

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

Documento elaborado pela Comissão
Própria de Avaliação (CPA), em
atendimento às exigências do SINAES,
nos termos da Lei Federal No
10.861/2004, de 14 de abril de 2004.



RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PERÍODO 2021-2023

MANACAPURU- AMAZONAS





CRÉDITOS

Elaboração

Comissão Própria de Avaliação – CPA

Luciano de Pinho Martins
Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo
Alcimar Marques de Araújo
Tainara Pedrosa Oliveira
Cristiano Lúcio Torrez Lira

Projeto Gráfico e Diagramação

Aldemir Pereira dos Santos Júnior

Revisão Geral

Luciano de Pinho Martins

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Luciano de Pinho Martins - **Presidente**
Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo - **Representante Docente**
Alcimar Marques de Araújo Martins - **Representante Técnico-Administrativo**
Tainara Pedrosa Oliveira - **Representante Discente**
Cristiano Lúcio Torrez Lira - **Representante da Sociedade Civil Organizada**

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 : Especificações da Técnicas da Pesquisa	30
Quadro 2 : Avaliação dos Objetivos e Metas referente ao PDI	33
Quadro 3 : Avaliações externas realizadas pelas comissões in loco na Instituição	34
Quadro 4 : Cursos de Graduação e Conceitos de Cursos	34
Quadro 5 : Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 a 2023 referente ao Eixo 1, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS	35
Quadro 6 : Missão, Visão e Valores	37
Quadro 7 : Avaliação do Desenvolvimento Institucional	38
Quadro 8 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 2 – Dimensão 1, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS	39
Quadro 9 : Avaliação das Ações de Responsabilidade Social	43
Quadro 10 : Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 2 – Dimensão 3, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS	43
Quadro 11 : Avaliação das práticas de ensino e acompanhamento de egressos	44
Quadro 12 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 2, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	45
Quadro 13 : Avaliação da comunicação com a Sociedade	47
Quadro 14 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 4, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	47
Quadro 15 : Avaliação da Política de Atendimento ao Discente	50
Quadro 16 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 9, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	50
Quadro 17 : Avaliação da Política de Pessoal	54
Quadro 18 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 5, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	54
Quadro 19 : Avaliação da Organização e Gestão da Instituição	56
Quadro 20 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 6, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	57
Quadro 21 : Avaliação da Sustentabilidade Financeira conforme objetivos e metas do PDI	59
Quadro 22 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 10, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	60
Quadro 23 : Avaliação da Infraestrutura	62
Quadro 24 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 5 – Dimensão 7, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	63
Quadro 25 : Avaliação Geral NPS por Dimensões e Segmentos	85
Quadro 26 : Matriz de Desempenho por zonas - Docentes.	86
Quadro 27 : Matriz de Desempenho por zonas NPS - técnicos-administrativos.	88
Quadro 28 : Matriz de Desempenho por zonas NPS - Discentes.	89
Quadro 29 : Matriz de Desempenho por zonas NPS - Sociedade Civil Organizada.	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 : Pilares da Política de Avaliação Institucional	11
Figura 2 : Política e Programa de Avaliação	13
Figura 3 : Quatro pilares na busca pelo aperfeiçoamento Institucional do processo de autoavaliação	14
Figura 4 : Objetivos específicos dos processos de Autoavaliação	14
Figura 5 : Fluxograma dos processos de gestão acadêmicas e administrativas da IES	16
Figura 6 : Etapas do processo de autoavaliação	17
Figura 7 : Modelos de peças de sensibilização	22
Figura 8 : Selo de conquista da CPA.	23
Figura 9 : Layout dos instrumentos de pesquisa (termômetros)	24
Figura 10 : Escalas de Análise NPS	28
Figura 11 : Quadro NPS (Dimensão 8)	36
Figura 12 : Quadro NPS (Dimensão 01)	41
Figura 13 : Quadro NPS (Dimensão 02)	46
Figura 14 : Quadro NPS (Dimensão 04)	49
Figura 15 : Quadro NPS (Dimensão 09)	52
Figura 16 : NPS (dimensão 05)	55
Figura 17 : NPS (Dimensão 06)	59
Figura 18 : Quadro NPS (Dimensão 10)	61
Figura 19 : Quadro NPS (Dimensão 07)	66



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO	7
IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA	7
IDENTIFICAÇÃO E BASE LEGAL DA MANTIDA	7
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	10
METODOLOGIA	20
SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA	21
INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS	23
SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA	25
TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS	27
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	30
DESENVOLVIMENTO	32
EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	32
Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação Institucional	32
EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	37
Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	37
Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	42
Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	44
Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	47
Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes	49
EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO	53
Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	53
Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional	56
Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	59
EIXO 5 – INFRAESTRUTURA	62
Dimensão 7 – Infraestrutura	62
ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	68
EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	69
EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	71
EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS	73
EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO	79



ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	85
AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS	93
CONSIDERAÇÕES FINAIS	100



APRESENTAÇÃO

O Relatório Integral de Autoavaliação Institucional – período 2021-2023 é apresentado no presente documento pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), que foi organizado considerando as diretrizes legais da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES no 65, de 09 de outubro de 2014, que estabelece o roteiro para o Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI). O Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade Amazonas (FA) está estruturado sob a perspectiva dos 05 eixos que agrupam as 10 dimensões avaliativas do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Por fim, ele tem sido disponível da interação entre o planejamento estratégico institucional e os resultados avaliativos da IES angariados pela CPA na base de coleta de dados informados.

Este Relatório de Autoavaliação analisa a conformidade dos objetivos e metas do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da instituição e apresenta a síntese dos resultados das avaliações internas e externas e o planejamento das ações acadêmico-administrativas decorrentes dos processos e resultados. O processo de avaliação institucional valoriza a participação de todos os segmentos de forma democrática garantindo transparência, credibilidade e confiabilidade ao processo.

A CPA da Faculdade Amazonas (FA) apresenta a seguir o relatório integral de autoavaliação institucional, estruturado em cinco partes: 1. Introdução, 2. Metodologia, 3. Desenvolvimento e análise dos dados e das informações, 4. Ações com base na análise dos dados e 5. Considerações finais.

O documento apresentado é o fruto de um longo processo avaliativo empreendido por todos aqueles que fazem parte da comunidade acadêmica, sendo envolvidos em seu segmento interno, o corpo técnico administrativo, os estudantes, o seu corpo docente e de tutores, e também a comunidade externa por meio das informações coletadas a partir das lideranças empresariais da cidade.

Coube à Comissão definir a metodologia de trabalho, a escolha dos instrumentos a serem usados na coleta das informações, o modo e o uso a serem feitos dos dados coletados e a sistematização do conjunto das informações.



1

INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

A Faculdade Amazonas (FA) é uma Instituição de Educação Superior (IES) privada, que possui como mantenedora o Instituto Metropolitano de Ensino Ltda. A IES está assentada no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, com ofertas de cursos de Graduação, tendo como valores: **Excelência, ética, profissionalismo e Inclusão Social**, e a seguinte missão: **Formar profissionais comprometidos na sua área de atuação, com uma postura ética, contribuindo para sua inserção no contexto social como agente transformador**, conforme explicita o Plano de Desenvolvimento Institucional. A missão institucional permite a democratização do acesso ao Ensino Superior, contribui para a empregabilidade e influencia positivamente os índices de desenvolvimento econômico e humanístico da região Norte. A Faculdade Amazonas oferece cursos de Graduação com valores acessíveis, muitas vezes abaixo das concorrentes do estado, tendo importante impacto na política de inclusão socioeducacional.

IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA

Mantenedora	Faculdade Amazonas Ltda – EPP
CNPJ	24.373.640/0001-05
Endereço	Travessa Cristiane Azevedo, 2712 – Morada do Sol, Município de Manacapuru, Estado do Amazonas. CEP: 69.402-093.
Registro na Junta Comercial do Estado do Amazonas	14/11/2000 sob o NIRE: 132003884-53 e protocolo: 00/021448-5 (por ser empresa limitada não possui registro em cartório, somente na JUCEA)
Telefone	(92) 2101-1000
Site	https://faculdadeamazonas.com.br

IDENTIFICAÇÃO E BASE LEGAL DA MANTIDA

Mantida	Faculdade Amazonas – Código da mantida: 21592
Endereço	Endereço 01: Travessa Cristiane Azevedo, 2712 – Manacapuru – CEP 69402-093 – Amazonas. Endereço 02: Rodovia Manoel Urbano, nº1712, CEP 69402-093, Manacapuru/AM
Atividade Econômica Principal:	Educação Superior – Graduação e Pós-Graduação.
Telefone	(92) 98423-5281

A visão de futuro institucional é se tornar referência de qualidade e excelência no ensino superior na região, ofertando serviços educacionais e processos educativos diversos que sejam

capazes de formar inteligências locais que contribuam para o desenvolvimento econômico e social da nossa região.

Em consonância com a “Missão Institucional” e as orientações do Projeto Pedagógico Institucional (PPI), a IES visa garantir a excelência de ensino e a qualidade na pesquisa e na extensão, possuindo um corpo docente formado por profissionais qualificados e uma equipe de técnicos e profissionais preparados para o desenvolvimento das atividades necessárias ao bom desempenho do Faculdade.

A Faculdade Amazonas, Instituição de Ensino Superior Privada- IES, sob código da mantenedora nº 1416, e Portaria de Credenciamento como Faculdade: nº 722 de 27/07/2018, publicação no D.O.U. nº 84, seção 1, 30/07/2018. A IES constitui-se uma empresa nova, com objetivo de possibilitar o acesso ao ensino superior a partir da sua atuação pretende realizar um trabalho contínuo de inserção social, através da democratização do acesso à educação superior favorecida por um Projeto Pedagógico Institucional (PPI) alinhado com as demandas sociais locais e as exigências do mundo do trabalho, um corpo docente altamente qualificado, estrutura de atendimento ao educando composta de unidades de ensino, pesquisa e extensão, laboratórios de aprendizagem, bibliotecas e preços competitivos, sem que haja comprometimento da qualidade dos serviços prestados.

O projeto surgiu a partir da experiência que os proprietários já possuem na área educacional, com a Empresa Centro Metropolitano de Ensino – CEMETRO, localizada em Manaus, capital do Estado do Amazonas, que atua na educação básica abrangendo o ensino fundamental, ensino médio, EJA, e ensino técnico pós-médio. E com o Instituto Metropolitano de Ensino- IME e sua mantida CEUNI FAMETRO, com sede também na capital Manaus, com atuação no ensino superior há 18 anos com cursos nas modalidades presencial e a distância, com bacharelados, tecnológicos e licenciaturas e com qualidade de ensino comprovada pelo INEP/MEC.

Não deixa de ser um desafio à implantação de uma Instituição de Educação Superior privada, haja vista os desafios locais, mas o que se busca é uma expansão com responsabilidade social, para os interiores do estado do Amazonas e para demais estados do país, com nosso perfil de foco na qualidade de ensino, humanização, profissionalização em prol da inclusão social.

