percepção da comunidade universitária acerca da influência das ações da UFV sobre a qualidade de vida da população local, bem como o relacionamento institucional com os setores público e privado.

No *Campus Viçosa*, no contexto da influência da UFV na qualidade de vida da população local, o item com avaliação mais baixa foi a promoção da sustentabilidade, que alcançou NPS de 1,80, com 56,2% de promotores contra 20,1% de detratores. Já o item com a avaliação mais alta foi a promoção da saúde, NPS 2,92, em que 72% dos respondentes foram promotores e 13,6% detratores.

Quanto ao relacionamento institucional com os setores público e privado, dentre os itens avaliados, a identificação de necessidades da população obteve a menor pontuação, alcançando NPS igual a 1,60, percentual de promotores igual a 54% e de detratores igual a 22% . O resultado considerado muito bom nesse contexto foi a formação de profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho, em que o NPS atingiu 2,89 pontos, com 71,1% de respostas promotoras e somente 13,2% de detratoras.

De forma semelhante ao verificado no *Campus Viçosa*, no *Campus Florestal* o item promoção da sustentabilidade foi o que apresentou avaliação mais baixa dentro do contexto da influência da UFV na qualidade de vida da população local, apresentando NPS igual a 0,85, valor ainda inferior ao verificado no CAV (1,80). Mesmo apresentando um NPS baixo, o item supracitado foi avaliado, de forma geral, como bom, apresentando 48,63% de promotores e 31,69% de detratores. Analisando de forma separada a avaliação realizada pelos membros da comunidade universitária, o segmento técnico-administrativo foi o que apresentou NPS mais baixo (- 0,25), com 30 % de promotores e 35% de detratores. Em contrapartida, o item com avaliação mais alta, no contexto referido acima, foi o desenvolvimento da educação básica, com NPS igual a 1,92, com 62,64% de avaliações promotoras e 24,18% de avaliações detratoras. Desconsiderando o segmento pós-graduação, que teve apenas uma avaliação, o segmento graduação foi o que mais contribuiu para o elevado NPS do item, apresentando 67, 92% de avaliações promotoras e 23,58% de avaliações detratoras, e NPS de 2,22.

Considerando o contexto relacionamento da UFV com o setor público/privado, no *Campus Florestal* o item que obteve avaliação mais baixa foi a avaliação de resultados das ações implementadas, que apresentou NPS igual a 0,92, com 48,55% de avaliadores promotores e 30,05% de avaliadores detratores. Esse item teve a avaliação mais baixa no segmento técnico-administrativo (NPS = 0,53), com 39,47% de promotores e 28,95% de detratores. Tal item também foi o que recebeu avaliação mais baixa no *Campus Rio Paranaíba* (NPS = 2,30). Ainda de forma semelhante ao ocorrido no *Campus Rio Paranaíba*, o item formação de profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho foi o que obteve melhor avaliação no *Campus Florestal*, apresentando NPS de

2,27. De forma geral, dentre as avaliações realizadas, 63,64 % foram promotoras e 18,18% foram detratoras. Nesse item, desconsiderando o segmento pós-graduação, que teve apenas uma avaliação, o segmento que apresentou maior percentual de avaliadores promotores foi o docente, com 68,57%, se opondo a 8,57% de avaliadores detratores, o que resultou em um NPS de 3,00.

No *Campus* Rio Paranaíba, no contexto da influência da UFV na qualidade de vida da população local, o item com avaliação mais baixa foi o esporte e lazer, com NPS igual a 1,36, com 54,22% de promotores contra 27,11% de detratores. Já o item com a avaliação mais alta foi o desenvolvimento socioeconômico, com NPS igual a 2,89, com 68,64% de promotores contra 12,43% de detratores.

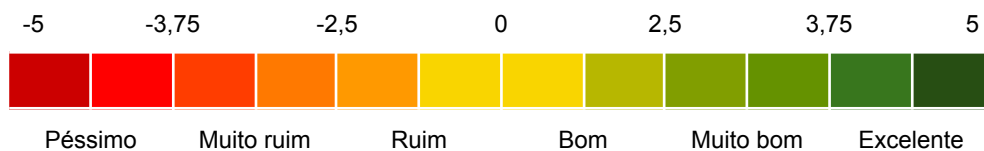
Quanto ao relacionamento institucional com os setores público e privado, dentre os itens avaliados, a avaliação de resultados das ações implementadas obteve a menor pontuação, alcançando NPS igual a 2,30, percentual de promotores igual a 62,89% e de detratores igual a 16,98%. O resultado considerado muito bom nesse contexto foi a formação de profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho, em que o NPS atingiu 3,03 pontos, com 72,35% de respostas promotoras e somente 11,76% de detratoras.

Tabela 6 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Responsabilidade Social da Instituição

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
3 – Responsabilidade Social da Instituição	Influência da UFV na qualidade de vida da população local	Desenvolvimento da educação básica	1,92	2,06	1,98
		Desenvolvimento socioambiental	1,41	2,16	2,81
		Desenvolvimento socioeconômico	1,86	2,52	2,89
		Esporte e lazer	1,52	2,20	1,36
		Produção cultural e artística	1,10	2,48	2,24
		Promoção da cidadania e inclusão social	1,52	2,00	2,82
		Promoção da saúde	1,07	2,92	2,83
		Promoção da sustentabilidade	0,85	1,80	2,59
	Subtotal (NPS Médio)		1,41	2,27	2,44
	Relacionamento da UFV com o setor público/privado	Aplicação, na sociedade, do conhecimento científico produzido	1,97	2,43	2,93

	Avaliação de resultados das ações implementadas	0,92	1,95	2,30
	Execução de ações em parceria	1,09	2,18	2,36
	Formação de profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho	2,27	2,89	3,03
	Identificação de necessidades da população	1,01	1,60	2,38
	Proposição de ações em parceria	1,17	2,28	2,51
	Subtotal (NPS Médio)	1,41	2,22	2,59
Total (NPS Médio)		0,87	1,36	1,30

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.4. Comunicação com a Sociedade

A dimensão Comunicação com a Sociedade abordou aspectos relacionados aos canais de comunicação com a administração da UFV, ao Portal UFV, e à qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação institucionais.

No *Campus Viçosa*, a Ouvidoria foi o item com o menor NPS, ou seja, 1,52. Em seguida, os menores índices foram atribuídos ao *Twitter*, NPS igual a 1,53 e, ao UFV *Mobile*, NPS igual a 1,96.

No que diz respeito ao Portal UFV, este obteve avaliação muito boa nos itens relevância do conteúdo, NPS 3,74, com 81,4% de respondentes promotores, e na atualização de informações, NPS 3,26, com 73,7% de respostas promotoras.

Ademais, no CAV, a qualidade do conteúdo disponibilizado por meio do *E-mail* institucional e do UFV em Rede se destacaram com resultados excelentes na dimensão em questão, cujos NPS foram iguais a 4,28 (88,8% de promotores) e 3,94 (84,6% de promotores), respectivamente.

Por outro lado, é válido mencionar o expressivo número de respondentes que declararam não utilizar algumas das mídias sociais, como foi o caso do *Twitter*, o que consequentemente implica o baixo acesso à página institucional em tais mídias.

Já o e-mail institucional e o UFV em Rede foram os itens que se destacaram como os mais acessados diariamente no *Campus Viçosa*, seguidos do Portal UFV, Instagram e *Facebook*, respectivamente.

No *Campus Florestal*, assim como verificado nos *Campi Viçosa* e Rio Paranaíba, a Ouvidoria foi o item que apresentou menor NPS (1,21) entre os canais de comunicação com a administração da UFV, com 47,13% de avaliações promotoras e 22,99% de avaliações detratoras. No CAF, a graduação foi o segmento da comunidade universitária que apresentou menor NPS nesse item (0,73), com 43,75% de promotores e 29,17% de detratores. Por sua vez, o item Fale com a UFV foi o que apresentou maior valor de NPS (1,99), com 57,69% de avaliações promotoras e 17,95% de avaliações detratoras. Dentre os segmentos da comunidade acadêmica, o técnico-administrativo foi o que melhor avaliou o referido item (NSP = 2,81), com 68,75 % de avaliadores promotores e 12,5 % de avaliadores detratores.

