



INSTITUTO DE GESTÃO E TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

Relatório de Autoavaliação Institucional

Relatório parcial – Exercício 2021

Relatório de Autoavaliação Institucional

Relatório elaborado com base no roteiro proposto pela Diretoria de Avaliação da Educação Superior (DAES) do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), autarquia do Ministério da Educação (MEC) com a orientação da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES).

Sumário

LISTA DE GRÁFICOS.....	6
LISTA DE TABELAS.....	7
LISTA DE FIGURAS.....	8
Capítulo 1. O IGTI.....	9
Histórico	9
Missão	12
Capítulo 2. Introdução.....	14
Dados da Instituição	14
Planejamento estratégico de autoavaliação	17
Composição da Comissão Própria de Avaliação - CPA.....	18
Publicação e aprovação da Política de Autoavaliação Institucional.....	19
Ano de referência desta autoavaliação	19
Capítulo 3. Metodologia.....	20
Técnicas utilizadas para a análise de dados.....	21
Capítulo 4. Desenvolvimento	24
Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	24
Dimensão 8: Planejamento e Avaliação.....	24
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional.....	28
Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	28
Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	28

Eixo 3: Políticas Acadêmicas	28
Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão:	28
Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade.....	29
Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes.....	29
Eixo 4: Políticas de Gestão	42
Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	42
Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição	42
Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	43
Eixo 5: Infraestrutura Física	43
Dimensão 7 – Infraestrutura Física	43
Capítulo 5. Análise das Avaliações Externas de Cursos de Graduação.	44
Capítulo 6. Análise dos dados e das informações	47
Da apropriação dos dados	47
Diagnóstico – Desafios a serem enfrentados	47
Capítulo 7. Ações com base na análise.....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Índice de satisfação em 2021 – Pós modelo antigo.....	23
Gráfico 2 – Índice de satisfação em 2021 a partir de abril – Pós modelo novo.....	23
Gráfico 3 – Sistema Intercom com a avaliação dos alunos com relação ao Chat em 2021.....	38
Gráfico 4 – Avaliação da satisfação dos discentes – Dados 2021 – Pós-graduação modelo antigo.....	55
Gráfico 5 – Avaliação da satisfação dos discentes – Dados 2021 – Pós-graduação modelo novo.....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cursos de MBA oferecidos atualmente pelo IGTI e respectivas subáreas. ..	14
Tabela 2 – Cursos de Bootcamps oferecidos atualmente pelo IGTI.....	15
Tabela 3 – Planejamento estratégico de autoavaliação.....	17
Tabela 4 – Conceitos obtidos nas visitas.	44
Tabela 5 – Notas que os cursos tiveram dos indicadores que tangem este relatório. ..	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tela da Ouvidoria.....	31
Figura 2 – Tratativa do contato do aluno.	31
Figura 3 – Tela do Atendimento.	32
Figura 4 – Tela que mostra o histórico das reclamações.	33
Figura 5 – Tela do Zendesk.	34
Figura 6 – Robô do IGTI.	35
Figura 7 – Período de maior movimento de novas conversas – <i>Busiest period for new conversation</i>	36
Figura 8 – Tela do Autoatendimento.....	37
Figura 9 – Tela de satisfação do Smile Back (Zendesk).	38
Figura 10 – Índices de avaliação do PA.....	41
Figura 11 – Visão da tela de vagas disponíveis.....	50
Figura 12 – A apresentadora e o palestrante do evento gratuito.....	52
Figura 13 – Tela no aplicativo Telegram do programa Parceiros.....	54

Capítulo 1. O IGTI

Histórico

Em 15 de maio de 2006, o Instituto de Gestão e Tecnologia da Informação (IGTI) iniciou suas atividades com foco na oferta de cursos de formação continuada para a área de Tecnologia da Informação. Ofertava cursos livres de curta duração e capacitação corporativa para organizações públicas e privadas.

Em agosto de 2006, conveniou-se à Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), para a oferta de Pós-graduação *“lato sensu”* em Estratégias em Arquitetura de Software. A iniciativa obteve grande êxito, pois a parceria possibilitou a criação do primeiro curso com repercussão nacional voltado para formar o arquiteto de softwares, um profissional muito valorizado no mercado de Tecnologia da Informação. O sucesso da parceria decorreu também da capacidade de colaborar para a oferta de programas de ensino que mesclam conhecimentos acadêmicos com o mundo do trabalho.

Em agosto de 2008, o IGTI, em função de sua especialização e reconhecimento pela excelência na formação para tecnologias da informação, firmou parceria com a Faculdade Pitágoras e em março de 2009 com o Centro Universitário Newton Paiva.

Em 2011, o IGTI direcionou completamente sua oferta para cursos mediados por tecnologias da informação e de comunicação (EaD). Essa decisão implicou o aporte de investimentos no desenvolvimento de metodologias e tecnologias próprias para a EaD e, desde março de 2012, o IGTI vem investindo na oferta virtual de cursos livres, corporativos e na Pós-graduação *lato sensu*.

Em outubro de 2017, o IGTI obteve o seu credenciamento institucional e a autorização para oferta do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento

de Sistemas. Em abril de 2018, obteve seu Credenciamento EaD Provisório, iniciando com esses marcos sua trajetória como Instituição de Ensino Superior, implementando suas políticas e processos institucionais.

O credenciamento EaD, obtido em julho de 2019, representa um avanço importante em sua trajetória de sucesso educacional, permitindo a continuidade do desenvolvimento da Pós-graduação *lato sensu* e a expansão prevista para a graduação e para a Pós-graduação *stricto sensu*.

No ano de 2021 teve início o processo de avaliação externa para os cursos de Graduação. A Instituição recebeu as comissões de avaliação *in loco* no formato virtual, conforme será tratado no capítulo 3 deste relatório (Análise das Avaliações Externas de Cursos de Graduação).

No mesmo ano também foi criado o produto de assinatura. Por meio desse produto é possível que qualquer aluno experimente, por um período de 15 dias, os bootcamps e imersões internacionais utilizando o Canvas (plataforma de ensino a distância do IGTI, que é a ferramenta que materializa o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA e/ou Sistema de Gestão de Aprendizagem – LMS) do IGTI. Dentro do programa de assinatura também é possível que o aluno assista, ao vivo, qualquer uma das aulas interativas ministradas nos cursos. É cobrado um baixo valor mensal para ter acesso a todos os cursos por um período de 6 meses.

Em 2021, já consolidado como uma das principais faculdades focadas em Tecnologia e Inovação do país, o IGTI seguiu um importante passo para o seu desenvolvimento e crescimento estratégico, ao incorporar-se à XP Inc (novembro/2021), empresa brasileira de referência no setor financeiro.

Neste cenário, a proposição transformadora institucional de oferecer a melhor educação em TI a todos se alinha às iniciativas inovadoras da XP de transformar o mercado financeiro para melhorar a vida das pessoas.

Essa mudança permeia as diretrizes de expansão, alinhada à missão Institucional do IGTI e da XP, abrindo novos horizontes, sem alterar a autonomia acadêmica do IGTI.

Dentre os novos produtos educacionais lançados pelo IGTI a partir de 2020, e com maior preocupação com o projeto de ofertar educação de qualidade com preço acessível, o IGTI lançou os cursos denominados Bootcamps. Esta modalidade de curso é uma oportunidade para os interessados em se capacitar na área de Tecnologia da Informação por meio de um programa de bolsas de estudos.

Com relação aos eventos de forma gratuita que iniciaram em 2020, foram várias modalidades, dentre elas o webinars, seminários (evento on-line de 20 horas, em 4 ou 5 dias consecutivos). Todos esses eventos contemplam assuntos da Tecnologia da Informação e afins.

Estes eventos são uma das importantes formas de disseminação de conhecimento gratuito. Os temas são atuais, voltados para o mercado de trabalho. Devido ao grande sucesso de 2020, a CPA sugeriu a ampliação em 2021 e foi realizado um evento por mês, conforme relatado com detalhe neste relatório no Diagnóstico – Desafios a serem enfrentados.

Atualmente, o IGTI é uma marca educacional nacionalmente reconhecida na área de Tecnologia da Informação, tendo atendido a milhares de alunos distribuídos nos cursos de Bootcamp, Pós-graduação *lato sensu* e as imersões internacionais. Esse reconhecimento é fruto de um trabalho árduo e continuado de quinze anos na busca da excelência educacional na formação em TI.

Missão

A Comissão de Autoavaliação Institucional conduziu suas atividades em consonância com a missão do IGTI, descrita em seu Plano de Desenvolvimento Institucional.

A missão institucional do IGTI considera a realização de todas as pessoas envolvidas no processo de aprendizagem. Sabe-se que o aluno, foco de todo o processo educacional, é também professor na medida em que ele indica alguns caminhos para a aprendizagem de professores e profissionais da área técnica-administrativa. O convívio diário, a socialização de ideias ou o trabalho na elaboração, implantação e avaliação de projetos conjuntos são exemplos concretos da maneira como a aprendizagem ocorre em organizações de todos os tipos e não apenas educacionais.

Considerando esta premissa como um dos fundamentos pedagógicos do IGTI, sua missão não poderia ser direcionada exclusivamente para o discente, e assim, depois de um tempo considerável de apuração, elaboração e maturação, chegou-se a uma proposta institucional relevante, segundo o entendimento de seus gestores:

“Oferecer a melhor educação em TI para todos.”

Partindo desse pressuposto o IGTI se posiciona como escola que oferece educação de qualidade em TI, acessível a todas as pessoas. Para tanto, o modelo de ensino é centralizado no aluno, para entender suas necessidades de formação e atuação profissional, baseado em cinco importantes pilares:

Aluno: foco na experiência do aluno para perceber e atender suas necessidades educacionais e de atendimento.

Aplicado: todos os cursos oferecem aos alunos competências que o mercado exige para o perfil do profissional da área.

Ágil: objetiva gerar um valor incremental para o aluno, ao final de uma interação curta, tornando o aprendizado rápido e eficaz.

Ativo: o aluno como protagonista de sua jornada educativa, conduzindo experiências imersivas e momentos interativos com professores e colegas.

Acessível: para levar o conhecimento de qualidade ao maior número de pessoas possível, os cursos têm preços acessíveis.

A missão institucional do IGTI é a tradução de tudo o que se pensou como proposta institucional. Optou-se por uma declaração sucinta, objetiva e de fácil entendimento para que todos possam utilizá-la como um propósito institucional, dando a liga necessária entre os níveis estratégicos e diferentes setores da organização.

Capítulo 2. Introdução

Dados da Instituição

O Instituto de Gestão e Tecnologia da Informação – IGTI, credenciado pela Portaria nº 1.364, de 30/10/2017, do Ministério da Educação – MEC, é um estabelecimento isolado de ensino superior, mantido pelo Instituto de Gestão e Tecnologia da Informação Ltda, entidade de direito privado registrada no CNPJ nº 08.028.776/0001-21, com sede e foro na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais.

O IGTI possui hoje 22 cursos ativos de Pós-graduação *lato sensu*, divididos em 11 macro áreas, que agregam o Agile, Análise de Dados, Blockchain, Cibersegurança, Cloud Computing, Data Science, Desenvolvimento, Gestão de TI, Inteligência Artificial, Transformação Digital e User Experience.

Em 2021 o número de alunos entrantes no MBA foi de 1.753.

Tabela 1 – Cursos de MBA oferecidos atualmente pelo IGTI e respectivas subáreas.