Desta forma, a criação de uma Faculdade contribui para o desenvolvimento da região e do próprio município, que possibilita mais pessoas terem acesso ao ensino superior, ou seja, a uma profissão.

As atividades de ensino não se restringem a preparar o indivíduo apenas para atender às necessidades da população, mas objetivam formar profissionais para atuar como agentes transformadores da sociedade, centrados em uma visão generalista e cidadã. Assim, no que se refere às Políticas Acadêmicas, a orientação central da IES será o ensino de graduação, sem desconsiderar, entretanto, as outras dimensões do ensino superior como a pesquisa e a extensão vistas aqui como indissociáveis.

Uma grande parcela desse desenvolvimento deve-se ao trabalho pedagógico inovador e o contínuo investimento em infraestrutura realizado pela Instituição. No total a Faculdade Amazonas conta com um número de salas de aula suficientes e adaptadas conforme a demanda, com capacidade média para 50 alunos, além dos seguintes espaços: biblioteca, laboratórios para aulas práticas e de informática, espaço para convivência e alimentação interna e externa, auditório, estacionamento, sala dos professores, espaço para atendimento ao aluno, gabinetes para professores integrais nos três turnos, salas de coordenações de curso, sala de reunião para membros do NDE, sala da Comissão Própria de Avaliação (CPA), sala de Pesquisa e Extensão, Secretaria Acadêmica e Núcleo de Apoio ao Discente (NADI). Oferece ainda internet Wi-Fi que cobre todas as áreas acadêmicas e administrativas.

A instituição considera a avaliação institucional como um processo contínuo e permanente de autodiagnóstico e análise visando o aperfeiçoamento da qualidade do ensino, pesquisa, extensão e gestão administrativa, e que serve de mapeamento do autoconhecimento para fins de planejamento, revisão e orientação, além de permitir que a instituição perceba o grau de distanciamento entre os objetivos/metapas propostos e a prática estabelecida no cotidiano institucional.

Por isso, com base no relatório de autoavaliação a Instituição executa o acompanhamento, medição e direcionamento contínuo das atividades e implementação de mudanças necessárias à realização da missão Institucional.

O relatório de autoavaliação institucional aqui apresentado foi confeccionado pela CPA da Faculdade Amazonas, sendo constituída pelos seguintes membros:

Presidente	Luciano de Pinho Martins
Representante Docente	Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo
Representante Técnico Administrativo	Alcimar Marques de Araújo Martins
Representante Discente	Tainara Pedrosa Oliveira
Representante da Sociedade Civil Organizada	Cristiano Lucio Torrez Lira



A CPA exerce sua autonomia e atua como intermediadora entre a comunidade acadêmica e os gestores institucionais, organizando e encaminhando os indicadores advindos da pesquisa para disseminação entre os dirigentes da IES e os coordenadores de curso, que têm apoiado a comissão, nas estratégias de engajamento da comunidade acadêmica e disseminação dos resultados das práticas avaliativas. A CPA atua na identificação das causas dos seus problemas acadêmicos e administrativos, na produção de informações e conhecimentos institucionais, na vinculação da instituição com a comunidade e na prestação de contas com a sociedade sobre as ações desenvolvidas na região.

Assim, a avaliação institucional contribui significativamente para que as instituições de Educação Superior se reavaliem permanentemente em suas práticas, de forma crítica, sistemática e comprometida. Isto equivale a refletir sobre o seu papel na sociedade como disseminadora e promotora do saber, capaz de compreender e modificar a realidade. Por outro lado, deve também servir para que a Instituição possa corrigir deficiências institucionais que coloquem em risco, inclusive, a sua sustentabilidade econômico-financeira.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Ao longo dos anos, a Comissão Própria de Avaliação - CPA da instituição tem se ajustado às normas acadêmicas e legais e fornecido apoio ao planejamento da organização em todas as suas dimensões, áreas e níveis de estrutura. Como protagonistas do planejamento, os processos de avaliação, inovação, participação e apoio foram melhorados durante o processo de implantação e execução das atividades acadêmicas. Dessa forma, a cultura da avaliação vem sendo continuamente assimilada e ampliada, permitindo que os processos avaliativos possam fazer parte do cotidiano da vida acadêmica, tornando-se a dimensão constitutiva da rotina acadêmica em qualquer que seja a sua feição.

Para alcançar os objetivos de médio e longo prazo da organização, o planejamento estratégico institucional serve como base para direcionar e acompanhar seus esforços. O Planejamento Estratégico Institucional, definido no PDI está articulado com todo o processo de autoavaliação na medida em que os resultados de avaliação são apresentados às equipes de gestão da faculdade e, que, de posse dos diagnósticos, possam planejar ações para buscar os indicadores de mitigação das fraquezas, prevenção das ameaças, manutenção para suas fortalezas e aproveitarem as oportunidades de melhorias identificadas.



O planejamento estratégico de avaliação institucional é um processo de autoconhecimento da Instituição, de revisão e análise crítica sobre suas diversas dimensões contribuindo para uma maior transparência da gestão educacional, permitindo demonstrar a sociedade o cumprimento de suas funções de ensino, pesquisa e extensão e a coerência dos seus objetivos em relação às necessidades sociais mediante a divulgação dos relatórios aos participantes dos diferentes segmentos e setores para que sirvam de apoio ao planejamento.

Por meio da divulgação dos resultados aos setores responsáveis, são construídas políticas, programas e elaborados planos de ação, a fim de identificar as ações de melhoria nos cursos oferecidos pela instituição, bem como nos serviços oferecidos pela instituição.

Nesse cenário, a avaliação institucional é decisiva para que a Instituição possa perceber com clareza o caminho que está percorrendo, o que permite identificar e propor mudanças de trajetória com vistas aos objetivos institucionais permitindo verificar o efetivo cumprimento da missão, visão e valores institucionais e oferece, ainda, subsídios para o aperfeiçoamento de seus projetos pedagógicos e a melhoria contínua da gestão. Com essa preocupação, a Faculdade Amazonas estabelece uma política para a avaliação, embasada nos seguintes pilares:

POLÍTICA

Promover a cultura da avaliação institucional considerando indicadores internos e externos para o processo de análise, reflexão e proposição de melhorias acadêmicas e administrativas.



Figura 1: Pilares da Política de Avaliação Institucional.

Além destes parâmetros, o Programa de Avaliação Institucional (PAI) e o projeto de autoavaliação são desenvolvidos tendo em vista a Política de Avaliação Institucional estruturada pelas seguintes diretrizes:

- Desenvolver o autoconhecimento da Instituição, por meio do resultado de suas ações, permitindo adequá-las às demandas sociais e à missão institucional;
- Maximizar a participação da Instituição na comunidade;
- Incrementar a profissionalização da gestão pedagógica e administrativa.

Para a realização do Programa de Avaliação Institucional (PAI) da Faculdade Amazonas, ocorrem trabalhos articulados entre diversos setores institucionais, como CPA, coordenação de ensino, procuradoria institucional, coordenações de curso e direção geral. A participação ativa da CPA viabiliza a consolidação da Avaliação Institucional, contribuindo para a cultura da valorização dos resultados das avaliações e na implementação de mudanças.

As avaliações são ferramentas fundamentais para a gestão Institucional, gerando informações para reflexão, propostas de ações para melhorias, atualização de programas e o desenvolvimento da Instituição, assim como de transparência para a comunidade acadêmica e a sociedade.

O PAI é estruturado para captar informações, analisar e discutir os resultados, gerar planos de ações e implementar melhorias, para tanto utiliza três conjuntos de avaliações:

- Externas: atos regulatórios Institucional e dos cursos, além dos indicadores de qualidade (Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes - ENADE, Indicador de diferença entre os desempenhos observados e esperados - IDD, Conceito Preliminar de Curso - CPC, e Índice Geral de Cursos - IGC);
- Internas: autoavaliações institucionais e dos cursos de graduação;
- Avaliações de desempenho: avaliações de desempenho dos coordenadores dos cursos de graduação e dos docentes.

Devidamente implantado e dotado de ações efetivas na gestão da instituição, o PAI é executado anualmente, e conduzido pela CPA. Os membros da CPA através dos processos de avaliação institucional implantado, realiza ações programadas de avaliação e seus indicadores oferecem subsídios para a gestão da instituição.

As principais atribuições da CPA para conduzir o processo da Avaliação Institucional, são: a) envolver a comunidade acadêmica, estimulando sua participação; b) organizar o sistema de



coleta e análise de dados; c) contribuir para construção e aplicação de instrumentos de coleta de dados; d) agrupar e proceder à análise dos dados colhidos; e) divulgar resultados e promover discussões em torno da análise dos resultados; f) subsidiar o processo de Planejamento Institucional, orientando ações futuras por meio da comparação das avaliações internas e externas; g) avaliar continuamente os objetivos estabelecidos no PDI, baseado na melhoria contínua; e h) promover a continuidade do processo avaliativo.

A Política de Avaliação Institucional e o macroprocesso do Programa de Avaliação Institucional, encontra-se assim estruturada:

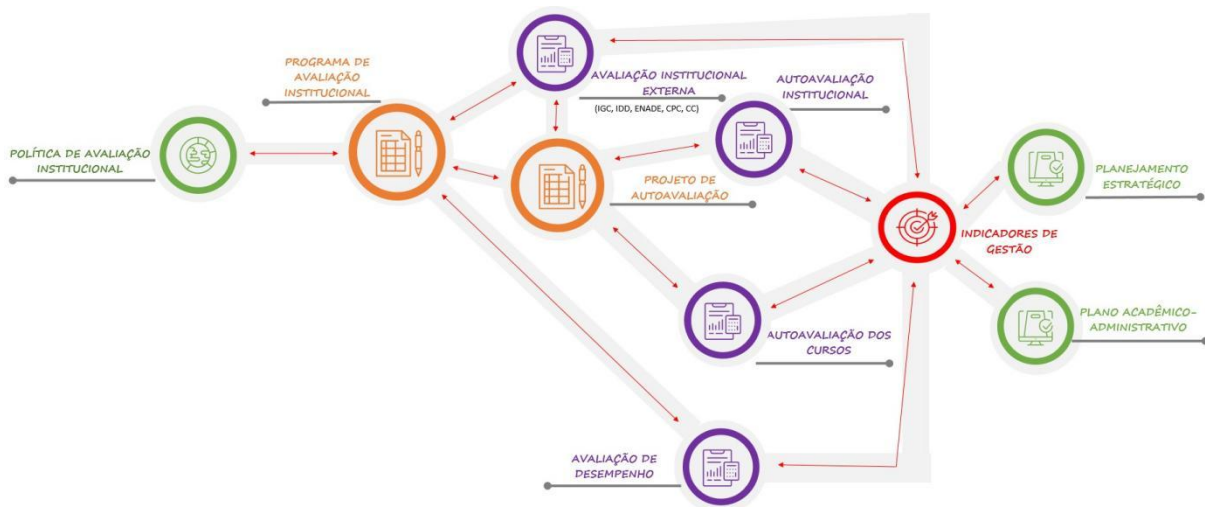


Figura 2: Política e Programa de Avaliação

A autoavaliação insere-se em um conjunto de ações realizadas que visam, no seu processo histórico, fortalecer o papel da instituição nas decisões, fundamentando-se em uma análise de suas potencialidades e fragilidades, a fim de oferecer os elementos para subsidiar a elaboração de um Planejamento Estratégico.