Com relação ao Portal UFV, dentre os itens avaliados, a facilidade de localizar informações e a ferramenta de busca foram os que obtiveram menores NPS, 0,54 e 0,82, respectivamente, no *Campus Florestal*. Esses itens também foram os que apresentaram menores NPS nos *Campi Viçosa* e Rio Paranaíba. No caso do item facilidade de localizar informações, no CAF, foram 43,01% de avaliações promotoras e 32,26% de avaliações detratoras. Considerados de forma isolada, os docentes apresentaram um maior percentual de avaliações detratoras (51,35%) e um menor percentual de avaliações promotoras (27,03%), o que resultou em um NPS de -1,22, o que é considerado ruim. Em

relação ao item ferramenta de busca, no CAF, foram 44,63% de avaliações promotoras e 28,25% de avaliações detratoras. Novamente, nesse item o segmento docente foi o que apresentou menor NPS (-0,14), com 37,14% de avaliadores detratores e 34,29% de avaliadores promotores. Ainda sobre o contexto Portal da UFV, a relevância de conteúdo foi o item mais bem avaliado, alcançando NPS de 3,08, o que é considerado muito bom. O destaque positivo desse item também foi verificado nos *Campi* Viçosa e Rio Paranaíba. No CAF, foram 71,67% de avaliações promotoras e 10% de avaliações detratoras. Desconsiderando o segmento pós-graduação, que apresentou apenas uma avaliação, o segmento docente foi o que apresentou maior NPS (3,33) nesse item, com 75% de promotores e 8,33 % de detratores.

Considerando a qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV, de uma forma geral, o item *Twitter* foi o que apresentou avaliação mais baixa, seguido pelo item *UFV Mobile*. No *campus* Florestal, o item *Twitter* apresentou um NPS igual a -0,13, com 41,03% de detratores e 38,46 % de promotores. Apesar do índice ter sido considerado ruim, vale destacar o pequeno número de avaliações recebidas sobre esse item. Foram apenas 3 avaliações realizadas por docentes (1 detratora e 2 promotoras), 31 avaliações realizadas por estudantes de graduação (13 detratoras e 12 promotoras) e 5 avaliações realizadas por técnicos-administrativos (2 detratoras e 1 promotora). O item *UFV Mobile* apresentou, no CAF, um NPS de 0,45, com 42,31% de promotores e 33,33% de detratores. O segmento graduação foi o que realizou o maior número de avaliações (62), sendo 25 delas promotoras e 22 detratoras. Os docentes realizaram apenas 4 avaliações (1 detratora e 3 promotoras), a pós-graduação realizou apenas uma avaliação (promotora) e os técnicos-administrativos realizaram 11 avaliações (3 detratoras e 4 promotoras). Ainda sobre a qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV, o *e-mail* institucional foi o item que recebeu a melhor avaliação no *Campus* Florestal (NPS = 3,60), o que também ocorreu nos demais *campi* da UFV. No CAF, foram 79,7% de avaliadores promotores e apenas 7,61% avaliadores detratores, em um total de 197 avaliadores. O segmento docente foi o que apresentou o maior NPS (3,92), com 81,08% de avaliações promotoras e apenas 2,7% de avaliações detratoras.

Sobre a frequência de acesso aos meios de comunicação da UFV, vale ressaltar o número significativo de avaliadores do *Campus* Florestal (505 respondentes) que afirmaram nunca ter acessado algum dos canais de comunicação da UFV. Nesse sentido, o *Twitter* merece destaque, com 119 respondentes afirmando nunca tê-lo acessado, seguido pelo *Facebook*, *UFV Mobile* e *Youtube*, com 99, 81 e 79 respondentes, respectivamente. Em contrapartida, o *e-mail* institucional é o meio de comunicação da UFV mais acessado diariamente pelos respondentes do CAF, seguido pelo Portal UFV e o Instagram. Destaca-se ainda que alguns respondentes (217) declararam desconhecer algum canal de comunicação da UFV. Nesse cenário, o *Twitter* foi o canal de comunicação mais citado (52 respondentes).

No *Campus* Rio Paranaíba, o catálogo de *e-mail* e telefone foi o item melhor avaliado no contexto dos canais de comunicação com a administração da UFV, tendo obtido NPS de 3,27 (índice muito bom), com 76,19% de respondentes promotores e 10,88% de respondentes detratores. O menor NPS, nesse contexto, se refere à Ouvidoria cujo NPS foi de 1,44, sendo considerado bom, com respondentes promotores de 54,44% e 25,56% de detratores.

Com relação ao Portal da UFV, nota-se que os itens relevância do conteúdo (com 76,44% de respondentes promotores e 8,62% de detratores) e atualização das informações (65,5% de promotores e 12,87% de detratores) foram avaliados como muito bons, tendo obtido índice NPS de 3,39 e 2,63 respectivamente, seguidos pela acessibilidade com NPS de 2,41 (conceito bom), alcançando 65,31% de respondentes promotores e 17,01% de detratores. O menor NPS nesse contexto é de 1,25 (conceito bom) para o item ferramenta de busca, correspondendo a 51,19% de respondentes promotores e 26,19% de detratores.

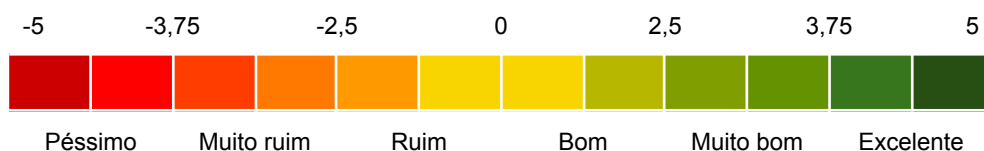
Já com relação à qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV, destaca-se o *e-mail* institucional, com NPS de 4,18, representando um conceito excelente, com um percentual de 88,7% de respondentes promotores e 5,08% de respondentes detratores. Em seguida, o Instagram, o Portal da UFV e UFV em rede, com NPS de 3,60, 3,45 e 3,19, respectivamente, que foram avaliados como muito bom. Ademais, o *Twitter* foi o item que obteve o menor NPS, 0,80, sendo esse índice considerado bom.

Tabela 7 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e *campus*: Comunicação com a Sociedade

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
4 – Comunicação com a Sociedade	Canais de comunicação com a administração da UFV	Catálogo de e-mail e telefone	1,95	3,32	3,27
		Envio de sugestões de notícias	1,35	2,57	1,73
		Fale com a UFV	1,99	2,18	2,50
		Ouvidoria	1,21	1,52	1,44
		Subtotal (NPS Médio)	1,63	2,40	2,24
	Portal UFV	Acessibilidade	1,94	2,92	2,41
		Atualização de informações	1,85	3,26	2,63
		Facilidade de localizar informações	0,54	2,14	1,38
		Ferramenta de busca	0,82	2,07	1,25
		Relevância do conteúdo	3,08	3,74	3,39
		Visualização gráfica	1,75	3,05	2,37

Subtotal (NPS Médio)		1,66	2,86	2,24
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	E-mail institucional	3,60	4,28	4,18
	Facebook	1,11	2,94	2,98
	Instagram	2,67	3,67	3,60
	Portal UFV	2,50	3,87	3,45
	Twitter	-0,13	1,53	0,80
	UFV em Rede	2,71	3,94	3,19
	UFV Mobile	0,45	1,96	2,02
	Youtube	2,70	2,90	2,38
Subtotal (NPS Médio)		1,95	3,14	2,83
Total (NPS Médio)		0,98	1,52	1,10

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.5. Políticas de Pessoal

As Políticas de Pessoal da UFV foram avaliadas nos contextos de ambiente de trabalho, aperfeiçoamento de pessoal docente, políticas de desenvolvimento dos servidores técnico-administrativos e segurança para assumir iniciativas na Instituição.

No contexto de ambiente de trabalho, de acordo com a percepção da comunidade acadêmica, o item equipamentos de segurança, como câmeras, alarmes, portarias, etc, é o que merece mais atenção no *Campus* Viçosa, uma vez que o obteve o menor NPS dentre os itens avaliados, 1,14, com percentual de promotores igual a, 50,5%. O destaque positivo foi para as relações interpessoais, com NPS de 3,34, e o menor percentual de detratores, 9,8%, sendo uma avaliação considerada muito boa.

No ponto de vista dos servidores docentes participantes da pesquisa, no CAV, o número de cursos oferecidos foi o item com menor NPS, 1,65, no contexto de aperfeiçoamento de pessoal desse segmento. Já a autorização para participar alcançou um resultado excelente, com NPS igual a 4, atingindo 85,4% de respondentes promotores.

No mesmo sentido, entre aos servidores técnico-administrativos que participaram da pesquisa, no *Campus* Viçosa, o número de cursos oferecidos também foi o item com menor NPS, 0,56, e os percentuais de respostas detratoras e neutras foram bem semelhantes, 29,8% e 29,5%, respectivamente.

A maioria dos respondentes servidores, tanto docentes (78,8%) quanto técnico-administrativos (64,9%), avaliaram positivamente a segurança para assumir iniciativas na Instituição, o que resultou no NPS de 3,02, no CAV.