Macro área	MBA
Agile	MBA em Engenharia de Software Ágil
Agile	MBA em Gestão de Processos de Negócio
Agile	MBA em Inovação e Gestão Ágil de Projetos
Agile	MBA em Inovação e Gestão Ágil de Produto
Análise de Dados	MBA em Business Intelligence
Análise de Dados	MBA em Data Analytics
Blockchain	MBA em Aplicações Blockchain
Cibersegurança	MBA em Segurança Cibernética

Cloud Computing	MBA em Cloud Computing
Data Science	MBA em Ciência de Dados
Data Science	MBA em Engenharia de Dados
Development	MBA em Arquitetura de Software
Development	MBA em Desenvolvimento Full Stack
Development	MBA em Desenvolvimento Front End
Development	MBA em Desenvolvimento Mobile
Gestão de TI	MBA em Gestão de Tecnologia da Informação
Inteligência Artificial	MBA em Machine Learning
Inteligência Artificial	MBA em Visão Computacional
Inteligência Artificial	MBA em Deep Learning
Transformação Digital	MBA em Inovação e Transformação Digital
Transformação Digital	MBA em Transformação Digital na Educação
User Experience	MBA em Design de Interação

No que tange aos cursos Bootcamps, caracterizados como cursos sequenciais de complementação de estudos, em 2021 foram ofertados 41 cursos, conforme a Tabela 2 – Cursos de Bootcamps oferecidos atualmente pelo IGTI.

Foram 15.723 alunos inscritos nos Bootcamps em 2021.

Tabela 2 – Cursos de Bootcamps oferecidos atualmente pelo IGTI.

Bootcamp	
Arquiteto(a) de Big Data	Engenheiro de Dados
Agile Expert	Desenvolvedor Front-End

Arquiteto de Machine Learning	Gestor de Business Intelligence
Analista de Processos de Negócios	Gestor(a) de Dados
Arquiteto(a) de Soluções	Gestor(a) de Operações de TI
Arquiteto de Software	Gestor(a) de Processos de Negócios
Analista de Dados	Gerente de Projetos
Profissional AWS Cloud Computing	Gestor de TI
Profissional Azure Cloud Computing	Analista de Inovação
Analista de Banco de Dados	Administrador Linux
Desenvolvedor Business Intelligence	Analista de Marketing Digital
Arquiteto Cloud Computing	Engenheiro de Machine Learning
Analista em Defesa Cibernética	Product Manager
Analista em Ataque Cibernético	Product Owner
Cientista de Dados	Desenvolvedor(a) Python
Profissional DevOps	Engenheiro(a) de Software Ágil
Desenvolvedor NODE.JS	Engenheiro de Confiabilidade SRE
Desenvolvedor(a) Mobile Android	Programador de Software Iniciante
Desenvolvedor(a) Mobile	Analista de Transformação Digital
Desenvolvedor REACT	UX Designer
Engenheiro(a) de Dados (Cloud)	

Quatro programas de bootcamps patrocinados por empresas foram desenvolvidos em 2021, são eles: Tech Pan, Speed Wiz Dev, Embraer Social Tech e CI&T Next Gen Diversidade. Esses cursos fazem parte do modelo de *Talent Hunting* do IGTI, uma solução para organizações que precisam contratar um grande número de profissionais de TI qualificados.

Em 2021 foi criado ainda o Programa de Imersão Internacional, com palestrantes estrangeiros falando sobre assuntos disruptivos na área de tecnologia. No programa tivemos a participação de 1897 alunos.

Três programas foram produzidos ao longo de 2021, são eles: Agile World, Tecnologias Disruptivas e AI Solutions. Uma nova analista foi contratada para realizar o contato e alinhamento com os professores estrangeiros.

Planejamento estratégico de autoavaliação

O planejamento estratégico levou em consideração o fato do IGTI já apresentar como parte de sua cultura institucional, mesmo antes do estabelecimento da CPA, a autoavaliação de seus processos. Com isso, foram geradas informações de autoavaliação por parte dos alunos para cada disciplina ou curso ofertado, desde o ano de 2015.

O IGTI possui, ainda, o histórico de avaliação do atendimento dos discentes desde 2013. Tais históricos deram subsídios para a análise dos eixos e dimensões previstos nos anos 2018, 2019 e 2020, bem como neste relatório de 2021.

Além disso, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Regimento Interno e as diversas Políticas da Instituição, foram analisados pela CPA para verificação das dimensões 8 (Planejamento e Avaliação) e 9 (Política de Atendimento aos Discentes) para este relatório que inicia o triênio 2021/2022/2023, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Planejamento estratégico de autoavaliação.

	2021	2022	2023
Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional			
Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	X		
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional			
Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional		X	
Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição			X
Eixo 3: Políticas Acadêmicas			

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	X	
Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade		X
Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes	X	
Eixo 4: Políticas de Gestão		
Dimensão 5: Políticas de Pessoal		X
Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	X	
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira		X
Eixo 5: Infraestrutura Física		
Dimensão 7: Infraestrutura Física	X	

Composição da Comissão Própria de Avaliação - CPA

Conforme Portaria nº 01, de 05 de março de 2021, o IGTI nomeou com base nas indicações aprovadas na reunião do Conselho Superior de 05 de março de 2021, os integrantes da CPA para o mandato de 12 meses:

- Prof. Fernando Hadad Zaidan: membro do corpo docente do IGTI – coordenador da CPA.
- Prof. Paulo Augusto Mendes Gontijo: representante do corpo docente.
- Bárbara Ávila Maia: representante do corpo técnico-administrativo.
- Leonardo Vieira Martins: profissional da área de Tecnologia da Informação, representante da sociedade civil.

A CPA não possui representação do corpo discente atualmente, uma vez que não há organização estudantil nos cursos de Pós-graduação. Portanto, o corpo discente será representado na referida comissão, assim que cursos de graduação forem ofertados no IGTI.

Publicação e aprovação da Política de Autoavaliação Institucional

O IGTI tem como diretriz que todos os seus processos sejam submetidos permanentemente à avaliação pelos agentes envolvidos, visando identificar falhas e implementar melhorias continuamente. Neste sentido, em concordância com a legislação educacional vigente, instituiu, em dezembro de 2017, sua Política de Autoavaliação Institucional.

Tal política está disponível para toda a comunidade acadêmica e para a sociedade, por meio da Internet através do site institucional do IGTI. A política é apoiada na Lei de Diretrizes e Bases 9.394 de 20/12/96, nas Diretrizes Curriculares de cada curso oferecido pela IES (Instituição de Ensino Superior) e na Lei 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

Ano de referência desta autoavaliação

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº65, a partir do ano de referência de 2015, o Relatório de Autoavaliação será submetido anualmente, por meio do Sistema e-MEC, ao longo de um período de três anos. Um ciclo foi finalizado em 2020. A partir de 2021, inicia-se um novo ciclo de 3 anos (2021/2022/2023). Nos primeiros dois anos (2021 e 2022), o relatório será inserido em sua versão parcial. Já no terceiro ano (2023), será inserido em sua versão integral, contemplando as informações dos relatórios parciais referentes aos anos de 2021 e 2022, explicitando uma análise em relação ao PDI, bem como as novas informações de 2023, com um plano para melhorias. Portanto, neste relatório de 2021, as dimensões analisadas e relatadas serão: 8 (Planejamento e Avaliação) e 9 (Política de Atendimento aos Discentes).

Capítulo 3. Metodologia

A metodologia adotada para autoavaliação é lastreada na Política de Autoavaliação, que prevê, em seu artigo 2º:

***Art. 2º** O IGTI tem como diretriz que todos os processos da Instituição sejam submetidos permanentemente a avaliação pelos agentes envolvidos, visando identificar falhas e implementar melhorias em cada processo.*

***§ 1º** Ao longo do ano, realiza-se continuamente a coleta e análise das informações, seguindo a metodologia apresentada no Capítulo III desta Política, ao todo ou em parte, em iterações curtas, aproximando a análise e a implementação de melhorias do evento ou processo que é alvo da análise.*

***§ 2º** Anualmente, realiza-se uma iteração formal, abrangendo todas as atividades acadêmicas, seguindo também a metodologia apresentada no Capítulo III, com o objetivo de completar e consolidar um ciclo de autoavaliação Institucional.*

E que tem como objetivo, conforme seu artigo 3º:

***Art. 3º** O objetivo da Autoavaliação Institucional no IGTI é conhecer como a sua oferta educacional é percebida por professores, alunos e colaboradores, promovendo ações concretas para melhorar continuamente a qualidade da sua oferta educacional.*

Considerando o alinhamento à Política de Autoavaliação e aos objetivos acima descritos, e levando em consideração o planejamento estratégico da autoavaliação, que prevê o tratamento de todas as 10 dimensões em seus 5 eixos, abrindo um novo ciclo auto avaliativo em 2021, a CPA se apropriou dos dados e técnicas existentes para aprimorá-los e realizar suas análises.

Técnicas utilizadas para a análise de dados

A CPA se reuniu com vários setores, utilizou os dados disponíveis em diversas plataformas e documentos institucionais, como o PDI, o Regimento Interno, as Políticas, as redes sociais e o site do IGTI.

A partir da análise dos dados do setor de Inteligência Institucional, observou-se que, ao final de cada disciplina ofertada, o aluno avalia:

1. Autoavaliação: seu grau de dedicação e envolvimento na disciplina.
2. Didática: didática do professor nas aulas gravadas e aulas interativas.
3. Apostila: qualidade da apostila texto da disciplina.
4. Audiovisual: qualidade audiovisual das videoaulas.
5. Exercícios: relevância dos exercícios para o aprendizado
6. Fóruns: relevância dos debates e participação do professor nos fóruns.
7. Prática: relevância do trabalho prático.
8. Avaliação: aderência das questões ao conteúdo da disciplina.
9. Monitoria: apoio da Monitoria nas aulas interativas.
10. Tutoria: apoio do tutor nas aulas interativas e fóruns de discussão.

Tais avaliações são coletadas através da plataforma Canvas do IGTI e sumarizadas para análise por meio da ferramenta de Business Intelligence (BI) Tableau, mantida pelo setor de Inteligência Institucional, integrante da área de Planejamento Estratégico. No §2º do artigo 10, a Política de Autoavaliação Institucional define o papel deste setor para o desenvolvimento da autoavaliação na Instituição:

§ 2º Em cada fase, são empregadas abordagens e técnicas analíticas, nas quais se contará com o apoio do setor de Inteligência Institucional, para o aporte de ferramentas e técnicas de inteligência de negócio.

A CPA utilizou em suas análises as informações disponibilizadas por meio plataforma de Inteligência Institucional, que apresenta diversos indicadores evolutivos para cada item acima avaliado, tendo como dimensões de análise:

- O setor responsável pelo indicador.
- O curso.
- A disciplina.
- O professor.
- O período (data de início e data de fim).
- A área de conhecimento.
- A situação do professor na disciplina (novato, veterano ou substituto).
- A situação do material didático (nova produção, atualização ou reutilização).

Tal organização proporcionou uma fácil compilação e cruzamento das avaliações realizadas pelos discentes, relatadas nos relatórios dos anos 2018, 2019 e 2020, e que também foram compilados em 2021.

Cabe ressaltar que no ano de 2020, foi iniciado o processo de coleta e análise de dados a fim de tomar decisões a partir de evidências estatísticas. Foi apresentado no relatório de 2018, 2019 e 2020 que os índices de satisfação da Pós-graduação foram, respectivamente: 77,81%, 80,21% e 81,84%.

A CPA avaliou que em 2021, a Pós-graduação atualizou o modelo. O modelo de disciplinas foi encerrado em outubro de 2021 e a partir de março de 2021 já foi iniciado o novo formato, com dois Bootcamps e um Projeto Aplicado. Inclusive, para o resultado

dos índices de satisfação, o relatório terá de ser dividido em dois, no modelo antigo e novo:

Gráfico 1 – Índice de satisfação em 2021 – Pós modelo antigo.