Os objetivos específicos da autoavaliação estruturam os programas de avaliação contínua, que em seu segundo ciclo, busca apresentar os procedimentos para realização do ciclo avaliativo de modo que, a partir dos seus resultados, possa oferecer à comunidade acadêmica os artefatos necessários para o processo de reflexão e transformação de seu desenvolvimento institucional e transparência no cumprimento de sua missão, bem como fomentar discussões sobre o desenvolvimento e a continuidade do processo de avaliação, de modo a torná-lo significativo e eficaz.

O Projeto de Autoavaliação baseia-se na perspectiva de aperfeiçoamento institucional com a conscientização e adesão voluntária, a avaliação total e coletiva, a unificação da linguagem, e a competência técnico-metodológica propiciando a legitimidade dos dados coletados. A figura abaixo demonstra a interligação do quebra-cabeça do processo de autoavaliação.

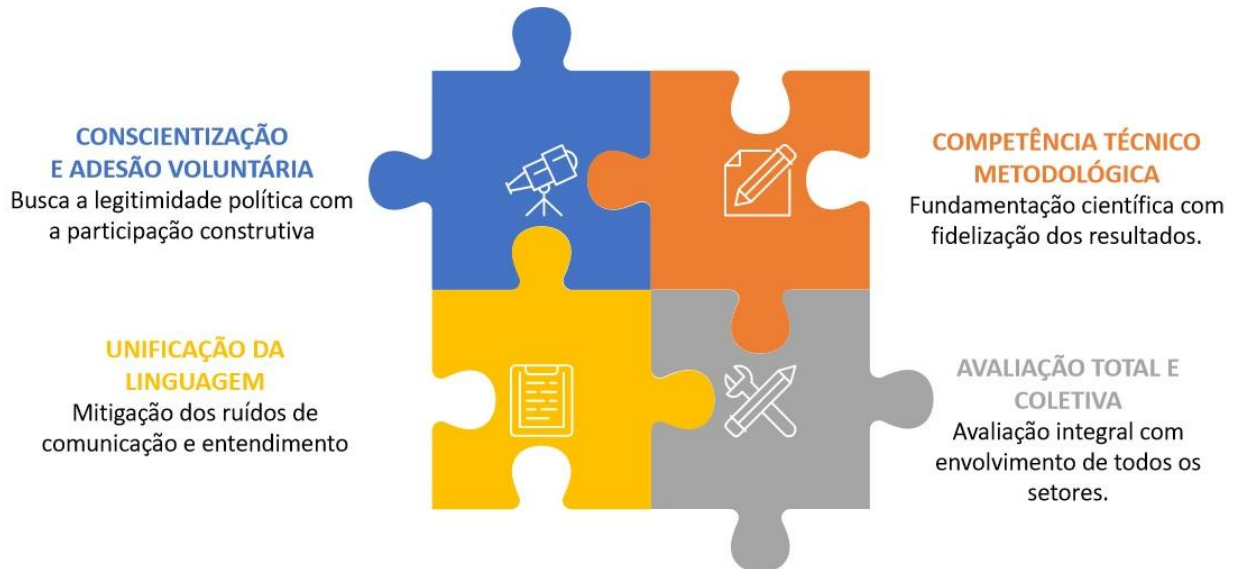


Figura 3: Quatro pilares na busca pelo aperfeiçoamento Institucional do processo de autoavaliação

O Processo de Autoavaliação derivado do Projeto de Autoavaliação é apresentado através dos seus objetivos específicos:

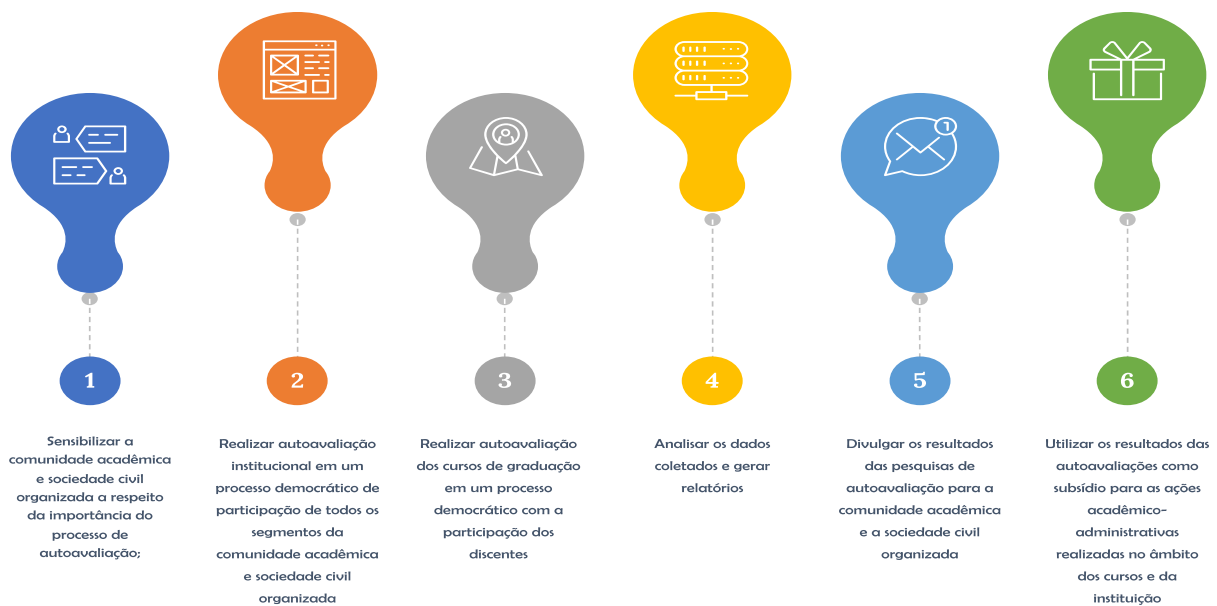


Figura 4: Objetivos específicos dos processos de Autoavaliação

A participação dos membros da comunidade acadêmica e da comunidade externa é componente de extrema relevância nesse processo. Do mesmo modo, é imprescindível que se promova a articulação entre avaliação, planejamento e processo de tomada de decisões. Isso torna possível à avaliação institucional atuar, efetivamente, como instrumento de consolidação, ajustes, adequações e mudanças.

O projeto de autoavaliação conduzido pela CPA, permite que sejam identificadas potencialidades e fragilidades, as quais são utilizadas uma matriz para análise e discussão nas diversas instâncias da gestão Institucional e dos cursos, sendo propostas ações para que as melhorias ocorram. Desta forma, os processos de gestão da Instituição são realizados a partir da análise dos resultados das avaliações externas e internas, seguindo o fluxograma apresentado na figura 2.

A autoavaliação, na Instituição, ocorre de forma contínua em dois níveis: no âmbito da Instituição e no âmbito de cada curso. A comunidade acadêmica e a sociedade civil organizada participam do planejamento e execução, através de seus representantes e são sensibilizadas constantemente para participarem das pesquisas e se apropriarem dos seus resultados.

Cabe destacar que além de analisar os dados das avaliações interna e externa, a CPA considera os resultados da ouvidoria, semestralmente, como forma de qualificar o processo da autoavaliação.

Os processos de gestão são realizados, considerando a análise dos resultados em acordo com o fluxograma apresentado a seguir.



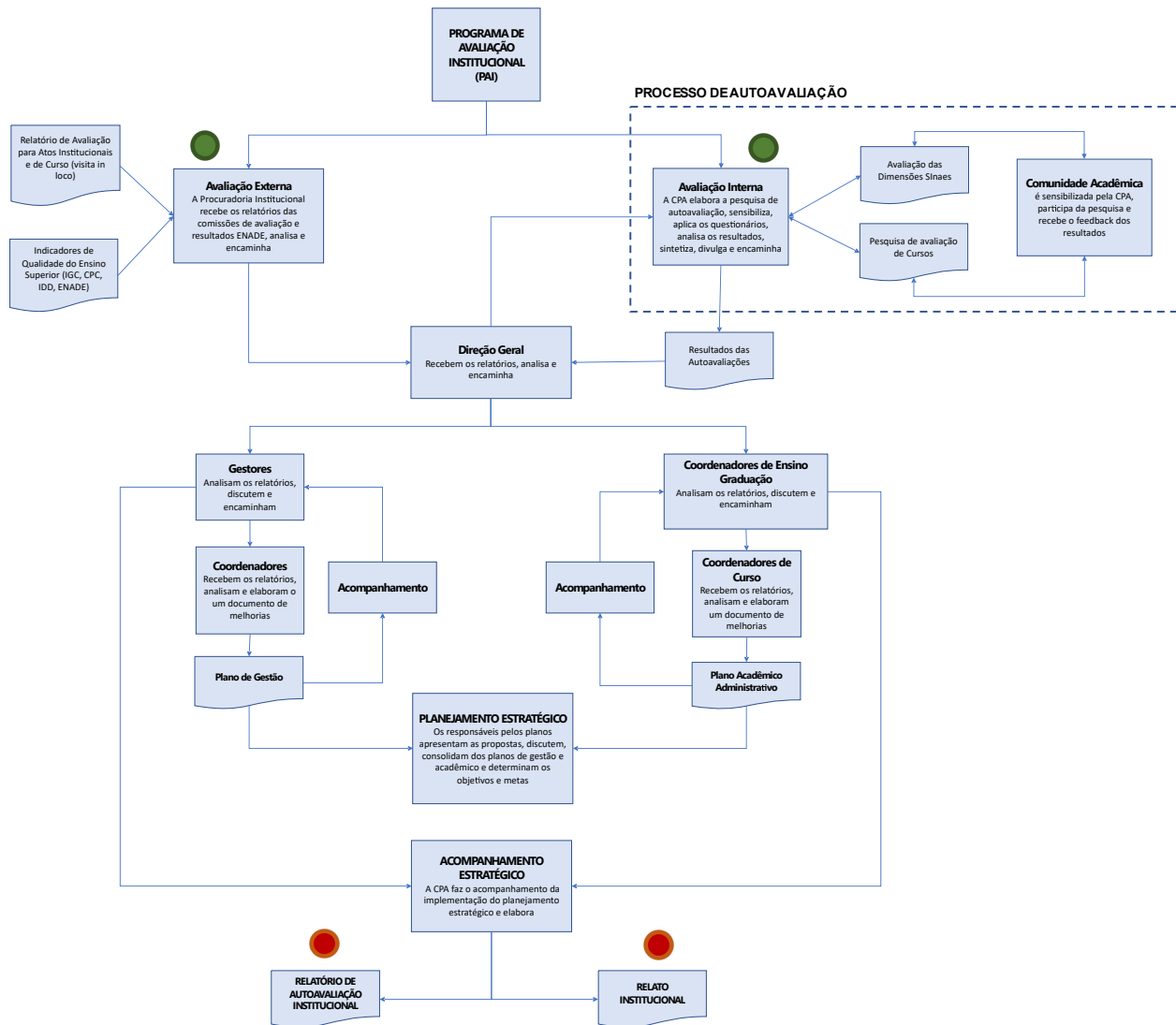


Figura 5: Fluxograma dos processos de gestão acadêmicas e administrativas da IES

O projeto de autoavaliação propõe uma metodologia que permite o seu balizamento de acordo com os seguintes princípios:

- Participação dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica e comunidade externa,
- Transparência na coleta, tratamento, análise dos dados;
- Utilização dos resultados;
- Globalidade: os resultados são expressos numa visão do conjunto da Instituição e;
- Gradualidade: expressa a estratégia de desenvolvimento dos diferentes sujeitos no processo de avaliação e do próprio desenvolvimento do projeto, com a inserção das diferentes dimensões.