Por outro lado, dentre as razões apontadas como causadoras de insegurança para assumir iniciativas, destacaram-se entre os docentes a falta de motivação, a possibilidade de constrangimento pelos colegas e a falta de autoconfiança, respectivamente. Entre os servidores técnico-administrações os motivos mais relevantes foram, pela ordem, as faltas de motivação e de autonomia, a possibilidade de constrangimento pelo superior hierárquico e a falta de autoconfiança.

No que tange ao ambiente de trabalho, dois itens tiveram avaliações consideradas ruins no *Campus* Florestal e devem ser tratados com mais atenção: equipamentos de segurança, como câmeras, alarmes, portarias, com NPS igual a -1,11, e número de profissionais para realizar o trabalho, com NPS igual a -0,25. Esses itens foram avaliados como bons no CAV e no CRP. Em relação ao item equipamentos de segurança, no CAF, foram 49,38% de avaliações detratoras e 27,16% de avaliações promotoras. O segmento técnico-administrativo foi o que apresentou maior percentual de avaliadores detratores (64,1%) e menor percentual de avaliadores promotores (12,82%). Já o item número de profissionais para realizar o trabalho obteve 44,44 % de avaliações detratoras e 39,51 % de avaliações promotoras. Neste item, o segmento docente apresentou o maior percentual de detratores (50%) e o menor percentual de promotores (32,35%). Além dos dois itens

apresentados anteriormente, destaca-se ainda a avaliação baixa recebida pelos itens acessibilidade (NPS = 0,45), equipamentos de proteção individual (NPS = 0,46) e quantidade de equipamentos (NPS = 0,54). Todos os itens citados aqui apresentaram índices de avaliação no CAF bem inferiores aos atribuídos no CAV e CRP. Ainda no contexto ambiente de trabalho o item relações interpessoais foi o mais bem avaliado, com NPS igual a 2,67 (índice considerado muito bom), com 68,6% de promotores e 15,12% de detratores. Entre os docentes, foram 71,79% de avaliações promotoras e 20,51% de avaliações detratoras. Já entre os técnicos administrativos, foram 61,9% de avaliadores promotores e 11,9% de avaliadores detratores.

No *Campus Florestal*, dentro do contexto aperfeiçoamento docente, o item número de cursos oferecidos foi o que recebeu avaliação mais baixa por este segmento, NPS igual a -0,14, um índice considerado ruim. O NPS verificado no CAF foi muito inferior ao apresentado no CAV (1,65) e no CRP (1,00). O item atendimento às demandas do setor também apresentou um NPS baixo (0,45) no CAF, sendo bem menor ao observado no CAV (2,24) e no CRP (1,57). Em contrapartida, o item autorização para participar foi avaliado como muito bom, com NPS de 2,92, com apenas 8,33 % de avaliações detratoras.

De acordo com os servidores técnico-administrativos que participaram da pesquisa, no *Campus Florestal* os itens número de cursos oferecidos (NPS = - 1,19), atendimento às demandas do setor (NPS = - 0,35) e oportunidade de participar (NPS = 0,00) são os que demandam maior atenção, sendo os dois primeiros considerados ruins e o terceiro com índice de avaliação no limiar entre bom e ruim. Apesar dos itens números de cursos oferecidos e atendimento às demandas do setor terem apresentado as avaliações mais baixas no CAV e no CRP, apenas no CAF tais itens apresentaram índices negativos. Ainda considerando o contexto Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV, o item mais bem avaliado, no *Campus Florestal*, foi a qualidade dos cursos oferecidos, com NPS de 1,07, um índice ainda muito baixo quando comparado com o verificado no CAV (2,42) e no CRP (2,88).

O contexto segurança para assumir iniciativas na Instituição, foi avaliado como bom no *Campus Florestal*, tanto pelo segmento docente quanto pelo técnico-administrativo, alcançando NPS de 1,61. No entanto, o percentual de avaliações positivas foi superior dentre os docentes respondentes (66,67%) do que dentre os servidores técnico-administrativos (39,02%).

Considerando as razões de insegurança para assumir iniciativas na Instituição, a falta de motivação e falta de autonomia foram as mais citadas pelos respondentes do segmento docente. Já entre os servidores técnico-administrativos, destacaram-se a falta de autonomia e de motivação, que apresentaram o mesmo número de citações, seguido pela possibilidade de constrangimento pelo superior hierárquico.

No *Campus Rio Paranaíba*, no contexto de ambiente de trabalho, de acordo com a percepção da comunidade acadêmica, o item equipamento de proteção individual (EPI) é o que merece mais atenção, uma vez que obteve o menor NPS dentre os itens avaliados, 1,02, com percentual de promotores igual a, 48,98%. O destaque positivo foi para limpeza,

com NPS de 4,58, e o menor percentual de detratores, 0%, sendo uma avaliação considerada muito boa.

No contexto de aperfeiçoamento de pessoal docente, no ponto de vista dos servidores docentes participantes da pesquisa, no CRP, o número de cursos oferecidos foi o item com menor NPS, 1,00. Já a autorização para participar alcançou um resultado muito bom, com NPS igual a 3,59, atingindo 70,37% de respondentes promotores.

No mesmo sentido, entre aos servidores técnico-administrativos que participaram da pesquisa, no *Campus* Rio Paranaíba, o número de cursos oferecidos também foi o item com menor NPS, 1,67, e os percentuais de respostas detratoras foi de 25,93% e respondentes promotores de 51,47%.

A maioria dos respondentes servidores, tanto docentes (78,8%) quanto técnico-administrativos (59,26%), avaliaram positivamente a segurança para assumir iniciativas na Instituição, o que resultou no NPS de 2,99, no CRP.

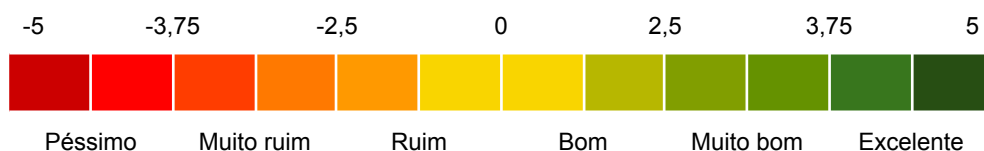
Por outro lado, dentre as razões apontadas como causadoras de insegurança para assumir iniciativas, destacam-se entre os docentes a falta de motivação, a falta de autonomia, a possibilidade de constrangimento pelos colegas, respectivamente. Entre os servidores técnico-administrações os motivos mais relevantes foram, pela ordem, as faltas de motivação, falta de autonomia e a possibilidade de constrangimento pelos colegas.

Tabela 8 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e *campus*: Políticas de Pessoal

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
5 – Políticas de Pessoal	Ambiente de trabalho	Acessibilidade	0,45	2,24	1,62
		Equipamento de Proteção Individual (EPI)	0,46	1,69	1,02
		Equipamentos de segurança (câmeras, alarmes, portarias, etc.)	-1,11	1,14	2,18
		Infraestrutura física	1,84	2,74	3,13
		Limpeza	1,26	3,22	4,58
		Manutenção	1,26	1,99	3,40
		Número de profissionais para realizar o trabalho	-0,25	1,98	1,58
		Profissionais qualificados para realizar o trabalho	1,42	2,72	2,75
		Qualidade dos equipamentos	1,24	1,83	2,36
		Qualidade dos materiais	1,28	2,03	2,39

	Quantidade dos equipamentos	0,54	1,76	1,60
	Quantidade dos materiais	1,06	2,23	2,11
	Relações interpessoais	2,67	3,34	3,77
Subtotal (NPS Médio)		0,93	2,22	2,50
Aperfeiçoamento de pessoal docente	Atendimento às demandas do setor	0,45	2,24	1,57
	Autorização para participar	2,92	4,00	3,59
	Número de cursos oferecidos	-0,14	1,65	1,00
	Oportunidade de participar	2,50	3,52	2,18
	Qualidade dos cursos oferecidos	2,50	3,45	3,24
Subtotal (NPS Médio)		1,65	2,97	2,32
Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV	Atendimento às demandas do setor	-0,35	0,91	1,73
	Autorização para participar	0,49	2,45	3,15
	Número de cursos oferecidos	-1,19	0,56	1,67
	Oportunidade de participar	0,00	1,94	2,96
	Política (Resolução nº 15/2018/Consu)	0,81	2,32	3,57
	Qualidade dos cursos oferecidos	1,07	2,42	2,88
Subtotal (NPS Médio)		0,14	1,77	2,66
Segurança para assumir iniciativas na UFV		1,61	3,02	2,99
Subtotal (NPS Médio)		1,61	3,02	2,99
Total (NPS Médio)		0,39	0,79	0,99

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.6. Organização e Gestão da Instituição

Nessa dimensão, tentou-se identificar a percepção da comunidade universitária sobre a forma de organização e gestão da Instituição.