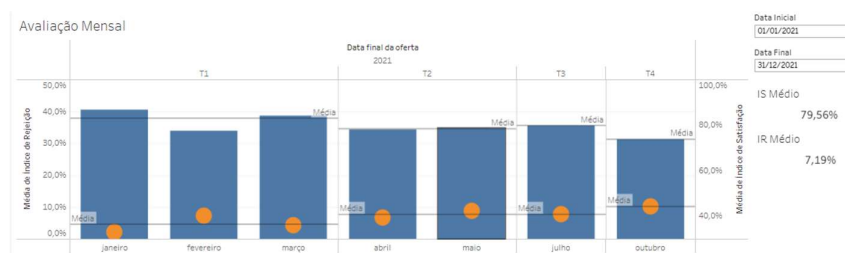


Gráfico 2 – Índice de satisfação em 2021 a partir de abril – Pós modelo novo.



O índice de satisfação permaneceu perto de 80%: Pós modelo antigo em 79,56% e Pós modelo novo 76,9%. Constata-se que houve uma divergência em relação a mudança para esse novo modelo. A CPA fará uma recomendação de acompanhamento dos índices.

Capítulo 4. Desenvolvimento

Neste capítulo são apresentados os dados e as informações pertinentes a cada eixo/dimensão conforme disposto no art. 3º da lei 10.861, que institui o SINAES.

Conforme Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP, de 09 de outubro de 2014, os relatórios devem “contemplar as informações e ações desenvolvidas pela CPA nos anos de referência (anteriores), explicitando os eixos trabalhados”. Um ciclo já foi fechado em 2018/2019/2020, e um novo ciclo, a partir deste relatório foi iniciado, referente ao ano de 2021.

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Tem por objetivo verificar a adequação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) com os projetos dos cursos, bem como a efetividade dos procedimentos de avaliação, buscando a integração do processo avaliativo com o planejamento e missão institucional e o despertar da cultura de autoavaliação.

Conforme análises realizadas pela CPA, foi verificado que o PDI tem em sua composição a Política Institucional para a Modalidade EaD, que possui as seguintes diretrizes:

- Estruturação do programa em unidades curriculares curtas, contendo, cada uma, atividades de estudos individuais em conteúdos textuais, audiovisuais e exercícios de fixação.
- Incorporação de espaços para o esclarecimento de dúvidas pelo discente de forma assíncrona com o professor ou tutor, bem como o debate de tópicos vinculados à proposta do programa.

- Inclusão de atividades integradoras a cada unidade curricular, contendo debates via fórum, atividades práticas ou laboratórios virtuais, trabalhos em grupo, aulas ou encontros interativos por videoconferência e atividades avaliativas finais.
- Os trabalhos em grupo devem, sempre que aplicável, exercitar cenários práticos de mercado e fazer uso de dinâmicas envolvendo colaboração, competição ou combinações entre eles.
- As atividades síncronas por videoconferência devem ser realizadas em turmas dimensionadas de maneira a permitir o diálogo entre o docente e os discentes;
- Deve-se sempre fornecer ao discente a possibilidade de reposição de atividades síncronas, fornecendo flexibilidade de estudo.

A CPA teve foco no presente ciclo de autoavaliação na Pós-graduação *lato sensu*, pelo fato dos cinco cursos de graduação que foram aprovados em 2021 não estarem ainda em oferta no período de referência deste relatório. A CPA teve contato com as avaliações dos projetos dos cursos de graduação, observando estreita relação entre estes planos e as diretrizes estabelecidas no PDI.

A autoavaliação realizada pelo aluno está também diretamente relacionada com estas diretrizes. As avaliações são sumarizadas na plataforma de Inteligência Institucional e analisadas pela CPA, retroalimentando continuamente a IES para ações de melhoria, cumprido assim os objetivos desta dimensão 8.

Nota-se, ainda, que a IES possui um instrumento para priorizar e agilizar ações de melhoria diante de avaliações atipicamente negativas registradas pelo aluno em alguma disciplina: um sistema de gestão de incidentes, gerido por meio de um software específico, que se incumbe de notificar automaticamente os setores responsáveis

quando o incidente é reportado. Nota-se, portanto, a forte presença de uma “cultura de avaliação”, gerando constantemente insumos para a melhoria contínua dos serviços da IES. Cabe ainda ressaltar que o PDI apresenta este ciclo de melhoria contínua, conforme pode ser observado em seu capítulo 4 – Planejamento e Avaliação Institucional.

São objetivos específicos da Autoavaliação Institucional:

- Promover o desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua na IES;
- Replanejar e redirecionar as ações da IES a partir da avaliação institucional;
- Garantir a qualidade no desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão;
- Construir um planejamento institucional norteado pela gestão democrática e pela autonomia;
- Consolidar o compromisso social e cultural da IES.

Considerando a autoavaliação institucional e os resultados das avaliações externas da avaliação, a gestão de conteúdo do IGTI promoveu reuniões de alinhamento de produção, em que a metodologia de ensino é apresentada para os novos docentes, além da definição de cronogramas de entrega de materiais didáticos.

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo, o setor promove a mediação com os coordenadores de curso. Uma ata de cada reunião realizada é enviada para assinatura digital e arquivada no drive da equipe.

A gestão das entregas dos materiais didáticos é realizada pelo Google Agenda, com envio de lembretes para os professores que estão realizando algum tipo de produção.

São compartilhados com o docente todos os templates necessários para a confecção dos materiais didáticos. Há um ambiente virtual em que explicações sobre a metodologia podem ser consultadas em caso de dúvidas durante o desenvolvimento dos módulos.

O setor de Mídias Audiovisuais realiza reuniões de alinhamento e setup para a produção das videoaulas em estúdios remotos. Vídeos tutoriais também são disponibilizados para que os professores consigam montar a estrutura do estúdio móvel e orientar o setup das gravações.

Os materiais didáticos foram desenvolvidos pela equipe de Gestão de Conteúdo e Mídias Audiovisuais, utilizando os seguintes recursos: aumento do tamanho da fonte, digitação de códigos, descrição de imagens, legendas em videoaulas, tradução em libras nas aulas ao vivo, conforme as diretrizes de acessibilidade metodológica e instrumental.

Em 2021, houve evolução no setor de RH para a equipe administrativo-financeiro, com contratação a ferramenta Feedz que auxilia na realização de feedbacks trimestrais, avaliação da empresa pelos colaboradores (E-NPS¹), pesquisas semanais de satisfação com lideranças, pares, equipes e pacote de remuneração, maior interação entre os times. Também se buscou melhorias nos processos de recrutamento e seleção, como avaliações mais completas e contratações mais assertivas.

Para a equipe docente desenvolveu-se maior comunicação com os coordenadores e professores, analisando pontos positivos e desenvolvimento na busca

¹ NPS – O *Net Promoter Score* é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de qualquer perfil.

de melhorias dos processos, clima organizacional e contratações. Ressalta-se ainda, que em breve será atualizada a política de cargos e salários.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Tem por objetivo analisar o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), sua execução e aplicabilidade e definir propostas de redirecionamento.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2022.

Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Tem por objetivo verificar o compromisso e a contribuição da IES em ações que envolvam responsabilidade social, buscando contemplar esta característica fundamental, considerando a finalidade da IES e suas correlações com o cenário externo.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2023.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão:

Tem por objetivo analisar e determinar os vetores da produtividade acadêmica da IES que compõem o ensino, a pesquisa e a extensão, redefinindo suas políticas e a aplicação destas visando possíveis mudanças, atualizações e adequações.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2022.

Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Avaliar a comunicação da IES com a comunidade, sua efetividade, identificando as formas de aproximação utilizadas, buscando fazer com que a atividade acadêmica se comprometa com a melhoria das condições de vida da comunidade.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2023.

Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

Tem por objetivo avaliar as formas de atendimento ao Corpo Discente e integração deste à vida acadêmica, identificando os programas de ingresso, acompanhamento pedagógico, permanência do estudante, participação em programas de ensino, pesquisa e extensão, a representação nos órgãos estudantis, buscando propostas de adequação e melhoria dessa prática na IES para a qualidade da vida estudantil.

A CPA sabe que somente com o início da oferta dos cursos de graduação é que o IGTI terá todos os componentes de atendimento ao discente, relacionados à avaliação interna. No entanto, esta comissão atentou-se na busca de elementos que evidenciam as tratativas para o atendimento dos discentes dos cursos de Pós-graduação vigentes.

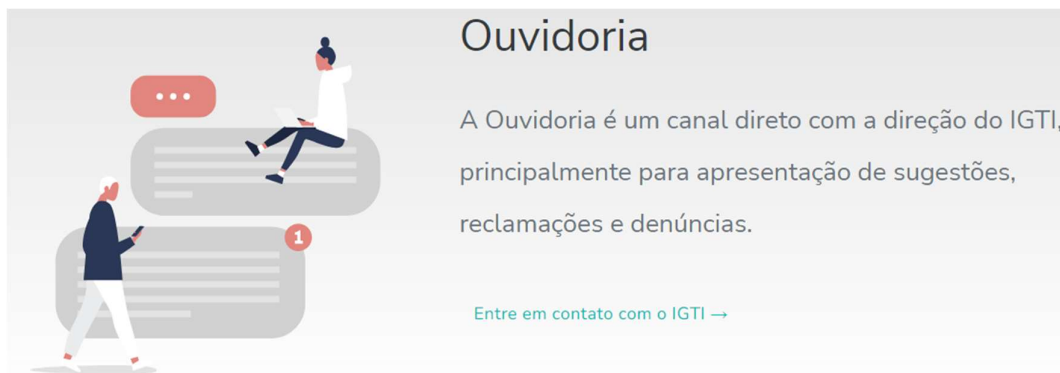
A CPA analisou o seguinte artigo da Política de Pós-graduação do IGTI, que demonstra as diretrizes da IES para o atendimento aos discentes:

A instituição conta com uma Central de Atendimento que dispõe de seis tipos de canais de suporte ao aluno, conforme descritos abaixo:

- I. Perguntas frequentes: no site da instituição o FAQ (Frequently Asked Questions) fornece respostas instantâneas e imediatas para dúvidas, em artigos constantemente atualizado;
- II. Chat: no ambiente de ensino o aluno poderá solicitar atendimento via chat (atendimento de 9h às 21h);
- III. Abertura de chamado: fora do horário de atendimento, no ambiente de ensino, o aluno poderá abrir um chamado para registrar sua demanda. Os chats tornam-se também chamados, no caso de demandas que necessitam de um tempo mínimo de análise (trancamento, boleto atualizado, negociação financeira, entre outras situações).
- IV. Telefone: para o aluno que deseja conversar via telefone, está disponível o número 0800 200 4488 (atendimento de 9h às 21h30);
- V. Reclame Aqui: atendimento voltado para última instância do atendimento/reclamação do aluno.
- VI. Autosserviço (chatbot): robô para atendimento (24 horas – 7 dias por semana – 24/7).

A CPA verificou como funciona a Ouvidoria: a Ouvidoria recebe contatos através de um canal direto de atendimento. Os alunos conseguem acessar através da opção Saiba Mais no site da Instituição, conforme Figura 1.

Figura 1 – Tela da Ouvidoria.



Após receber a reclamação, a Ouvidoria realiza o filtro de atendimento e direciona para a área responsável verificar a demanda. Após a devolução do chamado a Ouvidoria informa o aluno sobre o desfecho da tratativa.

