



Evento	Salão UFRGS 2022: XVIII SALÃO DE ENSINO DA UFRGS
Ano	2022
Local	Campus Centro - UFRGS
Título	Aplicação dos mapas de empatia como ferramenta de avaliação pelo NAU-FAR UFRGS
Autores	LUIZA BERNARDES CHAGAS SILVIA MARIA SPALDING PAULO EDUARDO MAYORGA BORGES MIRIAM ANDERS APEL RAFAELA SCHILARDI SCAPINI JÚLIA CAPP ZILLES KARIANE DE OLIVEIRA BORGES
Orientador	EDUARDO LUIS KONRATH

RESUMO: A avaliação institucional da UFRGS é finamente calibrada para apresentar os resultados mais representativos possíveis: há a autoavaliação docente, a avaliação do docente pelo discente, as avaliações de infraestrutura e a avaliação do Pós-Graduação pelos discentes. Com métodos cobrindo tantos aspectos, sentiu-se a necessidade de encontrar uma ferramenta que permitisse a identificação de percepções mais subjetivas acerca do nosso ambiente e dos processos de trabalho. Com isso, o Núcleo de Avaliação da Unidade Faculdade de Farmácia-UFRGS (FACFAR) decidiu adaptar uma ferramenta do *marketing* chamada de Mapas de Empatia, a fim de atender essa questão e agir complementarmente aos instrumentos de avaliação já conhecidos. Ela ocorre a partir de rodas de conversa promovidas anualmente com grupos de Docentes, Técnicos Administrativos, Discentes de Pós-Graduação e Discentes de Graduação. Cada categoria é representada por 10-15 pessoas, selecionadas aleatoriamente e convidadas, que se reúnem em salas virtuais. Em cada encontro, são criados quatro murais no *site* “Padlet”: “o que eu sinto?”, “o que eu vejo/escuto?”, “nossas dores” e “nossas necessidades”. Os presentes na reunião participam de uma conversa inicial e são orientados sobre como utilizar a plataforma, de forma a escreverem no mural anonimamente e podendo curtir comentários com os quais concordam. Em seguida, os dados são estratificados por tipo de comentário (positivo, negativo, sugestivo ou misto) e número de curtidas. Nos mapas realizados após o semestre acadêmico 2020-2, as principais devolutivas foram: sobrecarga de atividades (discentes de graduação), frustração por não conseguir terminar o projeto como gostaria (discentes de pós-graduação), comunicação intersetorial lenta (servidores técnicos) e comprometimento do aprendizado (docentes). Essa iniciativa propõe um lugar de desabafo e escuta qualificada no qual é possível obter uma visão holística da experiência e desafios que a comunidade da FACFAR enfrenta, e, combinada com demais instrumentos, cria avaliação mais fidedigna da instituição.