No *Campus* Viçosa, dentre os itens avaliados, a agilidade nos processos de compras alcançou o NPS mais baixo, 0,03, correspondendo ao conceito bom, com percentuais de promotores e detratores muito próximos entre si, 35,9% e 35,2%, respectivamente.

Em relação ao *Campus* Florestal, o item interação entre os *Campi* Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba foi o que apresentou NPS mais baixo, -1,16, com 50,83 % de avaliações negativas e 27,62% de avaliações positivas. Desconsiderando o segmento pós-graduação, que contou com apenas uma avaliação, o segmento docente foi o que apresentou maior percentual de avaliações negativas, 57,14%. Importante observar que esse item foi mais bem avaliado no *Campus* Viçosa e no *Campus* Rio Paranaíba, com NPS próximos, de 0,83 e 0,65, respectivamente. Um outro item que obteve avaliação ruim no CAF, com NPS de -0,61, foi o acompanhamento do planejamento estratégico para correção de rumos. Dentre as avaliações realizadas, 42,86% foram detratoras e 30,61% promotoras. Novamente o segmento docente foi o que apresentou maior percentual de avaliadores detratores, 61,11%. A agilidade nos processos de compras foi outro item com avaliação baixa no CAF, com NPS de 0,00, índice de avaliação no limiar entre bom e ruim. Contribuindo negativamente com esse índice estão 41,38% de avaliações detratoras realizadas por docentes e 39,39% por técnico-administrativos. Além dos itens supracitados, destaca-se ainda a avaliação baixa recebida pelos itens comunicação interna (NPS = 0,78), percepção sobre a cultura organizacional (0,81) e celeridade na celebração de convênios e contratos (NPS = 0,83). Ainda no contexto organização e gestão da Instituição, o item que obteve melhor desempenho, no CAF, foi a implementação das decisões colegiadas, com NPS igual a 1,75. Apesar do item em questão ter obtido um índice positivo, vale destacar que, analisando separadamente os segmentos da comunidade acadêmica, a avaliação realizada apenas pelos técnico-administrativos obteve um NPS negativo, -0,44, com 35,29% de detratores e 26,47% de promotores.

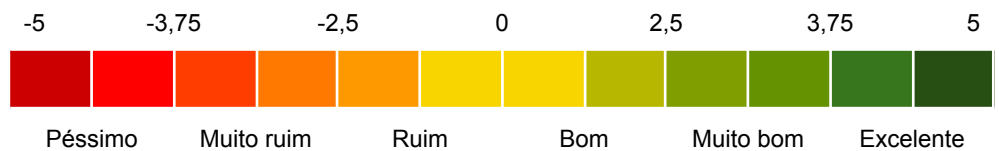
No *Campus* Rio Paranaíba, o item interação entre os *Campi* Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba obteve o menor NPS dentre os tópicos avaliados no *campus*, 0,65 (conceito bom), com 39,75% de respondentes promotores e 26,71% de respondentes detratores.

Já no item transparência na gestão, nota-se o NPS mais alto em Rio Paranaíba, 2,71 (conceito muito bom), correspondendo ao percentual de 69,68% de respondentes promotores e 15,48% de respondentes detratores, sendo o maior índice quando comparado aos outros dois *campi*. Cabe ressaltar que o item composição dos colegiados superiores (Consu e Cepe) alcançou o NPS 2,56 (conceito muito bom), com respondentes promotores de 65,04% e detratores de 13,82%. Nessa dimensão, o *Campus* Rio Paranaíba obteve o maior NPS médio, 1,25, dentre os três *campi*.

Tabela 9 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS			
			CAF	CAV	CRP	
6 – Organização e Gestão da Instituição	Organização e gestão da Instituição	Acompanhamento do planejamento estratégico para correção de rumos	-0,61	1,26	0,90	
		Agilidade nos processos de compras	0,00	0,03	0,79	
		Celeridade na celebração de convênios e contratos	0,83	2,13	1,98	
		Composição dos Colegiados Superiores (Consu e Cepe)	1,56	2,36	2,56	
		Comunicação interna	0,78	1,81	1,47	
		Divulgação das decisões colegiadas	1,07	1,89	2,13	
		Funcionamento dos Colegiados Superiores (Consu e Cepe)	1,18	2,31	2,25	
		Implementação das decisões colegiadas	1,75	2,20	2,47	
		Interação entre os <i>Campi</i> Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba	-1,16	0,83	0,65	
		Percepção sobre a cultura organizacional	0,81	2,09	2,10	
		Tramitação de processos	1,53	2,05	2,21	
		Transparência na gestão	1,08	2,34	2,71	
		Subtotal (NPS Médio)		0,74	1,78	1,85
		Total (NPS Médio)		0,47	1,10	1,25

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFMG 2020.



4.1.7. Infraestrutura Física

Na dimensão 7 foram avaliados aspectos relacionados à infraestrutura física disponibilizada para realização das atividades acadêmicas e administrativas da Instituição, nos contextos de acessibilidade, biblioteca, espaços para convivência e atividades culturais, espaços para lazer e atividades esportivas, infraestrutura geral dos *campi* UFV, laboratórios destinados a aulas práticas, restaurantes universitários, salas de aula e vias de deslocamento.

Quanto ao *Campus* Viçosa, os itens que obtiveram pontuações correspondentes ao conceito ruim, e, portanto, merecem mais atenção, nos seguintes contextos foram:

- Acessibilidade: informações em braille: NPS -2,13; tradução/interpretação libras/língua portuguesa: NPS -0,58; tecnologias assistivas: NPS -0,35; mobiliário adaptado: NPS -0,02;
- Infraestrutura geral do *campus*: lanchonetes: NPS -0,17;
- Restaurante Universitário: organização das filas dos restaurantes universitários: NPS -0,56;
- Salas de aula: localização e quantidade de pontos elétricos: NPS: -0,33 e -0,19, respectivamente;
- Vias de deslocamento: condições das vias para ciclistas: NPS -0,13.

Por outro lado, o destaque positivo, no CAV, foi o item limpeza das vias de deslocamento, com NPS igual a 3,98, correspondente ao conceito excelente. Também é válido mencionar o item condições de deslocamento para veículos, com NPS igual a 3,74, considerado muito bom, bem próximo à faixa de excelência.

No *Campus* Florestal, os itens que obtiveram índice de avaliação considerado ruim ou muito ruim, merecendo, portanto, mais atenção, estão relacionados abaixo, agrupados de acordo com o contexto avaliado:

- Acessibilidade: de uma forma geral, esse contexto apresentou NPS médio negativo, -0,09 (índice ruim), com destaque para os seguintes itens: elevadores, com NPS de -3,58; informação em Braille, com NPS de -3,27; tecnologias assistivas, com NPS de -1,35; piso antiderrapante, regular e não trepidante, com NPS de -0,94; mobiliário adaptado, com NPS de -0,92; tradução/interpretação libras/língua Portuguesa, com NPS de -0,67; corrimão de apoio em rampas, com NPS de -0,28; rampas de acesso, com NPS de -0,13; e faixa elevada de pedestre, com NPS de -0,04;
- Infraestrutura geral do *campus*: esse contexto apresentou, de forma geral, NPS médio de 0,01, ou seja, muito próximo de zero, decorrente da avaliação muito negativa dos seguintes itens: transporte público, com NPS de -3,07, e lanchonete, com NPS de -2,76;
- Laboratórios destinados a aulas práticas: considerando todos os itens avaliados, esse contexto apresentou NPS médio de 1,37. Entretanto,

destaca-se negativamente aqui o item acessibilidade, que apresentou NPS de -0,09;

- Restaurante Universitário: no CAF, esse contexto apresentou NPS médio de 0,87, que apesar de ser positivo, foi bem inferior ao verificado nos demais *campi* da UFV. Contribuíram para a avaliação baixa desse contexto os itens alimentos para veganos, com NPS de -1,67, e organização da fila com NPS de -0,70;
- Salas de aula: nesse contexto, o item acesso à internet foi o único que apresentou NPS negativo, -0,10, reforçando a necessidade de melhorias.

Destaca-se aqui que, em relação a infraestrutura física, alguns contextos apresentaram avaliação positiva em todos os itens avaliados, são eles: biblioteca, que obteve um NPS médio de 2,38; vias de deslocamento, com NPS médio de 2,37; espaços para lazer e atividades esportivas, que alcançou NPS médio de 1,14; e espaços para convivência e atividades culturais, com NPS médio de 0,95.