Figura 2 – Tratativa do contato do aluno.



Ouvidoria e a Central de Atendimento trabalham em conjunto com as demais áreas de apoio do IGTI (Educativa, Automação, Comercial etc.). Sempre que necessário as áreas trabalham juntas para solucionar problemas ou encontrar soluções para as demandas dos alunos. A central de atendimento é a interface com os diversos setores da instituição, prestando os seguintes serviços:

- I. Financeiro: boleto, 2ª via de boleto, situação e negociação financeira, entre outros;
- II. Registro Acadêmico: declarações de situação acadêmica, certificado de conclusão de curso, histórico acadêmico, trancamento, entre outros;
- III. Gestão de turmas: início de disciplinas, datas e prazos de atividades, revisão de notas, entre outros;
- IV. IGestão de Conteúdo: elaboração e qualidade do material didático;
- V. Coordenação do Projeto Aplicado: prazo das atividades, agendamento de apresentações, entre outros;
- VI. Assessoria ao Aluno: acompanhamento do desenvolvimento do aluno no curso.

A Figura 3 mostra a tela do atendimento.

Figura 3 – Tela do Atendimento.

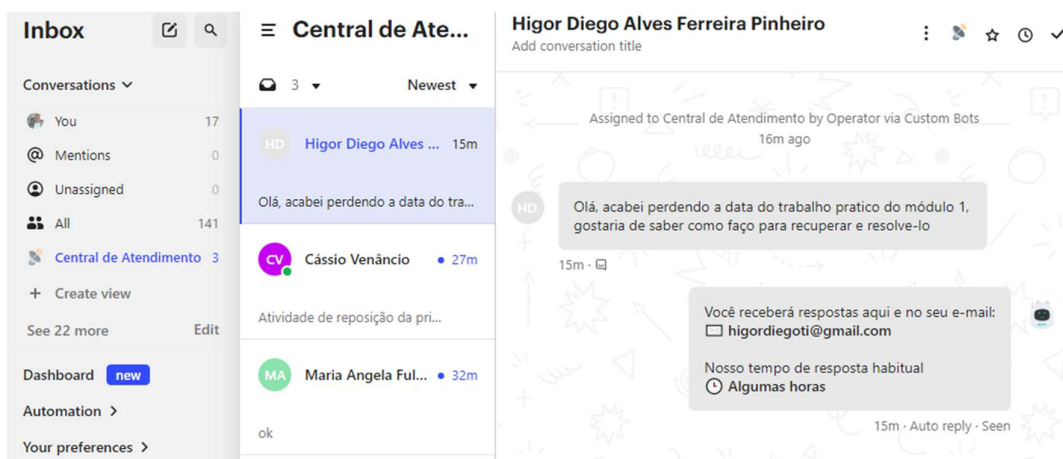


Figura 4 – Tela que mostra o histórico das reclamações.



A partir do ano de 2020 o setor de Experiência do Aluno, que trabalha em conjunto à Central de Atendimento, está desenvolvendo seu trabalho atuando na elaboração de diversas frentes para melhorias do atendimento ao aluno.

A CPA analisou que os primeiros trabalhos deste setor foi a atualização de 100% dos artigos no FAQ do IGTI, reduzindo assim a necessidade de abertura de chamados pelos alunos. Assim, o setor de Experiência do Aluno atua nos ambientes de ensino e atualiza constantemente a jornada que o aluno percorre até o atendimento via chat, facilitando esse contato.

A central de atendimento utiliza as seguintes ferramentas para realizar o atendimento ao aluno: Intercom, Zendesk e Reclame Aqui. Cada uma delas aparece em um processo de atendimento. Quando o aluno acessa o ambiente de ensino ele abre um CHAT através do Intercom. Se existe a necessidade de abrir um chamado, utiliza-se o Zendesk (Figura 5). Para os casos de última instância o próprio aluno abre a demanda através do site do Reclame Aqui.

Figura 5 – Tela do Zendesk.



Visualizações	Meus chamados abertos
Chamados Em Espera - Intercom 319	9 tickets
Chamados não atribuídos 50	
Abertos / Pendentes - RAC 211	
Abertos / Pendentes - Gestão de ... 2	
Meus cham. s/ resp. <48h>24h 1	
Meus chamados s/ resposta > 48h 1	
Chamados Resolvidos/Fecha... 4,1 mil	
Meus chamados sem resposta < ... 7	
Meus chamados abertos 9	

Status	Assunto	Solicitante	Solici
Aberto	TAREFAS JÁ APARECEM FECHADAS SEM OPÇÃO DE FAZER	Mario Henrique Biagini	Onten
	COM - Renegociação Desenvolvimento Full Stack	JOSÉ FRANCISCO DOS SANTOS SODRÉ	Terça-
	GCO - Conteúdo pendente	Gerson	01 Ma
	Cobrança duplicada	brunacristinacunha	22 Fev
	Financeiro - Rescisão Contratual	Vinicius Vieira Campos	08 Fev
	Re: Projeto Aplicado	JOSÉ FRANCISCO DOS SANTOS SODRÉ	03 Fev

Os alunos hoje são filtrados pelo robô do IGTI (Figura 6), que apresenta respostas efetivas a todas as buscas possíveis. Se persistir a dúvida o aluno, e ele deseja reportar algum problema ou fazer solicitação, o robô o encaminha para o atendimento em tempo real, para solução mais rápida. Com isso, terá agilidade na abertura de chamados, que é feita apenas quando há tomada de ação e resolução de problemas que necessitem de um prazo maior que 24h para resposta.

O atendimento aos alunos por meio de um chatbot (robô) iniciou-se em julho de 2020. Isso permitiu que impressionantes 55% das solicitações de atendimento fossem resolvidas automaticamente pelo robô no ano de 2021, proporcionando aos discentes e demais interessados, um retorno mais rápido e efetivo.

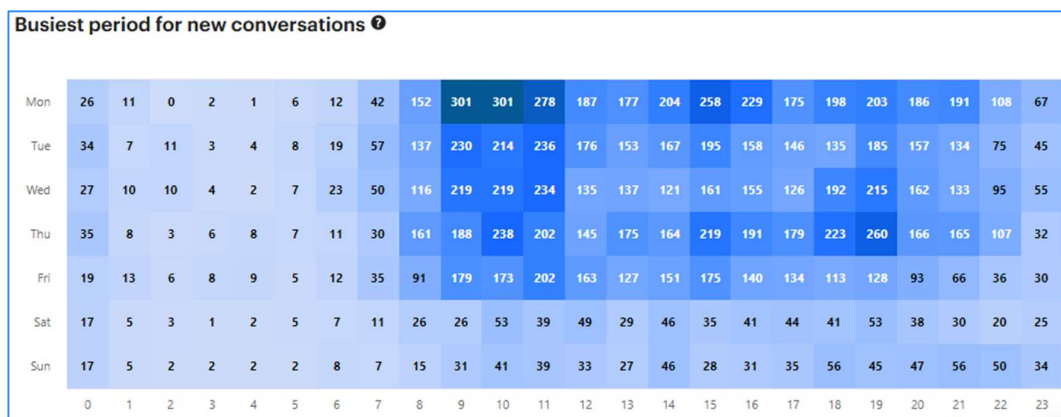
O filtro do robô (autoatendimento) existe no site do IGTI para aqueles que têm interesse em adquirir um curso e no ambiente de ensino para quem já é aluno e tem dúvidas sobre os processos ou solicitações acadêmicas.

Figura 6 – Robô do IGTI.



Este novo processo foi pautado em indicadores que ajudaram a instituição a entender os horários de pico (período de maior movimento de novas conversas – *busiest period for new conversation*) Figura 7, direcionando esforços para atender a demanda nos referidos horários. A média de respostas está em 96,38% e o tempo varia entre 02h e 05h para resposta final ao aluno. Anteriormente à implantação do chatbot, a média era superior a um dia útil.

Figura 7 – Período de maior movimento de novas conversas – *Busiest period for new conversation.*



Todo este esforço de uma central de atendimento sólida, culmina neste parágrafo da Política de Pós-graduação do IGTI, onde esclarece a interface com os diversos setores da instituição:

§1º A central de atendimento é interface com os diversos setores da instituição, prestando os seguintes serviços:

I. Financeiro: boleto, 2º via de boleto, situação e negociação financeira, entre outros;

II. Registro Acadêmico: declarações de situação acadêmica, certificado de conclusão de curso, histórico acadêmico, trancamento, entre outros;

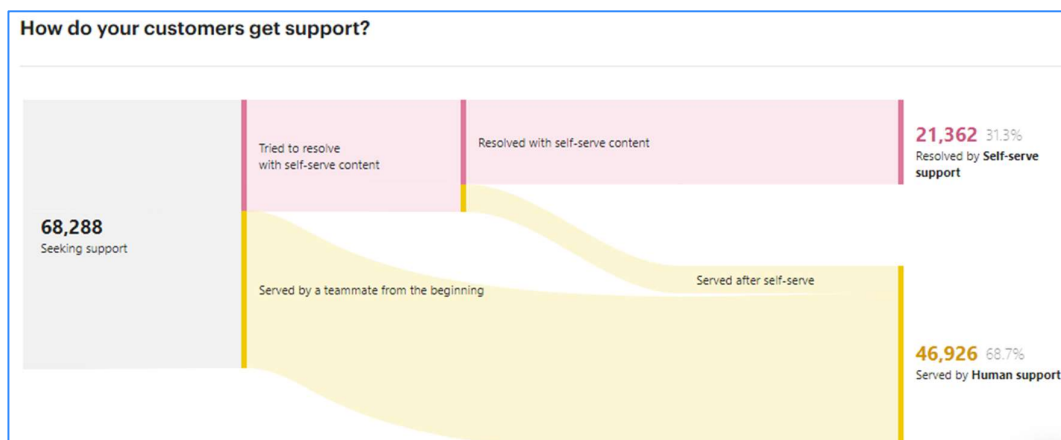
III. Gestão de turmas: início de disciplinas, datas e prazos de atividades, revisão de notas, entre outros;

IV. Gestão de Conteúdo: elaboração e qualidade do material didático;

V. Coordenação do Projeto Aplicado: prazo das atividades, agendamento de apresentações, entre outros;

VI. Assessoria ao Aluno: acompanhamento do desenvolvimento do aluno no curso.

Figura 8 – Tela do Autoatendimento.



Após o ano 2019, depois de criado o setor de Experiência do Aluno, o IGTI continuou trabalhando em conjunto à Central de Atendimento, com o objetivo de buscar melhorias no suporte ao corpo discente, em todos os canais digitais, do ingresso à conclusão do curso.

Tais diretrizes demonstram a importância que a satisfação do corpo discente possui para a Instituição, que desenha todos os seus processos com base neste índice.

A CPA apropriou-se, neste ciclo de seus trabalhos, das rotinas existentes na IES de avaliação do atendimento pelo Corpo Discente, passando a acompanhar o nível de satisfação do aluno com o atendimento recebido na Central de Atendimento.