A figura a seguir resume o processo de autoavaliação realizado anualmente na Faculdade Amazonas (FA).

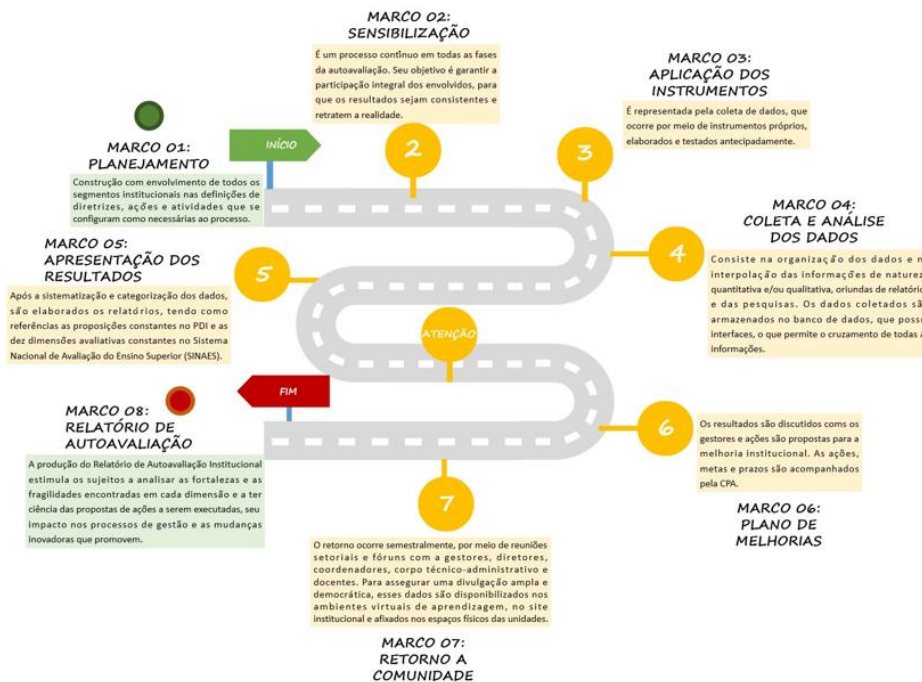


Figura 6: Etapas do processo de autoavaliação

Os processos de autoavaliação da Faculdade Amazonas (FA) são executados anualmente em dois momentos: no primeiro semestre, a autoavaliação dos cursos, e no segundo semestre, a autoavaliação institucional.

Na autoavaliação institucional, a comunidade acadêmica (discentes, docentes, tutores e técnicos administrativos) avalia a Instituição como um todo. Conta ainda com a participação da sociedade civil organizada por meio das empresas parceiras que ofertam vagas de estágio e empregos aos acadêmicos e egressos da Instituição.

A CPA realiza reuniões ordinárias semestrais, assim como, quando necessário, reúne-se com grupos específicos para a discussão de temáticas referentes aos processos de avaliação, bem como dos resultados de avaliações internas e externas e acompanhamento de ações decorrentes desses processos.

A sistematização dos resultados dos processos de avaliação é realizada a partir dos diferentes relatórios construídos a partir da aplicação de questionários, relatórios desenvolvidos pelos diferentes cursos e outros instrumentos disponíveis.

Pressupostos Legais

A Comissão Própria de Avaliação Institucional fundamenta-se nos seguintes parâmetros legais:

- BRASIL. Ministério da Educação. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES): Lei n.10.861, de 14 de abril de 2004. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>;
- BRASIL. Ministério da Educação. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei n.9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>.
- BRASIL. Ministério da Educação. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES): Portaria MEC n.2.051. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>.
- BRASIL. Ministério da Educação. Portaria Normativa 40, de 12/12/2007 – art. 61-D. Data de inserção do relatório da CPA no Sistema EMEC.
- Decreto no 5.662, de 19/12/2005, que regulamenta o art. 80 da Lei no 9394, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional;
- Decreto de 28/05/2004, que compõe a Comissão Nacional de Avaliação da Educação (CONAES);
- Portaria INEP no 31, de 17/02/2005, que indica e estabelece os procedimentos das Avaliações Externas das IES.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, INEP. Orientações Gerais para Roteiro de Autoavaliação. Brasília, DF: MEC, 2004. Disponível em: < <http://.inep.gov.br/> >.
- BRASIL. Ministério da Educação. Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras. (PAIUB). Brasília, DF: MEC/SESU. Disponível em: <<http://inep.gov.br/>>.
- CEA. Bases para uma Nova Proposta de Avaliação da Educação Superior. Publicado em Março de 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/sinaes.pdf>>.
- CONAES. Diretrizes para a Avaliação das Instituições de Educação Superior. Publicado em agosto de 2004. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/diretrizes.pdf>>.
- CONAES/INEP. Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior: Diretrizes e Instrumento. Publicado em novembro de 2005. Disponível em: CONAES/INEP. Roteiro de Autoavaliação Institucional. Publicado em agosto de 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/roteiro.pdf>>.
- NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES No65. Roteiro para Relatório de Autoavaliação institucional.





2

METODOLOGIA



METODOLOGIA

Para a Faculdade Amazonas, alimentada pelo desejo de progredir, a avaliação é um processo de construção coletiva da comunidade acadêmica que a integra, assim como da sociedade civil. Por meio destas, é presente a promoção dinâmica na participação dos diversos agentes institucionais e comunitários, conscientes de seus papéis e responsabilidades junto ao escopo institucional, de forma transparente, participativa e progressiva.

A avaliação diagnóstica institucional ocorre nos processos de autoavaliação, com a finalidade de identificar demandas pontuadas pelas comunidades acadêmica e externa, por meio de pesquisa eletrônica quantitativa e qualitativa e Grupo Focal aplicado. Afora isso, é construída com as contribuições dos membros da CPA, coletadas em reuniões periódicas, cruzamento de pesquisas setoriais anteriores e análise de cenário atual, o que possibilita um estudo descritivo de comportamentos, opiniões e anseios. E, considerando a avaliação formativa relevante em um processo de autoavaliação, essas contribuições são registradas em um quadro cujas demandas são listadas com a indicação dos respectivos setores responsáveis, a fim de acompanhar o andamento das providências e, se necessário, ajustar o processo de autoavaliação. Ao final de cada ano letivo é realizada uma avaliação somativa com o propósito de verificar o alcance dos objetivos no processo de autoavaliação e apresentada como pauta de reunião no planejamento estratégico institucional.

Portanto, na concepção formativa de avaliação, os dados institucionais são coletados semestralmente por meio de questionários com perguntas quantitativas e qualitativas com segmentos estratégicos de forma *on line*, no próprio sistema interno da Instituição. No que diz respeito ao método empregado na pesquisa utilizou-se o modelo de pesquisa tipo “Survey”, como o mais indicado para o estudo descritivo de comportamentos, opiniões e anseios. Os discentes, docentes e tutores da graduação, além do corpo técnico-administrativo participam da Autoavaliação Institucional com periodicidades e instrumentos específicos para cada público disponibilizados no portal de pesquisas da CPA. Em acréscimo, a sociedade civil organizada participa da pesquisa através de link enviado pelo setor de empregabilidade para as chefias das empresas parceiras que recebem os alunos/egressos da Instituição para estágios remunerados e empregos.



SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA

A CPA, por meio de um amplo processo de sensibilização, busca o estabelecimento de uma cultura de gestão com seus princípios fincados na contínua avaliação de suas ações e resultados, realiza seus processos de autoavaliação (institucional e de curso) de forma contínua todos os anos, conforme metodologia e etapas já descritas anteriormente nesse documento.

A primeira pesquisa de autoavaliação institucional foi realizada em 2020, contando com a participação dos docentes, dos tutores e dos técnicos-administrativos. Em 2022, a CPA também realizou a pesquisa institucional com os discentes e a sociedade civil organizada, e em 2023 também foi aplicada a primeira autoavaliação de curso com os alunos. Desta forma, ao longo de quatro anos, a CPA conseguiu criar a cultura de avaliar para melhorar, estimulando a participação de novos membros da comunidade acadêmica e com engajamento dos veteranos.

Visando o envolvimento acadêmico no processo de autoavaliação institucional, no começo de cada semestre são realizadas reuniões com os membros da direção, coordenações, docentes e técnicos administrativos para sensibilizá-los quanto à importância da participação e os objetivos de todo o processo avaliativo. Todo o processo de avaliação da Instituição é descrito nas campanhas institucionais e mídias acadêmicas de acesso, e ocorre de acordo com o previsto no calendário acadêmico, onde são destacados os períodos em que acontecerão as avaliações. Desta forma, discentes, docentes e colaboradores têm ciência do período em que ocorrerá a avaliação e a forma de acesso para imputação dos dados.

A trajetória de sensibilização dos segmentos institucionais é realizada contando com a parceria do setor de marketing através da produção de material de comunicação (criação de artes, posts nas redes sociais institucionais, elaboração de cards, e-mails marketing direcionados, mensagens de texto SMS). A CPA se direciona prioritariamente para articulação com gestores, coordenadores de curso, professores e tutores na divulgação e envolvimento baseado em metas de todo o corpo discente. Enfim, a sensibilização da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada é realizada por meio de informativo Endomarketing e em acréscimo, a CPA realiza a gravação de vídeos que disponibilizados via Youtube[®], servindo como estímulo a participação. As ações de sensibilização envolvem divulgar o que é a autoavaliação, o que é a CPA e as suas respectivas finalidades.



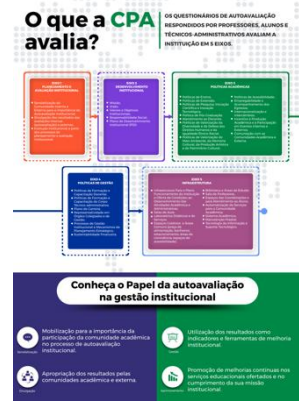


Figura 7: Modelos de peças de sensibilização

Outro ponto relevante e de destaque na autoavaliação é da segurança sobre o sigilo das respostas da pesquisa e da adesão voluntária ao processo, assegurada toda a liberdade de crítica aos respondentes para garantir a obtenção de resultados fidedignos.