Dentre todos os itens avaliados relacionados à infraestrutura física, destaca-se positivamente no CAF a higiene do ambiente, no contexto da biblioteca, que foi avaliada como excelente, com NPS de 3,87. Outros destaques positivos dentre os itens avaliados como muito bom foram: iluminação, no contexto biblioteca, com NPS de 3,66; tamanho do espaço físico, nos contextos restaurante universitário e sala de aula, com NPS de 3,45 e 3,27, respectivamente; condições de deslocamento para veículos, no contexto vias de deslocamento, com NPS de 3,24; higiene do ambiente, no contexto laboratórios destinados a aulas práticas, com NPS de 3,06; e horário de funcionamento, no contexto biblioteca, com NPS de 3,02.

No *Campus* Rio Paranaíba, os itens que receberam conceitos ruim, muito ruim ou péssimo e que, portanto, merecem mais atenção estão descritos a seguir:

- Acessibilidade: elevadores: NPS -3,63; tradução/Interpretação Libras/Língua Portuguesa: NPS -2,41; informações em Braille: NPS -2,18; tecnologias assistivas: NPS: -0,87;
- Espaços para lazer e atividades esportivas: número de locais para as atividades: NPS -2,54; disponibilidade: NPS -1,67; qualidade da infraestrutura: NPS -0,69;
- Infraestrutura geral do *campus*: transporte público: NPS -1,40; lanchonetes: NPS -0,43;

O destaque positivo do *Campus* Rio Paranaíba foi a higiene do ambiente, que recebeu conceito excelente no contexto Biblioteca (NPS 3,91) e conceito muito bom nos contextos sala de aula (NPS 3,70) e laboratórios destinados a aulas práticas (NPS 3,68). Destaca-se também a limpeza, no contexto infraestrutura geral do *campus*, com NPS 3,74 (muito bom).

Tabela 10 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Infraestrutura Física

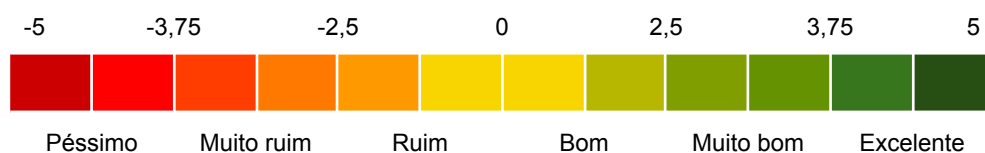
Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
7 – Infraestrutura Física	Acessibilidade	Banheiros acessíveis	1,64	1,94	3,41
		Bebedouros acessíveis	1,26	1,21	2,24
		Calçadas	1,86	1,75	2,91
		Corrimão de apoio em rampas	-0,28	1,54	3,28
		Dimensão das portas e dos espaços de circulação	0,86	2,13	3,02
		Elevadores	-3,58	0,94	-3,63
		Faixa elevada de pedestre	-0,04	2,59	3,14
		Informações em Braille	-3,27	-2,13	-2,18
		Maçanetas acessíveis	1,32	1,63	2,73
		Mobiliário adaptado	-0,92	-0,02	0,77
		Número de vagas reservadas em estacionamentos	1,47	1,48	1,96
		Piso antiderrapante, regular e não trepidante	-0,94	0,81	2,46
		Rampas de acesso	-0,13	1,41	2,96
		Rotas acessíveis dos estacionamentos até as edificações de destino	0,81	1,45	2,30
		Sinalização nos espaços	0,37	1,20	1,45
		Tecnologias assistivas	-1,35	-0,35	-0,87
		Tradução/Interpretação Libras/Língua Portuguesa	-0,67	-0,58	-2,41
	Subtotal (NPS Médio)		-0,09	1,00	1,38
	Biblioteca	Acessibilidade	1,88	2,55	2,89
		Acesso à Internet	1,64	2,66	2,21
		Conforto térmico	2,83	2,18	2,28
		Disponibilidade do acervo em sua área de interesse	0,85	2,25	1,03
		Espaço para estudo coletivo	2,16	2,78	2,00
		Espaço para estudo individual	1,79	2,52	1,53
		Higiene do ambiente	3,87	3,63	3,91
		Horário de funcionamento	3,02	2,88	3,30

	Iluminação	3,66	3,54	3,33
	Qualidade do acervo em sua área de interesse	1,76	2,41	1,90
	Qualidade dos móveis	2,75	2,21	2,19
	Subtotal (NPS Médio)	2,38	2,69	2,42
Espaços para convivência e atividades culturais	Disponibilidade	0,46	1,74	1,04
	Iluminação	1,12	2,70	2,77
	Limpeza do ambiente	1,79	2,92	3,48
	Número de locais para as atividades	0,33	2,30	0,53
	Qualidade da infraestrutura	0,58	2,52	2,20
	Sensação de segurança	1,43	2,18	2,48
	Subtotal (NPS Médio)	0,95	2,39	2,08
Espaços para lazer e atividades esportivas	Disponibilidade	0,65	1,52	-1,67
	Iluminação	1,09	2,32	0,33
	Limpeza do ambiente	1,63	2,88	1,28
	Número de locais para as atividades	1,13	2,37	-2,54
	Qualidade da infraestrutura	0,50	2,12	-0,69
	Sensação de segurança	1,81	1,87	0,28
	Subtotal (NPS Médio)	1,14	2,18	-0,50
Infraestrutura geral do Campus	Acesso à Internet	0,85	2,82	1,29
	Equipamentos de informática	0,20	1,85	1,58
	Lanchonetes	-2,76	-0,17	-0,43
	Limpeza	2,23	3,62	3,74
	Segurança	1,45	2,40	1,93
	Sistemas informatizados	1,19	2,05	1,74
	Transporte público	-3,07	0,32	-1,40
	Subtotal (NPS Médio)	0,01	1,84	1,21
Laboratórios destinados a aulas práticas	Acessibilidade	-0,09	1,30	2,05
	Acesso à Internet	0,86	1,63	1,30
	Conforto térmico	0,34	1,58	1,67
	Higiene do ambiente	3,06	3,40	3,68
	Isolamento acústico	1,20	1,66	2,58
	Localização dos pontos elétricos	1,62	1,69	2,14

	Luminosidade (artificial/natural)	2,57	2,89	3,14
	Proteção individual / coletiva	1,15	1,49	2,30
	Qualidade dos móveis	2,16	2,21	3,12
	Quantidade de pontos elétricos	1,66	1,80	2,27
	Quantidade dos equipamentos didáticos	0,51	1,68	2,36
	Situação dos equipamentos didáticos	1,47	1,84	2,41
	Tamanho do espaço físico	1,36	2,52	3,08
	Subtotal (NPS Médio)	1,37	1,98	2,47
Restaurante Universitário	Acessibilidade	0,51	0,22	1,94
	Alimentos para veganos	-1,67	0,52	0,00
	Alimentos para vegetarianos	0,14	0,88	1,01
	Higiene do ambiente	2,07	2,85	2,93
	Organização da fila	-0,70	-0,56	0,61
	Qualidade do ambiente	2,80	1,80	3,11
	Qualidade dos alimentos	1,02	2,12	1,55
	Tamanho do espaço físico	3,45	1,35	2,92
	Variedade dos alimentos	0,23	1,42	0,93
	Subtotal (NPS Médio)	0,87	1,18	1,67
Salas de aula	Acessibilidade	0,30	0,73	2,10
	Acesso à Internet	-0,10	1,65	0,40
	Conforto térmico	0,34	0,44	0,63
	Higiene do ambiente	2,91	3,26	3,70
	Isolamento acústico	0,05	0,02	1,38
	Localização dos pontos elétricos	0,83	-0,33	0,04
	Luminosidade (artificial/natural)	2,96	2,59	2,81
	Qualidade dos móveis	2,24	1,16	2,90
	Quantidade dos pontos elétricos	0,75	-0,19	0,19
	Situação dos equipamentos didáticos	1,88	1,91	2,48
	Tamanho do espaço físico	3,27	2,77	3,31
	Subtotal (NPS Médio)	1,40	1,27	1,81
Vias de deslocamento	Condições de deslocamento para ciclistas	1,66	-0,13	2,67

	Condições de deslocamento para pedestres	2,64	3,13	2,96
	Condições de deslocamento para veículos	3,24	3,74	3,30
	Conservação/manutenção	2,64	3,54	2,88
	Iluminação	1,42	2,93	2,14
	Limpeza	2,78	3,98	3,33
	Sinalização	2,18	3,31	2,14
	Subtotal (NPS Médio)	2,37	2,93	2,77
Total (NPS Médio)		-0,09	0,20	0,01

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.8. Planejamento e Avaliação

Na dimensão 8, os servidores docentes e técnico-administrativos avaliaram o planejamento no contexto principal em que atuam na UFV.

Dentre os itens avaliados, o que obteve melhor desempenho, no *Campus Viçosa*, foi a coordenação da chefia/gestor, com NPS igual a 3,17. Por outro lado, o item com pior desempenho foi o que se refere a decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional, com NPS igual a 1,98.