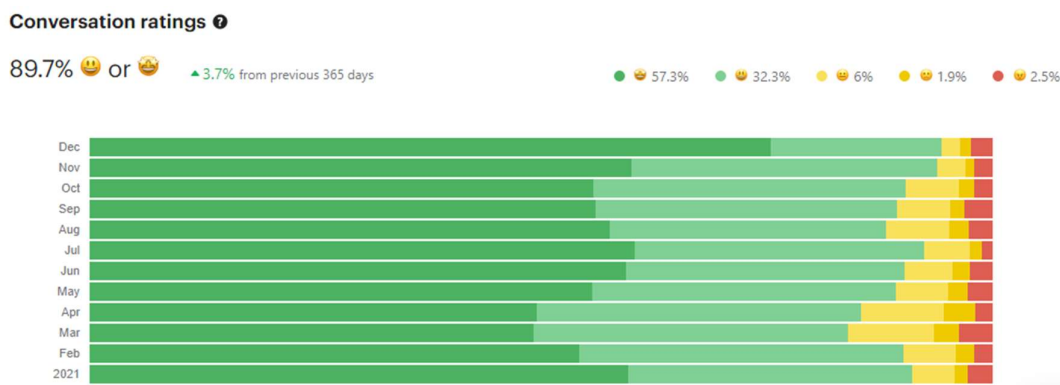
Conforme dados históricos disponíveis no sistema da Inteligência Institucional da IES em 2018, o índice médio de satisfação do discente com a Central de Atendimento foi de 88,83%; em 2019 este índice foi de 91,46%; em 2020 foi de 94,64%; e em 2021 de 99.5% (Figura 9). Todos os índices estão acima do previsto no PDI da Instituição, que indica este índice de satisfação acima de 80%.

Figura 9 – Tela de satisfação do Smile Back (Zendesk).



A partir de 2020 a satisfação do atendimento através do chat começou a ser apurada. No 1 do Intercom, que mostra as avaliações dos alunos em relação ao chat em 2021:

Gráfico 3 – Sistema Intercom com a avaliação dos alunos com relação ao Chat em 2021.



O ano de 2021 foi bastante desafiador para a central de atendimento, principalmente pelo crescente número de atendimentos e o desenvolvimento de novos modelos educacionais (novo modelo de Pós-graduação, Trilhas de Especialização, Assinatura, etc.). Ainda assim conseguimos manter o nosso índice de satisfação acima do que foi praticado em 2020.

Portanto, a CPA verificou que atualmente o atendimento ao aluno possui um nível muito bom, considerando a quantidade de atendimento e o retorno. O atendimento cresceu em 2021 duas vezes, se comparado ao mesmo período do último ano do ciclo de avaliação anterior. Atualmente a central é composta por 05 assistentes e um coordenador.

A CPA irá indicar que podem ser tomadas ações para que o atendimento via chat melhore os índices de satisfação, continuando a tendência positiva e atingindo marcas acima de 90%.

A CPA identificou, ainda, outros setores de atendimento em operação na Instituição: o setor de Assessoria ao Aluno e o setor de Projetos Interdisciplinares (Projeto Aplicado). A IES possui um setor de Atendimento Especializado, porém esse setor ainda não teve suas atividades abordadas pela CPA, que o fará a partir do início das atividades da graduação.

Foi analisado pela CPA os dados fornecidos pela Diretoria Executiva sobre Assessoria do Aluno, criada em outubro de 2018. A implantação deste setor favorece o aumento do índice de retenção dos alunos, ao receber o fluxo de reprovações, repassados pelo setor de Registro Acadêmico. A partir desses dados, a Assessoria entra em contato com os alunos reprovados para oferecer alternativas de reposição destas disciplinas, evitando assim o abandono do curso e consequentemente aumentando o número de alunos egressos. Como o índice de satisfação da Assessoria ainda não é realizado, a CPA irá sugerir que este processo seja definido e implantado o quanto antes no IGTI.

O setor de Projetos Interdisciplinares (Projeto Aplicado) oferece todo o suporte aos alunos para a execução do Projeto Aplicado. Este trabalho ganhou destaque no ano

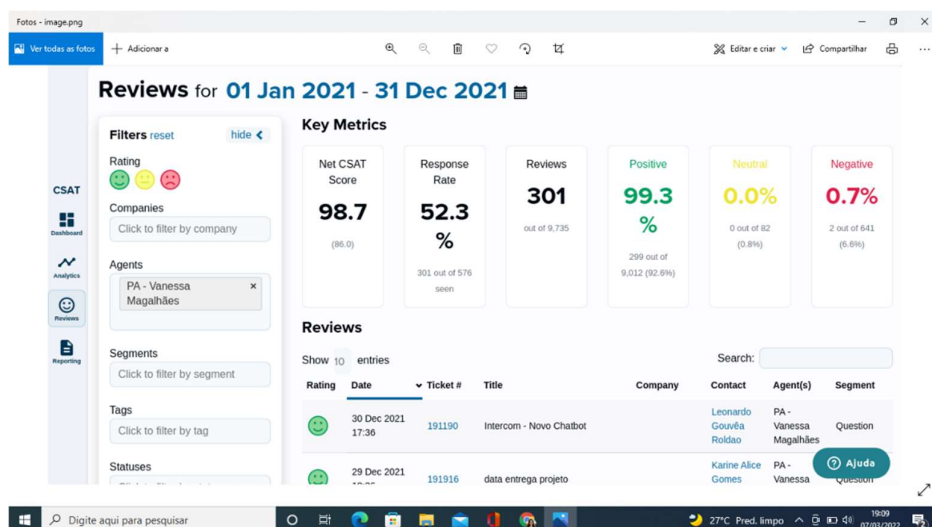
de 2020 e no modelo atual de curso da Pós-graduação alcançou um índice de satisfação acima de 98% do corpo discente, conforme relatado neste relatório de 2021.

O setor de Gestão de PA sofreu uma grande mudança no ano de 2021. O modelo de construção do trabalho foi alterado, com a redução no tempo de execução e a criação de atividades antes não realizadas, como aulas interativas conduzidas pelos coordenadores de curso. Sendo assim, com a mudança, o módulo de PA passou a ter a duração de aproximadamente três meses com a seguinte estrutura de desenvolvimento:

- 1ª semana: ARJ e Inovação e Design Thinking (IDT);
- 2ª e 3ª semanas: Etapa de Desafio e Solução;
- 4ª e 5ª semanas: Etapa sprint 1;
- 6ª e 7ª semanas: Etapa sprint 2;
- 8ª e 9ª semanas: Etapa sprint 3;
- 10ª e 11ª semanas: Etapa relatório final e banca.
- Na 1ª semana de cada etapa o aluno tem uma aula interativa, na 2ª semana, reuniões de orientação em grupo e, ao final do período, posta a atividade referente àquela fase. Durante todo o processo é acompanhado por um professor orientador designado pelo IGTI.

O setor permanece com um índice elevado de satisfação, conforme mostra a imagem abaixo:

Figura 10 – Índices de avaliação do PA.



Diante destes resultados, a CPA avalia que o PA está em um caminho assertivo no que tange a esta dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes.

Apesar do IGTI incentivar e apoiar a organização estudantil por meio da sua política de apoio aos discentes, não houve por parte dos alunos habituais da Pós-graduação o interesse e a procura para a criação de uma organização estudantil. Portanto, a CPA não identificou a organização estudantil nos cursos de Pós-graduação. E como não há oferta de cursos de graduação, o corpo discente será representado na instituição assim que cursos de graduação forem ofertados no IGTI em 2022.

Diante destes resultados, a CPA constatou altos níveis de satisfação do corpo discente em todos os canais de atendimento da Instituição.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no ano de 2020, foi customizado para as necessidades do IGTI, o que foi um grande avanço. Contudo, a CPA reportou no relatório de 2020 que a Gerência Educacional estava desenvolvendo e implementando o serviço de integração, por meio de mapeamento, desenho, engenharia e automação

de processos. Esta integração ainda estava em implantação 2021. Portanto, recomenda-se que em 2022 seja finalizada este processo tão importante para o discente.

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

Tem por objetivo avaliar o planejamento da carreira e capacitação do Corpo Docente e do Corpo Técnico-administrativo, os processos de formação continuada e o nível de satisfação e relacionamento desses segmentos, buscando desenvolver e/ou aprimorar o desenvolvimento profissional e as condições de trabalho do capital humano atuante na IES.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2023.

Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

Tem por objetivo verificar e avaliar o grau de independência e autonomia da gestão acadêmica, os mecanismos de gestão, as relações de poder entre as estruturas e a participação efetiva na construção das políticas da IES, buscando coerência entre os meios de gestão e o cumprimento dos objetivos e planejamento institucional.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2022.

Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Tem por objetivo avaliar a capacidade de administração financeira da IES, buscando o cumprimento dos compromissos institucionais, a manutenção da sustentabilidade e equilíbrio financeiros.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2023.

Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7 – Infraestrutura Física

Tem por objetivo avaliar a infraestrutura física e tecnológica existentes na IES para atendimento do ensino, da pesquisa e da extensão, com vistas à definição de propostas de redimensionamento.

Conforme Planejamento Estratégico da Autoavaliação e embasado na Nota técnica 65 do CONAES/DAS/INEP de 09 de outubro de 2014, este eixo será trabalhado a partir do exercício de 2022.

Capítulo 5. Análise das Avaliações Externas de Cursos de Graduação.

Formalmente as avaliações externas são comissões designadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC), compostas por membros externos, pertencentes à comunidade acadêmica e científica, tendo como referência os padrões de qualidade para a educação superior expressos nos instrumentos de avaliação e os relatórios de autoavaliação. As avaliações externas são componentes de análises importantes no processo de evolução da autoavaliação institucional.

No ano de 2021 o IGTI recebeu a Comissão de avaliação dos cursos:

1. Curso Superior de Tecnologia em Banco de Dados
2. Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
3. Bacharelado Sistema de Informação
4. Bacharelado Ciências de Dados
5. Curso Superior de Tecnologia em Defesa Cibernética

Neste Relatório Parcial, a CPA apresenta as seguintes análises:

1. Resultados das visitas in loco para Autorização de Cursos de Graduação.

Tabela 4 – Conceitos obtidos nas visitas.

Curso	CST Banco de Dados	CST Análise e Desenvolvimento de Sistema	Bacharelado Sistema de Informação	Bacharelado - Ciência de dados	CST - Defesa Cibernética
Conceito de Curso	4	5	4	4	4

Numa análise sistêmica e global dos indicadores da avaliação, os cursos foram considerados “muito bom” (conceito 4) pelas comissões das avaliações externas, no curso de CST Análise e Desenvolvimento de Sistema o IGTI recebeu o conceito máximo (conceito 5) do MEC. Cabe ressaltar que o curso Bacharelado em Ciência de dados possui um caráter experimental e inovador.

As visitas in loco compreendem reuniões com professores, estudantes, colegiado, NDE e observação direta das salas de aulas, bibliotecas e laboratórios. Acredita-se que a visita in loco poderia fornecer uma visão mais fidedigna da realidade, baseado nos critérios estabelecidos nos instrumentos e na experiência dos avaliadores. Ressalta-se, porém, que a diferenciação entre os conceitos 4 (“muito bom”) e 5 (“excelente”) está sujeita a certo grau de subjetividade. O excelente é algo real, uma comparação com outra instituição existente no Brasil, ou algo idealizado? Apesar dos critérios de avaliação serem bem definidos podem apresentar um viés da comissão avaliadora e da forma de participação da comunidade acadêmica durante a visita. Esse aspecto merece ser discutido com o INEP para melhor compreensão dos resultados.

Sobre avaliações dos indicadores que tangem esse relatório parcial de autoavaliação os cursos tiveram as seguintes notas para os respectivos indicadores:

Tabela 5 – Notas que os cursos tiveram dos indicadores que tangem este relatório.

Curso	CST Banco de Dados	CST Análise e Desenvolvimento de Sistema	Bacharelado Sistema de Informação	Bacharelado - Ciência de dados	CST - Defesa Cibernética
Apoio ao discente	4	5	4	4	4
Gestão do curso e os processos de avaliação interna e externa	3	5	3	3	3

As visitas in loco compreendem reuniões com professores, estudantes, colegiado, NDE e observação virtual dos espaços de infraestrutura da IES. Apesar dos critérios de avaliação possuírem um referencial descrito pelo instrumento de avaliação

há uma inferência de que a diferenciação entre os conceitos 4 (“muito bom”) e 5 (“excelente”) possui espaço para a subjetividade.