As melhorias implementadas a partir das ações propostas por meio das avaliações são divulgadas a toda comunidade acadêmica por meio dos fóruns semestrais com a comunidade acadêmica e da utilização de banners impressos e digitais, no site e nos portais digitais através de links disponibilizados.

Os resultados são socializados de forma transparente (cartazes, banners, e-mail e mídia eletrônica). Os cartazes são fixados em murais físicos disponíveis na Faculdade, além da disponibilização via Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), garantindo fácil acesso à informação a todos os seus estudantes, docentes, tutores e técnico-administrativo.

Outra forma, utilizada para potencializar a sensibilização à participação dos segmentos acadêmicos é a identificação do selo de conquista da CPA nos locais com melhorias baseadas nos resultados do Programa de Avaliação Institucional e elaborados no planejamento

estratégico a fim de dar credibilidade, feedback positivo e fortalecer o processo, de modo a atingir padrões de desempenho e qualidade, considerados intrínsecos na educação democrática, construtiva e emancipadora. Desta forma, pretende-se criar a cultura de avaliar para melhorar, estimulando a participação de novos membros da comunidade acadêmica e fidelizando os veteranos.



Figura 8: Selo de conquista da CPA.

INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS

Conforme já citado anteriormente, são utilizados semestralmente instrumentos para a realização de pesquisa, por meio de questionário eletrônico, com perguntas abertas e fechadas, aplicados as comunidades acadêmica e externa.

Os questionários aplicados aos docentes/tutores, discentes e técnicos-administrativos foram disponibilizados no portal institucional, com acesso através de login, e para a comunidade externa o acesso ao questionário se dá por meio de link do Google[®] formulários encaminhados pelo setor de empregabilidade para as chefias das empresas parceiras que recebem os alunos/egressos da Instituição para estágios remunerados e empregos.

A participação é voluntária e a identidade do participante é mantida sob sigilo. Todo esse exercício é conduzido objetivando o aprimoramento da gestão acadêmica e administrativa.

A construção dos questionários acontece de forma reflexiva e participativa, até a obtenção de um formato que atende às necessidades institucionais e as características do público-alvo do processo avaliativo. Segue a seguir alguns modelos de questionários utilizados.



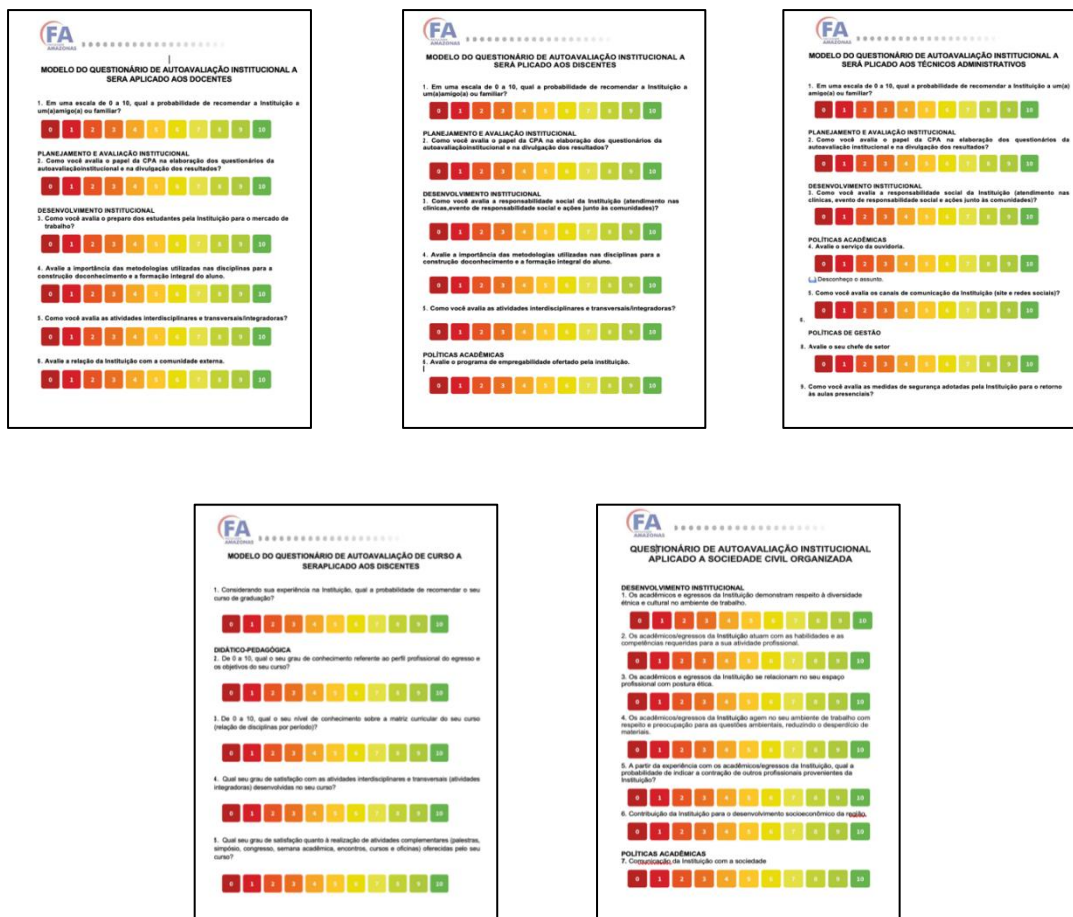


Figura 9: Layout dos instrumentos de pesquisa (termômetros)

Todas as questões de múltipla escolha são definidas na tentativa de garantir a compreensão dos avaliadores quanto aos enunciados propostos, bem como das alternativas, procurando a máxima clareza dos questionamentos realizados e buscando minimizar a possibilidade de interpretações ambíguas do item avaliado e da intenção das perguntas. Essa atenção se faz necessária, pois o ambiente universitário é um espaço heterogêneo. Cada consulta dispõe uma questão aberta para livre expressão do participante.

Para o segmento docente/tutor foram aplicadas 32 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

DOCENTES	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	8
Políticas Acadêmicas	5
Políticas de Gestão	8
Infraestrutura	10



Para o segmento técnicos administrativos foram aplicadas 20 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	2
Políticas Acadêmicas	3
Políticas de Gestão	7
Infraestrutura	7

Para o segmento discente foram aplicadas 29 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

DISCENTES	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	6
Políticas Acadêmicas	12
Políticas de Gestão	1
Infraestrutura	9

Para o segmento sociedade civil organizada foram aplicadas 08 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Desenvolvimento Institucional	7
Políticas Acadêmicas	1

Na instituição a autoavaliação ocorre de acordo com o previsto no calendário acadêmico disponibilizado no site da instituição, onde todos os segmentos da comunidade acadêmica têm acesso e podem assim, se informar dos períodos em que acontecerá a avaliação.

SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA

O processo de autoavaliação institucional é planejado e executado anualmente pela equipe da CPA, a qual é composta por um representante da sociedade civil organizada, um representante técnico-administrativo, um representante discente e um representante docente, além de um membro presidindo a comissão. As pesquisas de autoavaliação contam com a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, além da sociedade civil organizada.

A avaliação interna é executada anualmente em dois momentos: no primeiro semestre, a autoavaliação dos cursos, e no segundo semestre, a autoavaliação institucional.

O questionário de autoavaliação Institucional contempla os 5 eixos propostos na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014, no qual as dez dimensões foram redistribuídas: Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional: Dimensão 8: Planejamento e Avaliação; Eixo 2: Desenvolvimento Institucional: Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição; Eixo 3: Políticas Acadêmicas: Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade, Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes; Eixo 4: Políticas de Gestão: Dimensão 5: Políticas de Pessoal, Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição, Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira e Eixo 5: Infraestrutura Física: Dimensão 7: Infraestrutura Física. O Instrumento de Avaliação Institucional Externa é utilizado como balizador para a elaboração das questões contidas na pesquisa.

O questionário da autoavaliação dos cursos é estruturado tendo como documento norteador o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, contemplando as seguintes dimensões: Dimensão 1: Organização Didático-pedagógica; Dimensão 2: Corpo Docente e Tutorial, e Dimensão 3: Infraestrutura. Ambos os questionários são constantemente revisados e reestruturados pela CPA.

Na autoavaliação institucional, a comunidade acadêmica (discentes, docentes, tutores e técnicos-administrativos) avalia a Instituição como um todo. Conta ainda com a participação da sociedade civil organizada por meio das empresas parceiras que ofertam vagas de estágio e empregos aos acadêmicos e egressos da Instituição.

As questões aplicadas nos questionários de autoavaliação foram inicialmente estruturadas para indicar o grau de satisfação dos participantes quanto aos serviços ou informações prestadas. As questões são de múltipla escolha e elaboradas conforme a métrica Net Promoter Score (NPS), onde o respondente possui as opções de resposta estruturadas na escala de 0 a 10.

A sociedade civil organizada e a comunidade acadêmica participam de todo processo avaliativo e acompanham o desenrolar dos processos de gestão acadêmica e administrativa em prol do planejamento estratégico. Os resultados das avaliações institucionais são divulgados de forma transparente através de cartazes, fóruns, reuniões setoriais e disponibilização de relatórios de autoavaliação (RAI) e relato institucional (RI). Os cartazes dos resultados, as atas da CPA, bem



como o RAI e o RI são disponibilizados na íntegra para livre acesso, leitura e análise de qualquer visitante.

TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS

A escolha do questionário virtual como técnica de coleta e análise de dados se justifica por uma série de razões que destacam sua eficácia e conveniência em diversos contextos de pesquisa.

Primeiramente, a natureza virtual dos questionários oferece uma ampla acessibilidade aos respondentes, permitindo que eles participem da pesquisa de qualquer lugar e a qualquer momento, desde que tenham acesso à internet. Isso elimina barreiras geográficas e temporais, aumentando a possibilidade de alcançar uma amostra diversificada e representativa. Além disso, a flexibilidade na distribuição dos questionários online possibilita atingir públicos específicos com maior facilidade, por meio de banners no site institucional, portal digital, aplicativo, além de e-mails direcionados, publicações em redes sociais ou outros canais digitais internos e abertos.

Outra vantagem crucial é a automatização do processo de coleta e tabulação de dados. Com o uso de plataformas online própria, as respostas são registradas de forma automática e podem ser facilmente exportadas para programas de análise estatística. Isso reduz significativamente o tempo e os recursos necessários para organizar e processar os dados, minimizando também possíveis erros humanos associados à transcrição manual.

A segurança dos dados é outro aspecto relevante na escolha do questionário virtual. Plataformas online geralmente oferecem medidas de segurança robustas, como criptografia e proteção contra acesso não autorizado, garantindo a confidencialidade das informações coletadas e acesso exclusivo, sem o fluxo e a interferência de terceiros.