Nesse sentido vale mencionar o esforço da CPA-UFV para maior aproximação com os gestores, no sentido de trazer resultados da autoavaliação institucional que possam melhor embasar as tomadas de decisão. Ademais, na terceira etapa do VI Ciclo de Autoavaliação Institucional, a comissão pretende promover discussão dos resultados com os gestores e realizar o levantamento das ações implementadas para divulgá-las à comunidade.

Na avaliação dessa dimensão, a comunidade universitária também foi questionada se conhece ou não e sobre o interesse em conhecer a composição e os objetivos da CPA-UFV, além dos resultados das avaliações anteriores. Os resultados da pesquisa demonstram que a maioria dos participantes do *Campus Viçosa*, assim como nos *Campi Florestal* e *Rio Paranaíba*, não conhece os itens mencionados, mas tem interesse em conhecê-los. Isso indica a necessidade de maior empenho da comissão para divulgar o trabalho que realiza na Instituição.

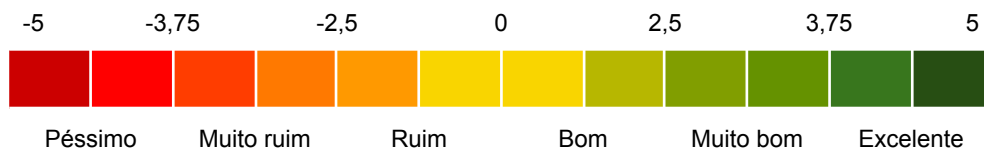
No *Campus Florestal*, no que diz respeito ao planejamento institucional, o NPS médio foi de 1,16, com destaque positivo para os seguintes itens: sua participação, com NPS de 2,17, e participação da equipe, com NPS de 2,08. Destaca-se ainda, como fator negativo, o item decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional, com NPS de -0,45, o que reforça a necessidade de maior aproximação entre a CPA-UFV e os gestores da Instituição.

No *Campus Rio Paranaíba*, o item com maior desempenho foi a participação no Planejamento Institucional, com NPS de 2,89, seguido pelo item participação da equipe, com NPS 2,73. Os itens com pior avaliação foram a revisão do planejamento, com NPS 1,79 e decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional, com NPS 1,91.

Tabela 11 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Planejamento e Avaliação

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
8 – Planejamento e Avaliação	Planejamento institucional	Acompanhamento das ações	0,74	2,36	2,16
		Avaliação	0,92	2,18	1,91
		Coordenação da chefia/gestor	1,74	3,17	2,66
		Decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional	-0,45	1,98	1,91
		Implementação das ações	0,89	2,64	2,67
		Iniciativa da chefia/gestor	1,55	3,16	2,34
		Participação da equipe	2,08	2,83	2,73
		Revisão	0,79	2,07	1,79
		Sua participação	2,17	2,90	2,89
	Subtotal (NPS Médio)		1,16	2,59	2,34
Total (NPS Médio)		0,75	1,91	1,30	

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.1.9. Políticas de Atendimento aos Discentes

Na dimensão 9 foram avaliadas as políticas desenvolvidas pela UFV para atender aos discentes e favorecer o processo de ensino.

No *Campus* Viçosa, dentre os itens avaliados no contexto de atendimento aos discentes, quatro se destacaram como muito bons: atendimento pela Divisão de Saúde (NPS 3,25), monitoria (NPS 3,26), recepção aos calouros (NPS 3,60) e tutoria (NPS 3,18). O item que obteve NPS mais baixo foi a prestação de serviço do seguro estudantil, com 2,04 pontos, que se enquadram na faixa de conceito bom.

Nessa dimensão, a comunidade foi questionada, também, sobre outros itens que impactam no atendimento e viabilizam a manutenção dos discentes no *campus*, como o serviço prestado pela Divisão Psicossocial (2,34), pelas Unidades de Políticas Inclusivas (2,34), a concessão de bolsas (2,49), a orientação acadêmica (2,33) e o suporte aos discentes em mobilidade acadêmica (2,29). Alguns desses itens são dependentes do aporte de recursos financeiros, podendo a CPA debater com os setores iniciativas que visem aprimorar o trabalho desenvolvido, buscando alcançar o maior número possível de alunos, alocando mais recursos e/ou otimizando os recursos existentes que são destinados para as ações no atendimento aos educandos.

Os resultados da avaliação das Unidades de Moradia Estudantil dizem respeito somente ao *Campus* Viçosa, uma vez que os demais *campi* não disponibilizam essa assistência a discentes de graduação. Dentre os itens avaliados, a qualidade dos móveis obteve NPS -0,60, equivalente ao conceito ruim. Os destaques positivos foram os relacionamentos com funcionários e com colegas de moradia, que alcançaram NPS 4,28 e 3,63, sendo, portanto, considerados excelente e muito bom, respectivamente.

No que diz respeito ao *Campus* Florestal, os itens com melhores valores de NPS no âmbito do atendimento aos discentes foram: tutoria (NPS 2,96); recepção de calouros (NPS de 2,68); e monitoria (NPS de 2,52), todos considerados muito bons. Por outro lado, os itens com menor NPS foram atendimento pela divisão psicossocial (NPS 1,49) e prestação de serviço do seguro estudantil (NPS de 1,79), os quais foram considerados como bons.

Vale ressaltar que, nessa dimensão, o *Campus* Florestal obteve o pior NPS médio (1,22) se comparado com os demais *campi*, o que indica a necessidade de maior investimento para reestruturação dos itens dessa dimensão, tais como a Divisão Psicossocial e o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, bem como maior divulgação e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados, dentre eles o seguro estudantil e o suporte aos discentes em mobilidade acadêmica.

Analisando a Política de Atendimentos aos Discentes, percebe-se um cenário positivo sobre a atuação do *Campus* Rio Paranaíba. Os dados constantes ao contexto de atendimento aos discentes apresentam-se consoantes à manutenção do discente na universidade, fator que demonstra a importância do trabalho desenvolvido no *campus*, uma

vez que os índices NPS foram todos positivos no CRP. O resultado do item atendimento pela Divisão Psicossocial (NPS 2,72), corrobora que tal serviço está sendo bem realizado, justamente porque seus utilizadores estão sendo bem atendidos. Além da Divisão Psicossocial, destaca-se a tutoria (NPS 3,27), orientação acadêmica (NPS 3,08), suporte aos discentes em mobilidade acadêmica (NPS 2,38).

Como principais destaques, a tutoria atingiu NPS de 3,27, valor este que supera os *Campi* Viçosa (NPS 3,18) e Florestal (NPS 2,96). A orientação acadêmica ganha destaque no CRP, uma vez que o NPS foi 3,08, nota superior às obtidas pelo CAF (NPS 2,48) e CAV (NPS 2,33). Quanto ao suporte aos discentes em mobilidade acadêmica, com NPS 2,38, o resultado sinaliza que o CRP tem em seu arcabouço um olhar especial para auxiliar o discente.

Com menor expressão, o atendimento pela Divisão de Saúde recebeu NPS de 2,09, menor que os outros *campi*, com avaliação abaixo de Viçosa (NPS 3,25) e Florestal (NPS 2,21). Outro ponto que recebeu uma avaliação de menor expressão foi a concessão de bolsas assistenciais (NPS 1,95), inferior às avaliações obtidas pelo *Campus* Viçosa (NPS 2,49) e *Campus* Florestal (NPS 2,37).

Em última análise, o resultado do *Campus* Rio Paranaíba, com NPS médio de 1,54, está enquadrado como bom, seguido pelos *Campi* Viçosa (NPS médio 1,39) e Florestal (NPS médio 1,22), respectivamente.