A CPA analisou os relatórios das avaliações externas com especial atenção aos indicadores listados acima. Todos esses indicadores em todos os cursos avaliados cumpriram os requisitos exigidos pelo MEC.

Sobre o indicador que avalia o Apoio discente do IGTI há preocupação da IES em apoiar os discentes em diversas ações como monitoria, nivelamento, estágio não remunerado, participação em eventos que envolvem a internacionalização. No entanto, não foi percebido pela comissão uma forma clara de ações de apoio ao discente evidentemente inovadoras.

A CPA entende que essa qualificação de uma prática ser ou não inovadora permite um certo grau de subjetividade e sugere ao IGTI que formalize e acompanhe as ações de apoio ao discente.

Ao analisar os indicadores de Gestão do curso e os processos de avaliação interna e externa, a CPA destacou que o IGTI demonstra como parte de sua cultura institucional a autoavaliação constante de seus processos. Tais informações são utilizadas para melhorar os processos da instituição de forma contínua. Com base em todos os insumos disponíveis interna e externamente à Instituição. No entanto, não fica claro como a comunidade acadêmica se apropriará dos resultados da gestão do curso.

Com base na falta de entendimento da apropriação dos resultados da autoavaliação pela comunidade acadêmica, a CPA sugere que as reuniões de divulgação de resultado aconteçam de forma universal para a comunidade acadêmica e que as informações da autoavaliação possam ser transformadas em ações direcionadas à cada área envolvida.

Capítulo 6. Análise dos dados e das informações

Da apropriação dos dados

Conforme Portaria número 01 de 05 de março de 2021, em seu parágrafo único, coube à CPA a apropriação dos trabalhos de autoavaliação existentes na IES:

***Parágrafo único.** Devem o Coordenador e os membros da CPA apropriarem-se, tão logo possível, dos trabalhos de autoavaliação institucional que encontram-se em curso na Instituição.*

Em linha com o estabelecido na portaria supracitada, a CPA se apropriou dos dados, tendo realizado reuniões de entendimento da plataforma de análise de dados e outros recursos usados pelo IGTI. A partir de tais reuniões, a CPA passou a monitorar os indicadores pertinentes, apresentando abaixo o seu diagnóstico.

Diagnóstico – Desafios a serem enfrentados

De acordo com o PDI, em seu capítulo 1 (Objetivos e Metas), a IES tem como meta alcançar nível de satisfação discente acima de 80%:

São **metas** para até 2023:

- Alcançar níveis de satisfação discente acima de 80% nos instrumentos de autoavaliação institucional.

O índice de satisfação permaneceu perto de 80%. Na Pós modelo novo 76,9%, percebe-se que houve uma divergência em relação a mudança para este novo modelo. A CPA fará uma recomendação de acompanhamento dos índices.

A partir deste ponto nesta seção Diagnóstico – Desafios a serem enfrentados, vamos colocar subtópicos para facilitar a visualização.

Orçamento

Considerando um processo de melhoria contínua da autoavaliação institucional, a CPA iniciou em 2021, uma efetiva participação nas decisões do Conselho Superior, incluindo as questões que envolvem o orçamento. Inicialmente, a CPA apurou que o orçamento do IGTI é realizado anualmente e revisado a cada 3 meses. Em 2021 o faturamento do IGTI ficou um pouco abaixo do esperado, porém foi implantada políticas de contenção de despesas, atuando fortemente na redução de despesas fixas, como renegociações de telefonia, internet e softwares de uso comercial.

Plano de Autoavaliação

Um importante relatório foi gerado pela CPA e cabe reportar: foi Plano de Autoavaliação para o Triênio 2021 a 2023. Neste relatório foi feita uma introdução, elencado os objetivos, a estrutura e dinâmica avaliativa, com etapas com 5 fases, a saber:

- Planejamento da avaliação.
- Coleta de dados.
- Combinação e análise das informações.
- Debate e consolidação das conclusões.
- Planejamento de ações de melhoria.

Também foi iniciado o levantamento de indicadores para as dimensões. Por fim, foram elencadas ações a serem realizadas, cujas principais estão no Cap. 4 deste relatório. Cabe ressaltar que algumas ações já foram colocadas em práticas, como Fortalecer Seminários, conforme registrado abaixo em Eventos.

Radar de Oportunidades

No Cap. 4 do relatório da CPA de 2020 (Ações com base na análise) foi feita a inserção do seguinte quesito: “Avançar no acompanhamento de alunos egressos, dentro do plano para implantação do modelo de ‘educação para toda a vida’, promovendo ações para que estejam permanentemente vinculados ao IGTI”.

A CPA constatou que em 2021 foi realizada uma importante ação nesta perspectiva, e o IGTI deu o nome de Radar de Oportunidades.

A plataforma Radar de Oportunidades tem o objetivo de conectar os alunos dos IGTI às vagas em aberto de empresas que necessitam contratar profissionais de tecnologia, levando valor para a sociedade como um todo.

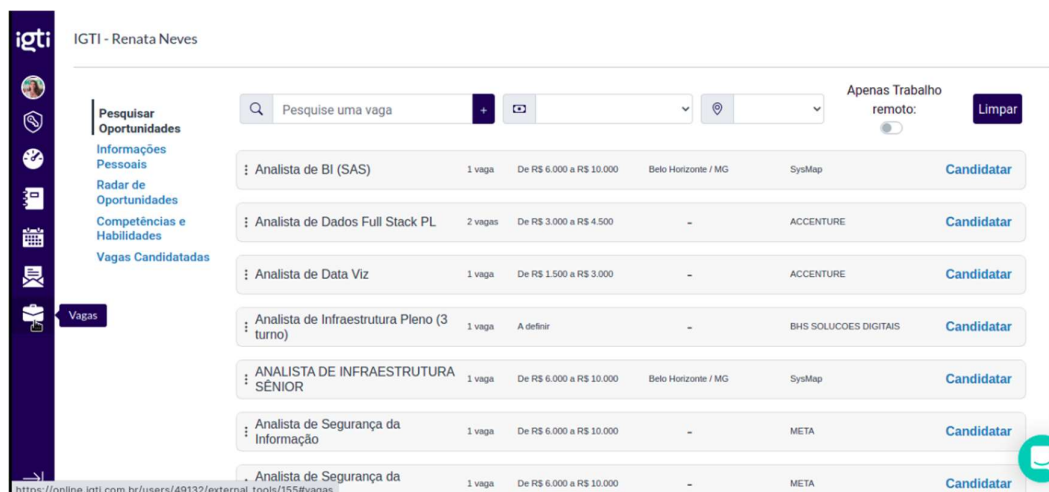
As empresas parceiras cadastram suas vagas de trabalho de forma gratuita e tem uma conexão direta com os milhares de alunos e ex-alunos do IGTI qualificados nas mais diversas áreas de TI.

Por meio deste compartilhamento das oportunidades de trabalho disponíveis nas empresas, os alunos podem se cadastrar e participar do processo seletivo direcionado pela própria empresa.

Desde a sua criação até hoje este projeto é gratuito para empresas parceiras e alunos, atuando diretamente na intermediação e acompanhamento de estágios não obrigatórios não remunerados.

O aluno acessa em seu ambiente de ensino o ícone “Vagas” – Figura 11, para ter acesso a todas as oportunidades ativas e disponíveis.

Figura 11 – Visão da tela de vagas disponíveis.



Desta forma, o aluno pode selecionar uma vaga em específico para obter as informações detalhadas sobre a oportunidade e caso tenha interesse em participar do processo seletivo, basta clicar em “Candidatar”.

Eventos

Os eventos são uma das importantes formas de disseminação de conhecimento gratuito, mas também um desafio. Tratar de temas atuais, voltados para o mercado de trabalho, é uma escolha que requer constante pesquisa. A CPA sugeriu a ampliação dos eventos para 2021. Percebeu-se uma significativa expansão, pois foi realizado um evento por mês, com exceção dos meses de janeiro, maio e outubro, trazendo temáticas novas e com isso ampliando o conhecimento aos seus participantes, com ações inovadoras de amplo acesso. As inscrições são realizadas no site do IGTI de forma simples e descomplicada. Ao se inscrever o participante recebe automaticamente um e-mail e uma mensagem de whatsapp de confirmação, contendo login e senha para acesso a área do evento.

A cada evento temos trilhas temáticas relacionadas ao assunto proposto. Em 2021, o IGTI teve mais de 110 mil pessoas inscritas de todos os estados brasileiros e até do exterior. A Figura 12 mostra os apresentadores e uma palestrante, nos eventos gratuitos do IGTI.

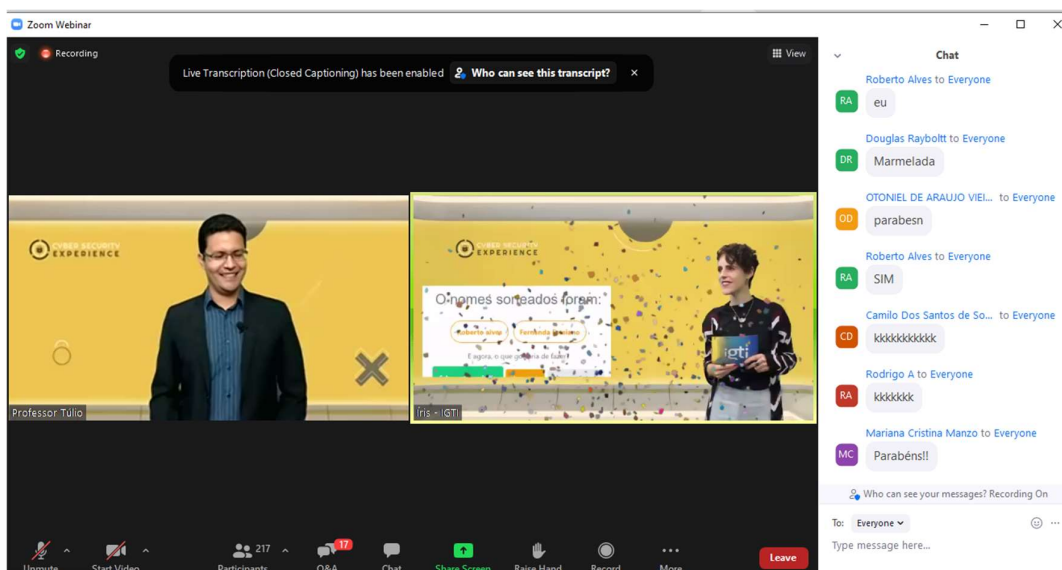
Em 2021, o IGTI realizou 11 seminários gratuitos:

- Dev Summit 2ª e 3ª edição, destinado a interessados no desenvolvimento de software;
- Agile Days 1ª e 2ª edição, destinado a interessados por metodologias ágeis;
- software;
- Data Universe 2ª e 3ª edição, destinado a interessados na ciência de dados e inteligência de negócios;
- Disruptive Revolution, interessados em transformação digital e inovação em TI;
- Ai Today, destinados a interessados no uso de soluções Inteligência artificial ;
- DevOps SRE Speedy, destinado a interessados no desenvolvimento de software;
- Cyber & Cloud Experience e Cyber Security Experience: destinado a interessados na área de segurança cibernética e computação em nuvem.