Além disso, a flexibilidade na elaboração de perguntas e na estrutura do questionário permite uma adaptação mais fácil às necessidades específicas de cada pesquisa. Os pesquisadores podem incluir uma variedade de tipos de perguntas, como escolha múltipla, escala NPS, perguntas abertas, entre outras, de acordo com os objetivos e o contexto da pesquisa.

Por fim, a capacidade de baixar arquivos oriundos dos levantamentos da pesquisa para gerar relatórios e gráficos com dashboards automatizados facilita a interpretação dos resultados e a comunicação dos achados de forma clara e visualmente atrativa, auxiliando na disseminação dos resultados da pesquisa.



Em resumo, a escolha do questionário virtual como técnica de coleta e análise de dados se justifica pela sua praticidade, acessibilidade, eficiência, segurança e flexibilidade, tornando-o uma opção viável e vantajosa para uma ampla gama de pesquisas e conveniente para a coleta e tabulação de dados em larga escala.

Os questionários virtuais de autoavaliação são estruturados utilizando a métrica *Net Promoter Score* (NPS), onde os enunciados são elaborados para que o participante manifeste seu grau de satisfação/concordância quanto aos serviços e informações prestadas pela IES/curso em alternativas que vão de 0 a 10. Os respondentes são divididos em três níveis, respondentes de 0 a 6 são considerados detratores, 7 e 8, neutros, e 9 e 10, promotores.

O percentual de promotores é subtraído do percentual de detratores e o valor resultante indica a zona NPS que se encontra cada questão. Resultados entre -100 e 0 são considerados críticos, entre 1 e 30 em aperfeiçoamento, entre 31 e 70 em qualidade, e entre 71 e 100 em excelência.

O uso da escala Net Promoter Score (NPS) pela CPA pode ser justificado por sua simplicidade, eficácia e capacidade de fornecer insights valiosos sobre a satisfação e a lealdade da comunidade acadêmica, a partir da fácil interpretação dos resultados e rapidez nas respostas dos participantes da pesquisa.

PONTUAÇÃO NPS IDEAL

Zonas de Classificação

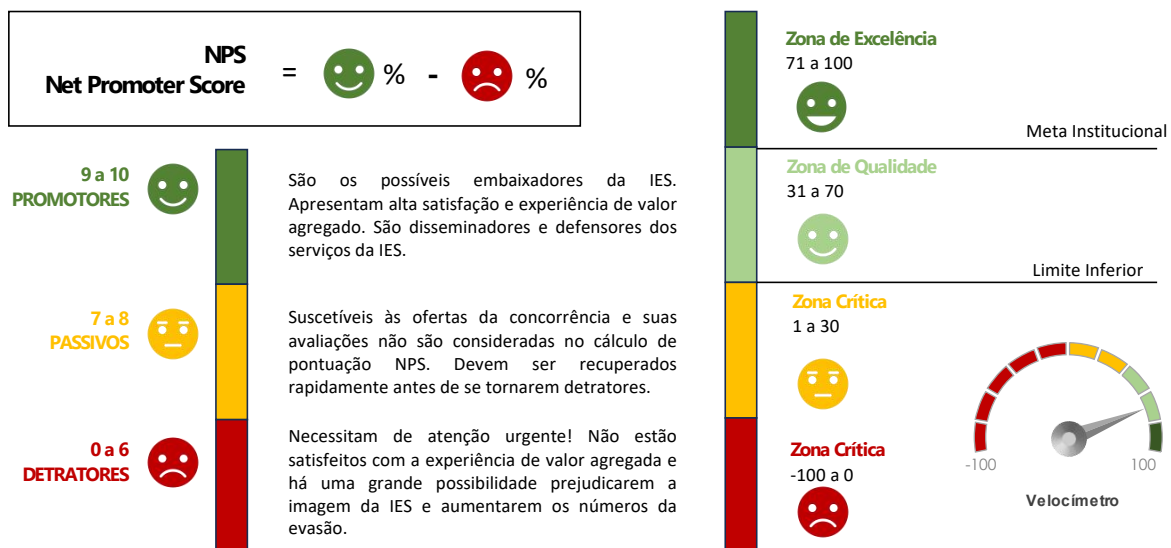


Figura 10: Escalas de Análise NPS

A meta primordial da nossa instituição é alcançar a zona de qualidade, representando o **limite inferior aceitável de desempenho** em cada indicador dentro de sua dimensão específica. No entanto, almejamos transcender essa fronteira e perseguir a zona de excelência como objetivo de alcançar a **meta institucional de desempenho**. Esta busca incessante pela excelência reflete nosso compromisso em adotar as melhores práticas, proporcionar experiências excepcionais e alcançar resultados destacados. Qualquer resultado que se situe abaixo dessas zonas predefinidas servirá como sinal claro da necessidade de revisão, desencadeando a implementação de planos de ações específicos. Essa abordagem proativa visa retroalimentar continuamente o desempenho, assegurando que nossa instituição esteja sempre evoluindo em direção à excelência e garantindo a entrega consistente de resultados de alta qualidade.

É essencial para CPA acompanhar a evolução do desempenho ao longo dos anos para definir as tendências de progressão dos indicadores e avaliar a eficácia das ações implementadas. Esse acompanhamento contínuo fornece insights valiosos sobre o impacto das estratégias adotadas e permite ajustes no semestre atual para maximizar os resultados. Além disso, ao analisar as tendências de desempenho ao longo do tempo, a instituição pode identificar padrões, áreas de melhoria e oportunidades de inovação. Isso não apenas auxilia na tomada de decisões informadas, mas também ajuda a manter o foco nas metas de longo prazo, garantindo que a instituição esteja constantemente adaptando e refinando suas práticas para alcançar a excelência e atender às demandas em constante evolução consignadas no PDI.

As respostas das questões abertas são categorizadas por uma análise de conteúdo (busca de sentido das citações) e agrupadas por setor de interesse. A CPA se encarrega de analisar e de interpretar os dados obtidos por meio dos relatórios das avaliações externas e dos resultados das autoavaliações, gerando os relatórios que são encaminhados a cada setor/curso e propõem planos de ações para melhorias dos indicadores que apresentam fragilidades.

No segundo semestre de 2021, a equipe de analistas do setor de tecnologia da informação desenvolveu dentro do portal de serviços (intranet) a nova pesquisa de autoavaliação. Os questionários das autoavaliações de 2021 e de 2022 foram respondidos dentro do novo portal.

Após a finalização do período de avaliação, a CPA realiza o tratamento dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em dashboards, que permitem visualizações genéricas e específicas a partir de filtros de fácil manuseio. O citado dashboard, disponibiliza os dados em



forma de tabelas e gráficos. Esses resultados, disponibilizados para a CPA, permitem a elaboração dos relatórios para os diferentes públicos, desde os membros da comunidade acadêmica até a sociedade civil.

Assim como os resultados gerais que são apresentados para os dirigentes da IES, os resultados por segmentos são disponibilizados para os respectivos gerentes em um processo que instrumentaliza a IES para que se aperfeiçoe.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas de uma pesquisa estatística são importantes para garantir que os resultados obtidos são válidos e confiáveis. Estas especificações envolvem desde a seleção de amostras até a análise e interpretação dos resultados. As especificações técnicas também incluem a amostragem, a quantificação, a mensuração, o período de coleta, a análise de dados e a interpretação de resultados. Estas especificações são essenciais para que a pesquisa estatística seja realizada de forma correta e os resultados obtidos sejam válidos.

Quadro 1: Especificações da Técnicas da Pesquisa

Coleta de Dados	Survey Online, No portal institucional, com acesso através de login e senha (sigilo)														
Questionário	Para o corpo docentes foram aplicadas 32 questões de múltiplas escolhas, para o corpo técnico administrativos foram aplicadas 20 questões de múltiplas escolhas, para o corpo discentes foram aplicadas 29 questões de múltiplas escolhas, com tempo médio de 8 minutos. Para a sociedade civil organizada foram aplicadas 08 questões de múltiplas escolhas com tempo médio de 2 minutos.														
Datas de Campo	Novembro de 2021, 2022 e 2023														
Perfil da amostra	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos-administrativos • Docentes • Discentes • Sociedade Civil Organizada 														
Tipo de amostragem	Amostragem não probabilística (com controle de cotas)														
Tamanho de amostra	75% da população														
Distribuição amostral	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Docentes</th> <th>Técnicos administrativos</th> <th>Discentes</th> <th>Sociedade Civil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>30%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>					Segmento	Docentes	Técnicos administrativos	Discentes	Sociedade Civil	Meta	90%	90%	30%	90%
Segmento	Docentes	Técnicos administrativos	Discentes	Sociedade Civil											
Meta	90%	90%	30%	90%											
Fluxo da Análise															



3

DESENVOLVIMENTO



DESENVOLVIMENTO

Os dados apresentados na seção de desenvolvimento do relatório foram analisados e consolidados pelos atores da instituição, perfazendo no planejamento e na execução das ações. Nesta seção o objetivo é suscitar um diagnóstico referente a instituição, ressaltando os avanços e os desafios a serem enfrentados. Também é evidenciado no relatório o quanto foi alcançado em relação ao que foi estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), considerando o perfil e a identidade da instituição. As ações são previstas a partir da análise dos dados e das informações, visando à melhoria das atividades acadêmicas e de gestão da instituição.

Os dados coletados são oriundos do processo de Avaliação Institucional da Faculdade Metropolitana de Coari no triênio 2021-2023, e foram consideradas as 10 dimensões estabelecidas conforme o artigo 3o, da Lei no 10.681/2004 (SINAES), que são destacadas na seção Desenvolvimento.

É importante destacar que com base nos 5 eixos do Sinaes foram estabelecidas metas e ações para cada um desses aspectos que estão detalhadas no PDI.

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação Institucional

A Comissão entende o planejamento como a definição de metas e objetivos, a identificação de caminhos para alcançar essas metas, e a determinação de recursos para serem usados. É uma forma sistemática de organizar e controlar as atividades necessárias para alcançar um determinado objetivo. É, portanto, um processo de análise e tomada de decisão que envolve a identificação de objetivos, a definição de ações, o estabelecimento de prazos e a distribuição de recursos e responsabilidades.

Para a CPA a avaliação institucional é um processo usado para avaliar, monitorar e melhorar a qualidade da instituição. É usado para avaliar o desempenho da instituição em relação aos objetivos e metas estabelecidos e para identificar áreas de necessidade de desenvolvimento. A avaliação institucional inclui avaliações externas e internas, que podem abranger desde aspectos específicos de um programa, até processos e serviços mais amplos. O processo pode



incluir coleta de dados, entrevistas, observação direta e grupos de discussão. Os dados coletados podem ser usados para avaliar os programas, processos ou serviços da instituição, identificar as áreas de força e fraqueza e ajudar a desenvolver planos de ação para melhorar a qualidade.

Portanto, como proposta para implantação do programa de avaliação institucional da Instituição a CPA estabelece os objetivos e metas no PDI e a partir destes a criação do cronograma de atividades, no qual, identifica cada atividade e o mês correspondente, para orientação e acompanhamento focado nos objetivos estabelecidos.