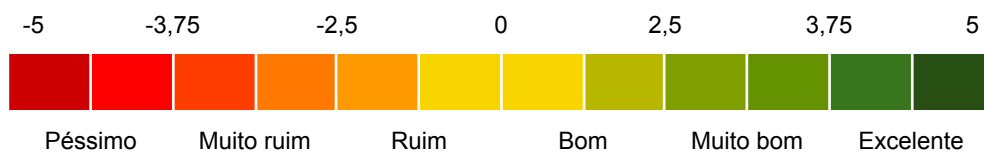
Tabela 12 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Políticas de Atendimento aos Discentes

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
9 – Políticas de Atendimento aos Discentes	Atendimento aos discentes	Atendimento pela Divisão de Saúde	2,21	3,25	2,09
		Atendimento pela Divisão Psicossocial	1,49	2,34	2,72
		Atendimento pelas Unidade de Políticas (CAV) Inclusivas/ Núcleos de Acessibilidade e Inclusão do CAF/Núcleos de Acessibilidade e Inclusão do CRP	2,07	2,34	2,45
		Concessão de bolsas assistenciais	2,37	2,49	1,95
		Monitoria	2,52	3,26	3,17
		Orientação acadêmica	2,48	2,33	3,08
		Prestação de serviço do seguro estudantil	1,79	2,04	2,50
		Recepção de calouros	2,68	3,60	3,14

	Suporte aos discentes em Mobilidade Acadêmica	1,99	2,29	2,38
	Tutoria	2,96	3,18	3,27
	Subtotal (NPS Médio)	2,26	2,71	2,68
Moradia estudantil*	Acesso à Internet	-	0,61	-
	Conservação/manutenção	-	0,17	-
	Instalações elétricas	-	0,56	-
	Limpeza	-	2,53	-
	Qualidade dos móveis	-	-0,60	-
	Relacionamento com os colegas de moradia	-	3,63	-
	Relacionamento com os funcionários	-	4,28	-
	Segurança	-	1,22	-
	Tamanho do espaço físico	-	0,66	-
	Subtotal (NPS Médio)	-	1,45	-
Total (NPS Médio)		1,22	1,39	1,54

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.

* O CRP não possui Unidade de Moradia Estudantil. O CAF disponibiliza Unidades de Moradia Estudantil somente aos discentes de ensino médio/cursos técnicos.



4.1.10. Sustentabilidade Financeira

A sustentabilidade financeira da UFV está diretamente relacionada à situação fiscal da União, por sua importância no financiamento das atividades desenvolvidas na Instituição. Muito embora a UFV tenha registrado sucessivos déficits ao longo dos últimos anos, a percepção dos membros da comunidade acadêmica foi positiva nessa dimensão.

O quesito com pior avaliação, no *Campus* Viçosa, foi o que diz respeito à concessão de bolsas para projetos de ensino, pesquisa e extensão (NPS 1,24), que muitas vezes são financiadas com recursos externos ao orçamento da Instituição.

Já o item cujo resultado enquadra-se na faixa de conceito muito bom foi o cumprimento das obrigações contratuais, com NPS igual 3,43.

Quanto aos resultados do *Campus* Florestal, também o item bolsas para projetos de ensino, pesquisa e extensão (NPS de 0,76) surgiu com a pior avaliação no contexto aplicação de recursos financeiros, abaixo, inclusive, dos demais *campi*. Também com baixas avaliações surgiram os itens: investimento na capacitação dos servidores docentes e técnico-administrativos (NPS 1,03) e bolsas para monitoria e tutoria (NPS 1,10), todos eles considerados como bons. Com a melhor avaliação verifica-se o item cumprimento das obrigações contratuais (NPS 3,56) e concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social (NPS 2,68), ambos considerados como muito bons. Novamente, o *Campus* Florestal obteve o pior NPS médio nessa dimensão, 0,96.

Já no *Campus* Rio Paranaíba, o quesito com pior avaliação foi o que diz respeito à manutenção e ampliação da frota de veículos (NPS 1,03), cujo financiamento conta apenas com recursos do orçamento da Instituição. Esse item obteve o pior indicador de qualidade entre os três *campi*. O segundo quesito mal avaliado foi a concessão de bolsas para projetos de ensino, pesquisa e extensão (NPS 1,32), que muitas vezes, também conta com recursos externos ao orçamento da Instituição. Apesar disso, o resultado foi o melhor, entre os três *campi*.

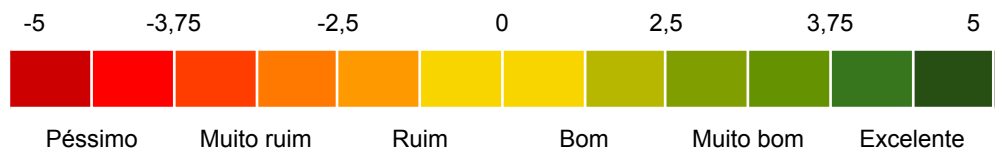
Entretanto, os itens cujos resultados enquadram-se na faixa de conceito muito bom foram o cumprimento das obrigações contratuais (NPS 3,68), seguido da concessão de bolsas para monitoria e tutoria (NPS 2,99), ambos indicadores com os melhores resultados entre os três *campi*.

A dimensão Sustentabilidade Financeira do CRP obteve a melhor avaliação (NPS médio 2,26) entre os três *campi* UFV.

Tabela 13 - Detalhamento dos índices de NPS por dimensão, contexto, especificação, e campus: Sustentabilidade Financeira

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
10 – Sustentabilidade Financeira	Aplicação de recursos financeiros	Ampliação e reformas do espaço físico	2,33	2,54	2,82
		Aquisição de equipamentos e insumos para o desenvolvimento institucional	1,37	2,05	2,48
		Bolsas para monitoria e tutoria	1,10	1,68	2,99
		Bolsas para projetos de ensino, pesquisa e extensão	0,76	1,24	1,32
		Concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social	2,68	2,62	2,41
		Cumprimento das obrigações contratuais	3,56	3,43	3,68
		Investimento na capacitação dos servidores docentes e técnico-administrativos	1,03	1,79	2,05
		Manutenção e ampliação da frota de veículos	1,25	2,20	1,03
		Subtotal (NPS Médio)	1,70	2,10	2,26
	Total (NPS Médio)		0,96	1,32	1,20

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.2. Compilação dos itens com piores e com melhores resultados

A seguir apresentam-se as compilações dos resultados obtidos para as dimensões avaliadas, evidenciando os itens que obtiveram índices de NPS negativos, correspondentes aos conceitos muito ruim e ruim, os quais requerem ações institucionais, visando à identificação de causas e soluções de possíveis problemas, por *campus*. Em seguida, estão listados aqueles que alcançaram índices positivos, correspondentes ao conceito excelente.

Tabela 14 - Itens com NPS negativos, correspondentes aos conceitos muito ruim e ruim, por *campus*

<i>Campus Viçosa</i>		
Contexto	Item	NPS
Acessibilidade	Informações em braile	-2,13
Apoio da UFV a projetos de pesquisa	Meios de transporte	-1,28
Apoio da UFV a programas de ensino	Meios de transporte	-1,25
Estágios acadêmicos obrigatórios	Disponibilidade de vagas na região	-0,86
Moradias estudantis	Qualidade dos móveis	-0,60
Acessibilidade	Tradução/interpretação libras/língua portuguesa	-0,58
Restaurantes universitários	Organização da fila	-0,56
Acessibilidade	Tecnologias assistivas	-0,35
Salas de aula	Localização dos pontos elétricos	-0,33
Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Meios de transporte	-0,29
Salas de aula	Quantidade dos pontos elétricos	-0,19
Infraestrutura geral do <i>campus</i>	Lanchonetes	-0,17
Vias de deslocamento	Condições de deslocamento para ciclistas	-0,13
Apoio da UFV a projetos de pesquisa	Recursos financeiros	-0,13
Acessibilidade	Mobiliário adaptado	-0,02
<i>Campus Florestal</i>		

Contexto	Item	NPS
Acessibilidade	Elevadores	-3,58
Acessibilidade	Informações em Braille	-3,27
Infraestrutura geral do <i>Campus</i>	Transporte público	-3,07
Infraestrutura geral do <i>Campus</i>	Lanchonetes	-2,76
Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Meios de transporte	-1,69
Restaurante Universitário	Alimentos para veganos	-1,67
Apoio da UFV a programa de ensino	Meios de transporte	-1,52
Acessibilidade	Tecnologias assistivas	-1,35
Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Recursos financeiros	-1,19
Estágios acadêmicos obrigatórios	Disponibilidade de vagas na região	-1,19
Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV	Número de cursos oferecidos	-1,19
Organização e gestão da Instituição	Interação entre os <i>Campi</i> Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba	-1,16
Ambiente de trabalho	Equipamentos de segurança (câmeras, alarmes, portarias, etc.)	-1,11
Acessibilidade	Piso antiderrapante, regular e não trepidante	-0,94
Acessibilidade	Mobiliário adaptado	-0,92
Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Recursos financeiros	-0,83
Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Meios de transporte	-0,72
Restaurante Universitário	Organização da fila	-0,70
Acessibilidade	Tradução/Interpretação Libras/Língua Portuguesa	-0,67
Organização e gestão da Instituição	Acompanhamento do planejamento estratégico para correção de rumos	-0,61
Planejamento institucional	Decisões pautadas nos resultados da autoavaliação institucional	-0,45
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Suporte da UFV na elaboração de material didático utilizando TDIC	-0,42
Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV	Atendimento às demandas do setor	-0,35