Essas atividades promovidas pelo IGTI levam conteúdos de qualidade a pessoas de todas as classes sociais e nível acadêmico. Ao final dos seminários online são concedidas bolsas de Pós-graduação de até 60% de desconto, para participantes já

graduados. O participante também tem 30 dias de acesso gratuito como assinante, para degustar a plataforma e assim conhecer mais o método de ensino do IGTI.

Figura 12 – A apresentadora e o palestrante do evento gratuito.



Chama atenção a capilaridade dos eventos e dos alunos do IGTI. A maioria está concentrada na região Sudeste, porém as demais regiões também se fazem presentes. Essa pluralidade também se traduz na formação, que vai do nível técnico ao mestrando e doutorando, na condição socioeconômica dos alunos.

Os seminários online são eventos com uma carga horária de 20 horas e contam com palestrantes nacionais e internacionais com relevância acadêmica e profissional, e atuantes no mercado de trabalho. Em 2021 contou-se com a participação de 5 speakers internacionais nos eventos: Agile Days, Data Universe III, Agile Days II e Cyber Security Experience. Também foi realizada a primeira versão do evento DevOps SRE Speedy, com carga horária de 8 horas de duração e duração de 1 dia. Durante a programação, são realizadas séries ao vivo sobre carreira, com o objetivo de orientar os participantes quanto ao seu desenvolvimento profissional. As atividades dos seminários são

organizadas em 4 ou 5 dias consecutivos e os participantes que cumprem as regras estipuladas em regulamento, recebem certificado de participação ao final do evento.

Uma preocupação observada foi de atender a todos os públicos de uma forma inclusiva. Para os eventos em 2021, foram contratados intérpretes de libras e disponibilizada a legenda, uma faixa narrativa adicional com a tradução das imagens, para as palestras e painéis.

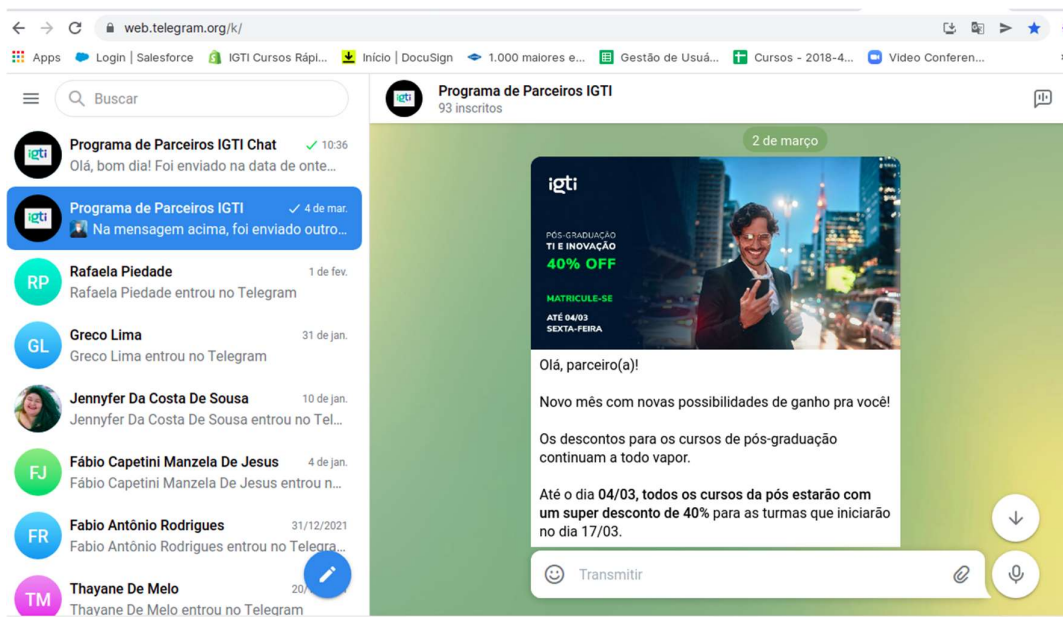
Diante da crescente demanda em 2021, a equipe para estes eventos foi estruturada contendo uma coordenadora da área e dois analistas. Para 2022, a proposta é de ampliar ainda mais a agenda dos eventos, oferecendo 2 eventos mensais, sendo composto por um evento de 4 dias e um na versão speedy, realizado em 1 dia.

Programa Parceiros

A CPA confirmou que o programa Parceiros vem sendo um sucesso no IGTI, conforme relatado no triênio 2018/2019/2020, e em 2021 não houve mudanças, com o programa seguindo os mesmos moldes.

Na verdade, a única novidade foi a criação de um grupo no Telegram (app) para envio de materiais e sugestões de publicações mais direcionadas de acordo com a estratégia do IGTI. Atualmente são 93 parceiros que fazem parte do grupo no Telegram. A Figura 13 mostra uma tela do Telegram.

Figura 13 – Tela no aplicativo Telegram do programa Parceiros.



No quesito de atendimento ao discente, a Instituição apresentou nos exercícios de 2018 a 2020, índices médios de satisfação com a Central de Atendimento acima de 89%, significativamente superior à meta estabelecida no PDI. Apesar de atingido o patamar previsto no PDI, há espaço atualmente para melhoria deste indicador.

Na visão do discente, a CPA diagnosticou, com base nos dados do sistema de Inteligência Institucional nos anos 2018, 2019 e 2020, os indicadores de melhor desempenho das disciplinas foram monitoria, audiovisual e prática.

A satisfação observada em cada critério foi superior ou igual em 2019, comparando-se os dados de 2018, bem como superior em 2020, comparando-se com 2019. Os critérios que precisam ser melhor trabalhados foram a participação dos

professores nos Fóruns, a relevância dos Exercícios propostos e o conteúdo das Apostilas, nos três anos avaliados.

A CPA avaliando os dados de 2021, deparou com o seguinte resultado, separando os dados da Pós-graduação modelo novo e antigo, conforme relatado anteriormente.

Gráfico 4 – Avaliação da satisfação dos discentes – Dados 2021 – Pós-graduação modelo antigo.

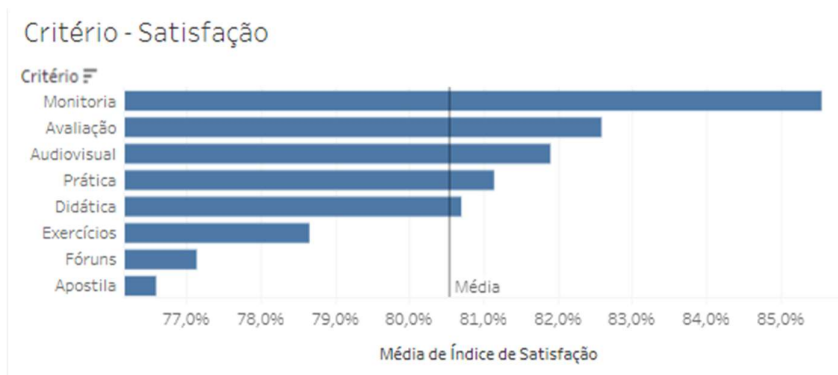
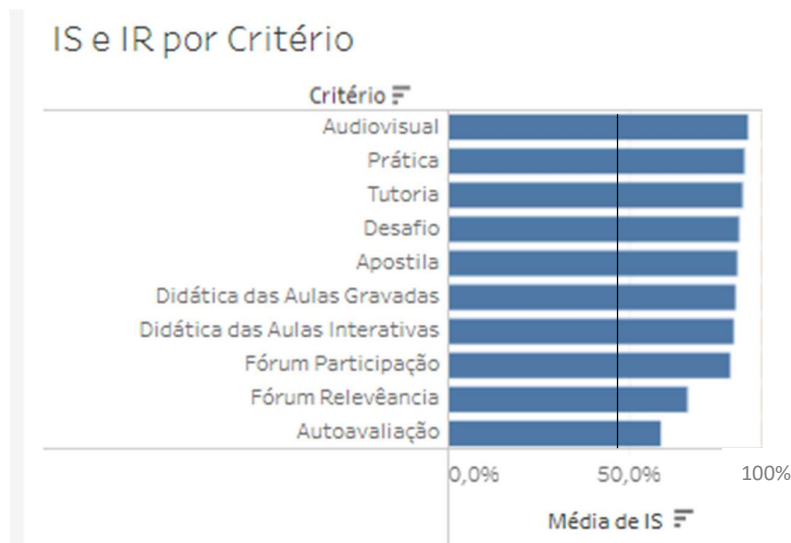


Gráfico 5 – Avaliação da satisfação dos discentes – Dados 2021 – Pós-graduação modelo novo.



Cabe ressaltar que a visualização da Pós-graduação modelo novo (Gráfico 5), foi ligeiramente modificada em relação à Pós-graduação modelo antigo (Gráfico 4), o que não interfere na análise.

Se comparados os dados de 2021 com os anos do triênio anterior (2018/2019/2020), percebe que os índices estão bem próximos. Contudo, no triênio anterior os três melhores quesitos avaliados foram monitoria, audiovisual e prática. Em 2021 houve uma mudança:

- Pós-graduação modelo antigo: Monitoria, avaliação e audiovisual.
- Pós-graduação modelo novo: Audiovisual, prática e tutoria.

É importante dizer que a tutoria foi um ponto de dedicação para atender melhor aos discentes, o que refletiu na avaliação.

A partir destas informações e analisando os feedbacks de alunos nas disciplinas, a CPA, conforme metodologia prevista na Política de Autoavaliação Institucional, conduziu debates dos resultados com a comunidade acadêmica, especialmente os coordenadores dos cursos de Pós-graduação *lato sensu* e o corpo técnico-administrativo envolvido na oferta das disciplinas, chegando às seguintes conclusões:

- Práticas: possui influência direta sobre os outros elementos, ou seja, um resultado positivo ou negativo no trabalho prático de uma disciplina gera impacto significativo na percepção de qualidade da disciplina, irradiando na nota dos outros critérios.
- Fóruns: a participação intensa do professor, respondendo e comentando as postagens dos alunos, é considerada fundamental. Sua ausência, demora ou falta de clareza nas respostas deixa o aluno inseguro quanto ao entendimento do conteúdo, o que o leva à insatisfação com a disciplina.

- Exercícios de fixação: quando mal construídos, seja por não relacionarem diretamente à apostila ou videoaulas, ou por não terem boas sugestões de correção, geram notas muito baixas. Quando bem construídos, não geram impacto maior.
- Didática: o principal fator de nota ruim nesse item é a adoção, pelo professor, de uma abordagem nas aulas gravadas baseada na leitura dos slides ou uma aula conduzida sem um roteiro de fundo, em que não fica claro o ponto de onde o professor partiu e onde deseja chegar com a aula.
- Apostila: apostilas muito longas têm pior avaliação em virtude de demandarem mais tempo do aluno para leitura, criando um contexto de insatisfação com a intensidade e carga de aulas e estudos.
- Tutores: membro que pode ser um diferencial nas aulas interativas, dando apoio ao professor e ao discente no que for necessário.
- Autoavaliação: o aluno se autoavalia na sua dedicação e comprometimento na disciplina. A CPA deixa neste critério um ponto de atenção para 2022, visto que foi mal avaliado na Pós-graduação modelo novo.

Com relação à Política de Extensão, a CPA verificou que houve um investimento maior nos programas de extensão da IES em 2019/2020/2021. O mercado de TI tem se mostrado um dos mais promissores nesta e nas futuras gerações, por apresentar soluções tecnológicas para diversas áreas, e as atividades de extensão têm contribuído nesse sentido.