O PDI vigente apresenta as metas e ações, desdobrando para as estratégias, metodologia e recursos necessários para cumprimento das mesmas. Para melhor atender o plano proposto no cronograma, foi necessário organizar grupos de trabalho divididos por áreas para levantamento de informações, análise crítica e elaboração do relatório integral. Desta forma atende o programa de avaliação estabelecido no PDI, conforme quadros a seguir:

Quadro 2: Avaliação dos Objetivos e Metas referente ao PDI

OBJETIVO: Promover a cultura da avaliação institucional entendendo a mesma como instrumento de gestão acadêmica administrativa para melhoria dos resultados institucionais.	
METAS	SITUAÇÃO
Elaborar e discutir o programa de avaliação institucional.	TC
Promover continuamente a cultura da avaliação, tendo em vista a democratização do acesso aos seus resultados e utilizando os mesmos como ferramenta de gestão.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC, Parcialmente Cumprida: PC e Não Cumprida: NC

A CPA realizou ao longo de anos revisões e reestruturações do programa de avaliação institucional baseado na participação e discussão da comunidade acadêmica estabelecida através da implementação dos processos de avaliação, democratização e acesso aos resultados para formar o entendimento de que essa deve ser uma prática de refletir e repensar, atuando com autocrítica e estabelecendo formação da cultura avaliativa.

A Instituição implementou suas ações acadêmico-administrativas considerando os resultados das avaliações internas (autoavaliações institucional e de curso) e das avaliações externas, para a melhor compreensão global do sistema avaliativo, bem como sua articulação com o PDI, em

busca do contínuo aperfeiçoamento das suas práticas educacionais, da sua gestão e do seu relacionamento com a comunidade acadêmica e sociedade como um todo.

As avaliações internas e as avaliações externas permitem que a cada ano sejam identificadas potencialidades e fragilidades Institucionais. Quando identificadas fragilidades, estas são analisadas, discutidas, avaliadas e planos de ação são propostos pela CPA. A discussão para a tomada de decisões é realizada entre coordenações de cursos e gestores administrativos e pedagógicos, muitas vezes refletindo diretamente nas melhorias. Quando necessário, a pauta é submetida a análise e julgamento do CONSUP. Desta forma, as avaliações são constantemente utilizadas no planejamento institucional e contribuem de forma primordial para o constante desenvolvimento da IES, conforme constatado através dos resultados a seguir.

Quadro 3: Avaliações externas realizadas pelas comissões in loco na Instituição

TIPO	RESULTADOS
Credenciamento	A Faculdade Amazonas obteve Conceito Institucional (CI) 3 em seu credenciamento em 2017.
Autorização/ reconhecimento/ renovação de reconhecimento	As visitas para autorização dos cursos ocorreram em 2017 e 2021, conforme apresentado no quadro 4, com o conceito final recebido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC). Três cursos obtiveram conceito 5 e sete cursos conceito 4.

No que tange aos cursos de graduação que receberam visitas in loco desde 2017, o conceito final obtido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC) pode ser verificado na tabela abaixo:

Quadro 4: Cursos de Graduação e Conceitos de Cursos

NOME DO CURSO	GRAU	VALOR CC	ANO CC
Administração	Bacharelado	4	2017
Logística	Tecnológico	5	2017
Análise de Sistemas	Tecnológico	5	2021
Direito	Bacharelado	4	2021
Enfermagem	Bacharelado	4	2021
Farmácia	Bacharelado	4	2021
Gastronomia	Tecnológico	4	2021
Nutrição	Bacharelado	4	2021
Pedagogia	Bacharelado	5	2021
Psicologia	Bacharelado	4	2021

Fonte: Procuradoria Institucional, 2023.



O conceito de curso no MEC é uma avaliação da qualidade dos cursos de graduação oferecidos por universidades e faculdades brasileiras. Esse conceito é uma nota numérica de 1 a 5, sendo 5 o conceito mais alto e 1 o conceito mais baixo. Ele é atribuído a cada curso a partir de informações e avaliações realizadas pelo MEC, que consideram fatores como infraestrutura, corpo docente, programa do curso, entre outros. O conceito de curso no MEC é importante para orientar os estudantes na escolha de qual curso fazer.

Os cursos que obtiveram a nota 5 representa o conceito máximo de excelência. Portanto, os resultados institucionais apontam uma avaliação positiva dos conceitos de cursos demonstrando uma boa qualidade do planejamento.

No que tange ao levantamento do nível de satisfação da comunidade acadêmica realizado através do questionário *on line* atinente ao eixo 01 (dimensão 8) e o resultado de cada segmento na autoavaliação institucional de 2023 estão apresentados no quadro abaixo:

Quadro 5: Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 a 2023 referente ao Eixo 1, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS

Questão: Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	58	62	Qualidade
Docentes/Tutores	66	100	83	Excelência
Técnicos-Administrativos	70	100	100	Excelência



Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

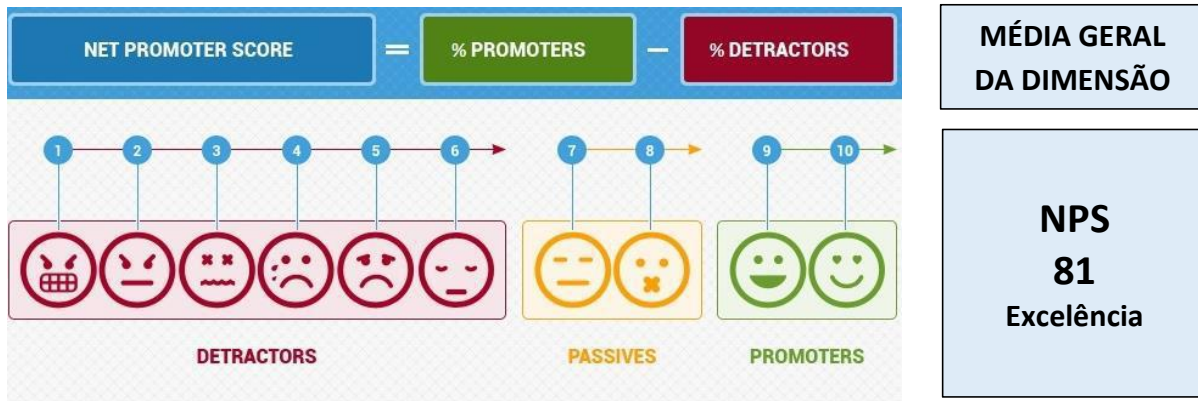


Figura 11: Quadro NPS (Dimensão 8)

A análise dos dados do Net Promoter Score (NPS) ao longo dos anos revela uma evolução significativa no desempenho percebido pelos diferentes segmentos da instituição em relação à importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento institucional. No segmento discente, observa-se uma notável ascensão de 58 em 2021 para 62 em 2023, indicando uma percepção crescente da qualidade institucional. Para os docentes/tutores, houve um incremento substancial de 66 para 100 entre 2021 e 2022, indicando uma transição para um nível de excelência, embora tenha havido uma leve queda em 2023 para 83, sugerindo a necessidade de atenção contínua para manter esse padrão elevado. Da mesma forma, os técnicos-administrativos demonstraram uma trajetória positiva, com uma ascensão consistente de 70 em 2021 para 100 em 2022 e 2023, em zona de excelência. Esses resultados indicam uma percepção cada vez mais positiva da contribuição das pesquisas da CPA para o desenvolvimento institucional, embora seja imperativo continuar monitorando e abordando as áreas de oportunidade identificadas para garantir uma progressão sustentável.

Os dados do levantamento referente a relevância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição foram altamente satisfatórios no que tange aos discentes, docentes/tutores e técnicos-administrativos no referido ano de 2023. No entanto, os resultados do corpo docente e técnico-administrativo apontam para performances em nível de excelência.

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Essa dimensão compreende a coerência entre as metas e os objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional articulados com a missão institucional, com o cronograma estabelecido e com os resultados do processo de avaliação institucional. Nesta direção, a IES, ao expressar o compromisso com a educação superior de qualidade, pretende formar profissionais que conjugam a competência para o mundo do trabalho com compromisso de desenvolvimento e responsabilidade social.

A respectiva missão, visão e valores institucional são:

Quadro 6: Missão, Visão e Valores

Item	Descrição
Missão	Formar profissionais comprometidos na sua área de atuação, com uma postura ética, contribuindo para sua inserção no contexto social como agente transformador.
Visão Institucional	Ser referência de excelência no ensino superior e com uma política de inclusão socioeducacional
Valores	Excelência, ética, profissionalismo e Inclusão social.

Considerando as variáveis de análise, foi identificado que os documentos oficiais da IES (PDI, PPI e PPCs) apresentam em seu núcleo a declaração Institucional de Missão e vincula-se através dos planos estratégicos, táticos e operacionais as respectivas ações para alcançá-las. Os colaboradores possuem ciência da filosofia organizacional e são orientados na sua rotina de trabalho a desenvolvê-las, no mais também foi visualizada a missão, visão e valores em locais de acesso da Instituição. Desta forma, considera-se como satisfatório o nível de colaboradores que declararam o conhecimento global da Missão e Valores Institucionais em sua rotina de trabalho.

O PDI da Faculdade Amazonas está construído a partir de um processo amplo de participação e discussão, tendo por objetivo o desenvolvimento de um plano capaz de orientar as ações em consonância com as Diretrizes Nacionais da Educação, a missão institucional e os anseios da comunidade regional na qual está inserida.

Assim, o desenvolvimento institucional da Instituição atende os requisitos estabelecido no PDI, conforme o quadro a seguir:

Quadro 7: Avaliação do Desenvolvimento Institucional

OBJETIVO:	
Assegurar que os meios e os recursos necessários sejam executados por intermédio dos diferentes segmentos institucionais previstos, para a realização plena das metas e ações acadêmico-administrativas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da IES	
METAS	SITUAÇÃO
Ampliar a oferta de vagas em cursos de graduação na modalidade presencial e a distância com solicitação de aumento de vagas e abertura de novos cursos de graduação.	TC
Atualizar Continuamente os PPC's.	TC
Desenvolver material didático com vista ao apoio ao ensino presencial e a distância.	TC
Ofertar componentes curriculares semipresenciais.	TC
Ofertar cursos de graduação em EAD.	NC
Realizar em todos os cursos de graduação, atividades de ensino articuladas a pesquisa e a extensão, pertinentes aos objetivos do Programa de Articulação, Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade e Institucional da IES.	TC
Principal foco a temática étnico racial e ambiental e projetos Interdisciplinares que tenham como objetivo a integração de conhecimentos e a religação de saberes.	TC
Executar e monitorar o Planejamento de Ensino, a partir da elaboração dos Planos de Aprendizagem que orientam as práticas pedagógicas em salade aula	TC
Premiar as melhores iniciativas de ensino tendo em vista a promoção e a divulgação de práticas de ensino inovadoras desenvolvidas.	PC
Ampliar o Programa de monitoria ofertando mais vagas aos alunosnos cursos de graduação, implantando em todos os cursos da IES	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC, Parcialmente Cumprida: PC e Não Cumprida: NC

O Desenvolvimento Institucional da IES progrediu parcialmente devido a não oferta de cursos de graduação em EaD. Na perspectiva da organização do material didático presencial e a distância, na oferta dos componentes curriculares, na oferta de cursos EaD e projeção dos cursos para 2023, a instituição atendeu parcialmente as metas estabelecidas com sucesso.