Acessibilidade	Corrimão de apoio em rampas	-0,28
Ambiente de trabalho	Número de profissionais para realizar o trabalho	-0,25
Apoio da UFV a programa de ensino	Recursos financeiros	-0,24
Aperfeiçoamento de pessoal docente	Número de cursos oferecidos	-0,14
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	Twitter	-0,13
Acessibilidade	Rampas de acesso	-0,13
Estágios acadêmicos obrigatórios	Trâmite (documentação) do processo de estágio	-0,11
Salas de aula	Acesso à Internet	-0,10
Laboratórios destinados a aulas práticas	Acessibilidade	-0,09
Acessibilidade	Faixa elevada de pedestre	-0,04

Campus Rio Paranaíba

Contexto	Item	NPS
Acessibilidade	Elevadores	-3,63
Espaços para lazer e atividades esportivas	Número de locais para as atividades	-2,54
Acessibilidade	Tradução/Interpretação Libras/Língua Portuguesa	-2,41
Acessibilidade	Informações em Braille	-2,18
Estágios acadêmicos obrigatórios	Disponibilidade de vagas na região	-2,02
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Suporte da UFV na elaboração de material didático utilizando TDIC	-1,82
Espaços para lazer e atividades esportivas	Disponibilidade	-1,67
Infraestrutura geral do Campus	Transporte público	-1,40
Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Meios de transporte	-1,21
Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Recursos financeiros	-1,09
Estágios acadêmicos obrigatórios	Trâmite (documentação) do processo de estágio	-0,92
Acessibilidade	Tecnologias assistivas	-0,87
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Capacitação para uso de TDIC	-0,83

Espaços para lazer e atividades esportivas	Qualidade da infraestrutura	-0,69
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Disponibilidade dos equipamentos	-0,63
Apoio da UFV a programa de ensino	Meios de transporte	-0,43
Infraestrutura geral do <i>Campus</i>	Lanchonetes	-0,43
Estágios acadêmicos obrigatórios	Orientação pelo professor da UFV	-0,39
Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Meios de transporte	-0,35
Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Recursos financeiros	-0,28
Uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)	Qualidade dos equipamentos	-0,22

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.

Tabela 15 - Itens com NPS positivo, correspondente ao conceito excelente, por *campus*

<i>Campus Viçosa</i>		
Contexto	Item	NPS
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	<i>E-mail</i> institucional	4,28
Moradia estudantil	Relacionamento com funcionários	4,28
Orientação das ações da UFV pela missão institucional	-	4,12
Aperfeiçoamento de pessoal docente	Autorização para participar	4,00
Vias de deslocamento	Limpeza	3,98
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	UFV em Rede	3,94
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	Portal UFV	3,87
<i>Campus Florestal</i>		
Contexto	Item	NPS
Biblioteca	Higiene do ambiente	3,87
Orientação das ações da UFV pela Missão Institucional	-	3,76

Campus Rio Paranaíba		
Contexto	Item	NPS
Ambiente de trabalho	Limpeza	4,58
Qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV	E-mail institucional	4,18
Biblioteca	Higiene do ambiente	3,91
Orientação das ações da UFV pela Missão Institucional	-	3,89
Ambiente de trabalho	Relações interpessoais	3,77

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.

4.3. Desafios comuns aos três campi

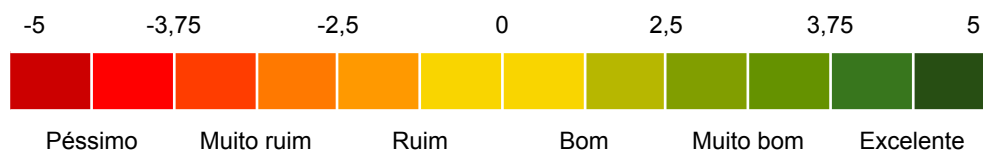
Os desafios comuns aos três *campi* da UFV, ou seja, os itens cujos resultados na pesquisa de autoavaliação institucional apresentaram índices negativos de NPS, correspondentes aos conceitos ruim e muito ruim, estão apresentados na tabela abaixo, organizados por dimensão, contexto, especificação, e *campus*:

Tabela 16 - Desafios comuns aos três campi

Dimensão	Contexto	Especificação (itens avaliados)	Campus / NPS		
			CAF	CAV	CRP
2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Apoio da UFV a atividades de extensão e cultura	Meios de transporte	-0,72	-0,29	-0,35
	Apoio da UFV a programa de ensino	Meios de transporte	-1,52	-1,25	-0,43
	Apoio da UFV a projeto de pesquisa	Meios de transporte	-1,69	-1,28	-1,21
		Recursos financeiros	-0,83	-0,13	-1,09
	Estágios acadêmicos obrigatórios	Disponibilidade de vagas na região	-1,19	-0,86	-2,02
7 – Infraestrutura Física	Acessibilidade	Informações em Braille	-3,27	-2,13	-2,18
		Tecnologias assistivas	-1,35	-0,35	-0,87

		Tradução/Interpretação Libras/Língua Portuguesa	-0,67	-0,58	-2,41
	Infraestrutura geral do Campus	Lanchonetes	-2,76	-0,17	-0,43

Fonte: Pesquisa de Autoavaliação Institucional da UFV 2020.



4.4. Sucesso comum aos três *campi*

Somente na dimensão 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, no contexto de orientação das ações da UFV pela Missão Institucional, foi identificado sucesso comum aos três *campi* da UFV, ou seja, item cujo resultado na pesquisa de autoavaliação institucional apresentou índices positivos de NPS correspondentes ao conceito excelente: *Campus* Viçosa: NPS 4,21; *Campus* Rio Paranaíba: NPS: 3,89; e *Campus* Florestal: NPS 3,76.

5. Considerações Finais

É inevitável mencionar que a segunda etapa do VI Ciclo de Autoavaliação Institucional aconteceu em circunstâncias bastante adversas, em razão das condições impostas pela pandemia do coronavírus, em que a necessidade de distanciamento social impossibilitou a convivência rotineira da comunidade acadêmica nos *campi* da UFV. Acredita-se que esse contexto possa ter impactado negativamente a motivação dos discentes e servidores a participarem da pesquisa.

Nesse cenário, a queda no percentual de participantes válidos em relação ao universo, de 2,25 pontos percentuais, de 19,05% para 16,8%, comparando a participação entre o VI e o V ciclos, pode ser considerada razoavelmente compreensível.

Um dos aspectos de reflexão para a CPA-UFV, no entanto, recai sobre a forma de aplicação do questionário. No dilema persistente entre a tentativa de obter resultados mais qualificados e reduzir o número de questões para tornar o questionário mais “aceitável”, a comissão decidiu pela primeira opção, ocorrendo um pequeno aumento no número de questões. Assim, com o intuito de amenizar possíveis impactos negativos, o questionário foi dividido em duas partes e aplicado em duas etapas, com intervalo de aproximadamente dois meses entre as aplicações. Consequentemente, a primeira parte do questionário, que teve foco principal nas dimensões 2 e 7, obteve um número de respostas expressivamente maior do que a segunda parte, que evidenciou as demais dimensões.

Em que pese os obstáculos enfrentados, soma-se positivamente a construção do explorador de dados da pesquisa, que constitui-se importante ferramenta para autoconhecimento institucional, pelas diferentes possibilidades de consulta que oferece, permitindo aos gestores e à comunidade universitária conhecimento mais aprofundado sobre os resultados.

Em relação aos resultados obtidos na pesquisa de autoavaliação institucional, destaca-se que o *Campus Florestal* foi o que obteve menor NPS médio total em nove das dez dimensões avaliadas. Adicionalmente, o CAF acumulou o maior número de itens avaliados com índice de NPS negativo, correspondendo aos conceitos ruim (29 itens) e muito ruim (4 itens). Alguns desses itens também foram avaliados como ruins no CAV e/ou CRP, sendo, portanto, desafios comuns para a Instituição. No entanto, ressalta-se que 17 itens alcançaram índice de NPS negativo apenas no CAF, abrangendo os seguintes contextos: apoio da UFV a programa de ensino; qualidade do conteúdo disponibilizado nos meios de comunicação da UFV; ambiente de trabalho; aperfeiçoamento de pessoal docente; Política de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFV; organização e gestão da Instituição; acessibilidade; laboratórios destinados a aulas práticas; restaurante universitário; salas de aula; planejamento institucional. Assim, o alto número de itens com avaliação ruim, distribuídos de forma pulverizada em diferentes contextos, indica a necessidade de uma atenção especial da administração da UFV ao *Campus Florestal*.

Ressalta-se ainda que o *Campus* Rio Paranaíba recebeu a pior avaliação na dimensão 2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão. Isso aponta que os jovens *Campi* da UFV ainda enfrentam problemas em sua consolidação. Entretanto, o *Campus* Viçosa segue com reconhecida elevada qualidade e assim a Instituição continua entre as melhores em *rankings* nacionais e internacionais.