Sempre preocupado em contemplar as profissões mais em voga na TI, o IGTI acompanha o TOP 10 das profissões, como em reportagens publicadas em 2020 e 2021 no importante site CIO (www.cio.com). Já o Fórum Econômico Mundial

(www3.weforum.org), em publicação com abrangência mundial em 2020/2021, publicou sobre os empregos do amanhã, oportunidades nas áreas de engenharia de dados e inteligência artificial. Os eventos gratuitos, como os webinars, seminários e IGTI Talks, assim como nos cursos de Pós-graduação e Bootcamps, contemplam as tecnologias destas profissões, como Transformação Digital, Gerentes de Projetos Agile, Gestores de TI, Cientistas e Analistas de Dados, Cibersegurança e Desenvolvedores, dentre outros.

O IGTI continua com um campo enorme para atuar, atendendo à vasta demanda deste ramo de negócios. Ações como uma ampla pesquisa de mercado, e a criação de novos produtos e soluções, a partir dos trabalhos desenvolvidos pelo corpo discente, orientados pelos professores, serão fundamentais para a ampliação deste serviço na Instituição.

A CPA identificou que em 2021 o maior problema na infraestrutura tecnológica da Instituição continua a integração das informações contidas nas plataformas utilizadas pelo IGTI. Apesar de existente em boa parte das informações, uma maior integração pode ser alcançada ampliando as conexões com o Sistema Acadêmico. O Sistema atual não permite tal integração com facilidade, e um novo Sistema – seja ele próprio ou desenvolvido por terceiros – traria mais agilidade nos processos dos setores Financeiro e Registro Acadêmico. Os processos destes setores teriam menor probabilidade de erros, uma vez que parte é feita atualmente de forma manual. A comissão apurou que o IGTI possuía um projeto para a implementação de um novo Sistema Acadêmico em 2021, o que não foi concretizado. Esta implementação continuará sendo discutida no próximo relatório da CPA.

Outro ponto que ainda precisa ser melhorado no IGTI é a ampliação da participação dos diversos seguimentos nas decisões da IES, e para isso, as reuniões dos

órgãos colegiados precisam acontecer com uma frequência maior do que aconteceram em 2020 e 2021.

A CPA analisou que há uma crescente distribuição de responsabilidades e demandas entre gerências e coordenações no IGTI, e que deve continuar sendo ampliada para 2022. Isso traria benefícios à Instituição, pois permitiria que mais pessoas e setores participassem do processo decisório, favorecendo decisões democráticas e trazendo maior diversidade de ideias e diferentes percepções das necessidades da IES.

A CPA verificou que o RH pretendia implantar em 2021 um tipo inovador de feedback e avaliação do corpo técnico-administrativo, o *one a one*, com participação do RH colocando em prática a autoavaliação do colaborador, a avaliação do Gestor, e finalizando com um alinhamento entre os dois, com definição de metas para o fim do primeiro semestre de 2021, quando ocorreria a nova rodada de feedback. A CPA verificou que este sistema ainda não foi implantado e será novamente verificado em 2022.

A CPA constatou que o processo de implantação da ferramenta Kissflow como plataforma na organização teve início em 2020 e foi consolidada em 2021. Todo processo passou por diversas etapas até que os objetivos estabelecidos fossem alcançados. Através da compreensão detalhada de como as atividades são executadas, do planejamento, modelagem de fluxos e definição de formulários necessários, esses processos foram colocados em prática.

O intuito ao adotar essa ferramenta foi padronizar as atividades e permitir a comunicação das áreas, garantindo a participação ativa dos colaboradores nos processos da organização, facilitar o acesso a informações, aperfeiçoar continuamente os processos e aproveitar melhor os recursos.

Para o ano de 2022, a CPA indica que o IGTI busque potencializar esse gerenciamento e realize melhorias nos processos já existentes, tornando mais adequado o seu uso, visando melhores práticas e tomando decisões com base em dados. Além disso, realize integrações com outros aplicativos de forma a agilizar a execução de tarefas desenvolvidas diariamente e levar o Kissflow para os demais setores da organização, mantendo alinhados aos objetivos estratégicos da organização, cujas análises foram evidenciadas no novo relatório de avaliação institucional.

Por fim, a CPA avaliou a Política institucional de acompanhamento dos alunos egressos da IES. O PDI prevê especial atenção a seu corpo de egressos, entendendo que este constitui um dos maiores ativos de qualquer instituição de ensino. Dentre os objetivos estão:

- Identificar a situação do egresso em relação à sua vida acadêmica, à sua inserção profissional e confrontação com a formação recebida, e aos seus anseios acadêmicos e profissionais para o futuro.
- Manter e ampliar a rede de relacionamentos visando promover oportunidades acadêmicas, profissionais e pessoais entre os próprios egressos.
- Estímulo à realização de palestras, eventos e grupos de estudos envolvendo ex-alunos.
- Programa de mentoria que convida ex-alunos para falar aos atuais alunos em sua área de atuação.

A CPA constatou que em 2020 o IGTI possuía uma rede de comunicação com os alunos egressos da Pós-graduação e do bootcamp, que recebem constantemente informações relevantes sobre a área de TI, por meio de atualizações do blog e dos

webinars, o que foi potencializado em 2021. A CPA irá acompanhar o progresso desta ação, que será relatada no relatório referente à 2022.

Em 2021, além da automação dos processos de aquisição de novos alunos, foram implementadas análises assertivas sobre a segmentação do público-alvo, para cada ação de envio de mensagens. Essa segmentação é importante, pois para cada momento do candidato no processo de vendas, existe uma ação a ser tomada. Quando essa ação ocorre de maneira mais pessoal e direcionada, existe uma maior probabilidade de avanço do candidato, superação do processo seletivo e efetivação de sua matrícula.

A CPA constatou em 2020 que uma aspiração era ter um grande crescimento para o setor da Ciência de Dados no IGTI, o que foi confirmado. Outras estratégias como a construção de modelos de recomendação, segmentação dos alunos e análises e previsão são exemplos de algumas das estratégias que foram implantadas em 2021 e podem ser melhoradas em 2022.

A CPA comprovou que, no segundo semestre de 2021, foram implementados alguns funis para a aquisição de novos alunos, principalmente para a Pós-graduação. Devido à complexidade de implementação das tarefas de contato com os leads, a ferramenta de CRM utilizada (Pipedrive) e a ferramenta de construção e integração de automações (Zapier) deixaram de ser empregadas como principais sistemas de comunicação automática com os leads. Desse modo, as automações dos funis de aquisição passaram a ser realizadas pelo setor de T.I.

Um conjunto de ações como a implantação desses funis de aquisição, o desenvolvimento do contato direto dos leads com o setor comercial, o estabelecimento das políticas de desconto e a utilização maior da análise de dados, contribuíram com o crescimento nas vendas de Pós-graduação em 2021.

Outro desenvolvimento realizado pelos setores de tecnologia foi a introdução, em novembro de 2021, como relatado na introdução deste relatório, do produto de assinatura. Por meio desse produto é possível que qualquer aluno experimente, por um período de 15 dias, os bootcamps e imersões internacionais utilizando o Canvas. Dentro do sistema de assinatura também é possível que o aluno assista, ao vivo, qualquer uma das aulas interativas ministradas nos cursos. Esse produto de assinatura, que possui um ticket maior, também contribui para uma receita recorrente, pois é cobrado o valor de R\$ 65,00 mensais para ter acesso a todos os cursos por um período de 6 meses.

Nas recomendações para ações em 2021 a CPA sugeriu automatizar os processos de aquisição de novos alunos para que a experiência do usuário e a jornada do candidato ocorra de forma contínua e fluida. A fim de melhorar essa experiência do usuário foram revisadas as mensagens enviadas após cada uma das etapas (fases) dos processos de aquisição. Após essa revisão, foi identificado que essas mensagens precisavam ter características mais pessoais, ou seja, sempre mostrando ao candidato que ele pode interagir com a central de atendimento em qualquer momento do processo de vendas. Essa estratégia, em conjunto com mensagens em vídeo, mostrou-se mais eficiente para aumentar a presença dos alunos nos eventos interativos gratuitos promovidos pelo IGTI. Desse modo, é possível entregar valor para os possíveis alunos sem a sobrecarga da central de atendimento ou do departamento comercial.

Como foi constatado e descrito neste relatório de 2021, muitos foram os avanços do IGTI desde 2018, culminando em um ano com muitas inovações, dentre elas:

- Implantação de uma avaliação de contexto em momentos estratégicos ao longo do curso para medir a satisfação geral do aluno. A essa medição deu-se

o nome de “termômetro geral”, inclusive com a utilização de NPS, como descrito na introdução deste relatório.

- Investimento na atualização do Sistema Acadêmico, para acelerar processos do Registro Acadêmico. Esse sistema está permitindo a integração de todas as plataformas utilizadas pela Secretaria Acadêmica e o setor Financeiro, inclusive com o lançamento da graduação.
- Ampliação das reuniões das NDEs. O colegiado da Pós-graduação está em pleno funcionamento.
- Implantação e monitoração de vários indicadores.
- Implantação de novas ferramentas, como o Workable.

E ainda, algumas recomendações ocorridas no relatório de 2020 que continuam atuais e sugeridas para 2022:

- Melhora no Canvas, agora customizado pelo próprio IGTI.
- Aquisição e implantação de novas ferramentas.
- Análise mais apuradas e assertivas dos dados.
- Aumento dos eventos gratuitos, com novas modalidade de comunicação.
- Melhoria nos canais de atendimentos aos alunos.
- Potencializar o uso dos Kits de Estúdio Móvel, para possibilitar que as aulas sejam ministradas nas residências dos próprios docentes.
- Ampliação dos cursos de Pós-graduação e dos Bootcamps.

- Aumento no número de indicações dos alunos.
- Reconhecimentos por parte dos alunos, mídia e público em geral.

O último capítulo deste relatório vai abordar as ações com base na análise.

Capítulo 7. Ações com base na análise

Tomando como base as análises realizadas pela CPA a partir dos dados de autoavaliação levantados nos exercícios de 2021, as seguintes ações são sugeridas

1. Reunião com o corpo docente para fortalecer o cumprimento do regimento e a sensibilização quanto à missão da instituição e ampliação de reuniões dos colegiados.
2. Definir um cronograma para o plano de ação.
3. Apropriar dos dados da avaliação externa e interna, transformar os dados em conhecimento da realidade da IES e, junto com a comunidade acadêmica, irá propor as ações de melhoria para IES.
4. Ampliar a divulgação das atividades da CPA nos canais de comunicação do IGTI (site institucional, redes sociais e ambiente virtual de aprendizagem).
5. Gravar vídeos informativos curtos e disponibilizar para que a comunidade interna e externa se aproprie das atividades e responsabilidades da CPA.
6. Criar uma imagem (selo) para personalizar a CPA, buscando a proximidade da CPA com a comunidade interna e externa, promovendo a sensibilização da autoavaliação.
7. Criar indicadores de ações da CPA.
8. Ter um canal de comunicação direto com a CPA.
9. Promover ações para disseminação de práticas pedagógicas e inovadoras, criando espaços de capacitação de professores no Canvas.

10. Ampliar a apuração dos índices de satisfação do corpo técnico-administrativo e, a partir disso, obter insumos para a melhoria contínua das condições e o ambiente de trabalho destes profissionais.
11. Ampliar e consolidar os canais de atendimento aos discentes e egressos com o fortalecimento da ouvidoria.
12. Ficar atento ao índice de satisfação da disciplina dos cursos de Pós-graduação, sempre acima dos 80%.
13. Avaliar mais detalhadamente o critério de satisfação dos discentes (Autoavaliação), visto que foi o pior critério avaliado em 2021, na Pós-graduação modelo novo.