O quadro 8 apresenta as questões referentes ao eixo 2 - dimensão 1 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 8: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 2 – Dimensão 1, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS

Questão: Aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	55	75	68	Qualidade
Questão: Aprendizagem: recursos tecnológicos disponíveis.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	60	75	72	Excelência
Questão: Atividades interdisciplinares: planejamento e organização.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	53	49	Qualidade
Docentes/Tutores	80	100	90	Excelência
Questão: Atividades transversais: planejamento e organização.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	58	48	Qualidade
Docentes/Tutores	80	100	83	Excelência
Questão: Eficácia dos métodos avaliativos empregados.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	90	100	84	Excelência
Questão: Política para inclusão de funcionários PCD.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	33	49	Qualidade
Docentes/Tutores	80	100	90	Excelência
Técnicos-Administrativos	66	71	77	Excelência
Questão: Preparo dos estudantes para o mercado de trabalho.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2022	Zona NPS
Docentes/Tutores	90	100	90	Excelência
Questão: Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS



Discentes	-	45	52	Qualidade
Docentes/Tutores	85	100	90	Excelência
Técnicos-Administrativos	81	86	75	Excelência
Questão: Disciplinas em EaD: ambiente virtual de aprendizagem, material didático e avaliações.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	19	38	Qualidade
Questão: Ensino presencial: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	50	58	Qualidade
Questão: Os acadêmicos e egressos da Faculdade Amazonas demonstram respeito à diversidade étnica e cultural no ambiente de trabalho.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	89	84	Excelência
Questão: Os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas atuam com as habilidades e as competências requeridas para a sua atividade profissional.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	78	82	Excelência
Questão: Os acadêmicos e egressos da Faculdade Amazonas se relacionam no seu espaço profissional com postura ética.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	89	94	Excelência
Questão: Os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas agem no seu ambiente de trabalho com respeito e preocupação para as questões ambientais, reduzindo o desperdício de materiais.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	78	84	Excelência
Questão: A partir da experiência com os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas, qual a probabilidade de indicar a contratação de outros profissionais provenientes da Instituição?				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	94	96	Excelência



Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

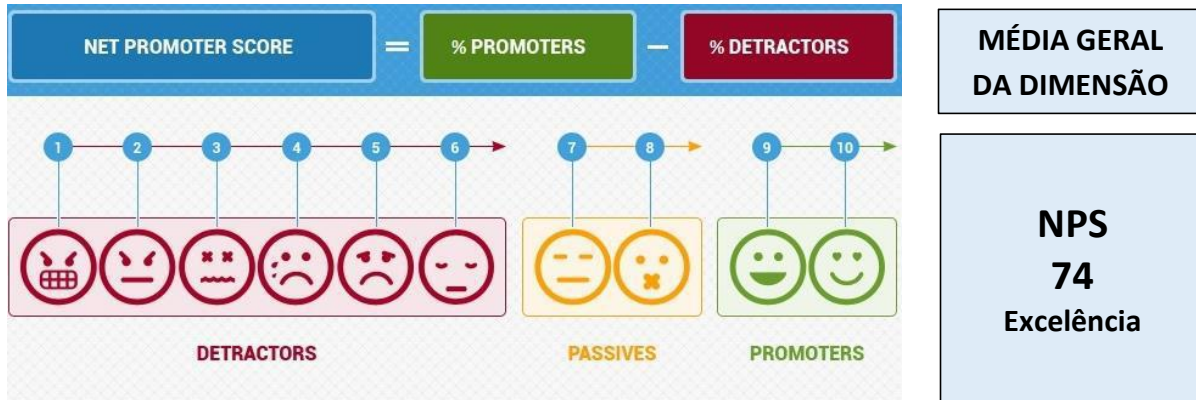


Figura 12: Quadro NPS (Dimensão 01)

A análise dos dados revela uma evolução geral positiva em relação à percepção dos recursos disponíveis para a aprendizagem na Faculdade Amazonas ao longo dos anos. Em relação aos recursos didático-pedagógicos, ocorreu uma discreta redução no NPS dos docentes/tutores de 75 em 2022 para 68 em 2023, em zona NPS de qualidade, sugerindo um nível geral de satisfação ainda satisfatório, embora possa haver espaço para melhorias. Por outro lado, os recursos tecnológicos disponíveis apresentaram uma trajetória consistente de excelência, com o NPS dos docentes/tutores subindo de 60 em 2021 para 72 em 2023, posicionando os recursos tecnológicos em zona NPS de excelência. Esse aumento sugere um reconhecimento crescente da eficácia e utilidade dos recursos tecnológicos na facilitação da aprendizagem.

No que diz respeito às atividades interdisciplinares e transversais, a satisfação com o planejamento e organização é diferente entre docentes/tutores e discentes, sendo avaliadas em zona de excelência pelo os primeiros e em qualidade pelos alunos. Para ambos os segmentos ocorreu uma redução dos valores NPS de 2022 para 2023, sugerindo como desafio para o próximo triênio a revisão e reestruturação dessas atividades.

A eficácia dos métodos avaliativos empregados mostrou uma trajetória positiva, mantendo-se na zona de excelência ao longo dos anos. Além disso, a preparação dos estudantes para o mercado de trabalho recebeu avaliações consistentemente altas, indicando uma percepção favorável sobre a qualidade da formação profissional oferecida pela instituição.



No contexto da promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade, a avaliação foi em zona de qualidade para os alunos e excelência para os colaboradores administrativos e docentes/tutores.

Por outro lado, a experiência nas disciplinas EaD passou de zona NPS de excelência para qualidade em 2023 na percepção dos discentes, mas com valores abaixo de 50, ainda representando desafios.

Todos os resultados obtidos junto a sociedade civil organizada foram em zona NPS de excelência. Em resumo, os dados sugerem que a Faculdade Amazonas está no caminho certo em relação à qualidade dos recursos de aprendizagem e à preparação dos estudantes para o mercado de trabalho, embora algumas áreas possam exigir maior atenção para garantir uma melhoria contínua e sustentável.

A instituição demonstra um processo de revisão e adaptação de alguns programas voltados para as ações de agregação de valor para os serviços educacionais, reformulação de práticas inovadoras e de excelência voltadas para o ensino, de extensão e nos processos de melhoria, promovendo a formação de profissionais altamente técnicos, éticos, inovadores e com forte senso de solidariedade e cidadania, comprometidos com o atendimento às necessidades da comunidade regional e local. Assim, a instituição, preocupa-se em disseminar a formação de profissionais que promovam desenvolvimento da sociedade civil.

Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Quanto a Responsabilidade Social, a instituição apresenta proposta de implantação de Programa de Responsabilidade Social, previsto em seu PDI, tendo como eixo central a inclusão social com as seguintes propostas: Implementar o Núcleo de Atendimento Psicopedagógico e Acessibilidade (NAPA); adequação dos procedimentos metodológicos e avaliativos; sensibilização da comunidade interna acerca dos direitos e deveres das pessoas com necessidade educacionais especiais. O quadro 10 espelha a dificuldade de consecução da performance da dimensão 3.



Quadro 9: Avaliação das Ações de Responsabilidade Social

OBJETIVO: Revisar as ações de responsabilidade social da IES no seu entorno	
METAS	SITUAÇÃO
Incrementar projetos de responsabilidade social envolvendo a comunidade acadêmica em prol de benefícios sociais, econômicos e ambientais	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

O quadro 10 apresenta a questão referente ao eixo 2 - dimensão 3 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliações institucionais de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 10: Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 2 – Dimensão 3, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS

Questão: Contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	100	92	Excelência

A sociedade civil analisou que as ações de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico-racial, a implantação do programa de inclusão e apoio a diversidade; a ampliação das vagas para alunos em condição de vulnerabilidade social e econômica de grupos minoritários, com concessão de bolsas de estudos parciais e ou integral, o apoio por meio de ação extensionista, as organizações da sociedade civil e movimentos sociais e populares, tendo em vista ações voltadas para apoio à formação, organização e desenvolvimento de comitês, comissões, fóruns, associações, ONGs, redes cooperativas populares, sindicatos, dentre outros, torna-se uma proposta imperativa de contribuição proporcionando condições necessárias para fazer frente a estas demandas.

Ao oferecer condições de acesso às pessoas com limitações financeiras, por intermédio de descontos, e auxílio nas dificuldades de aprendizagem, a IES garante a efetividade de suas políticas de acessibilidade e contribuição para o desenvolvimento social na região em que atua.



EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

A política de ensino procura incentivar a produção do conhecimento relacionando com o contexto regional, bem como incentivo a inovação pedagógica, considerando a interdisciplinaridade e a transversalidade como dimensões fundamentais do trabalho pedagógico; aulas práticas, visitas técnicas, oficinas pedagógicas e integração das tecnologias da informação e comunicação (TICs), implantação de programa de monitoria e programa de atendimento ao discente, com nivelamento, representatividade discentes, apoio psicopedagógico, estágio supervisionado curricular obrigatório e não obrigatório e acompanhamento do ingressante.

Quadro 11: Avaliação das práticas de ensino e acompanhamento de egressos

OBJETIVO: Acompanhar as práticas de ensino, pesquisa e extensão além da inserção dos egressos da instituição no mercado.	
METAS	SITUAÇÃO
Atualizar as práticas de ensino e as diretrizes para o acompanhamento dos egressos da IES	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

Foram revisadas e atualizadas as práticas de ensino, pesquisa e extensão juntamente com o projeto de acompanhamento dos egressos para conclusão das metas expressas no PDI. A meta foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

O quadro 12 apresenta as questões referentes ao eixo 3 - dimensão 2 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.



Quadro 12: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 2, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT).				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	31	46	Qualidade
Docentes/Tutores	80	75	68	Qualidade
Questão: Divulgação das atividades de extensão.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	60	75	69	Qualidade

A análise dos dados revela uma evolução no desempenho da divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT) e das atividades de extensão ao longo dos anos. No caso do PROMICT, observa-se um relevante aumento no NPS dos discentes de 2022 para 2023, indicando uma melhoria na percepção da qualidade da divulgação do programa entre os alunos. No entanto, ao longo do triênio, na percepção dos docentes houve redução na divulgação do PROMICT, passando de zona de excelência para qualidade alta.

Já em relação à divulgação das atividades de extensão na concepção dos docentes/tutores, o melhor ano foi 2022, em zona NPS de excelência. Em 2023, a divulgação foi avaliada 6 pontos a menos e ficou em zona de qualidade, limítrofe com a zona superior.

Esses resultados sugerem a revisão das estratégias de divulgação do PROMICT e da extensão, resultando em uma maior aceitação e reconhecimento por parte da comunidade acadêmica e aperfeiçoando a comunicação Institucional.



Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

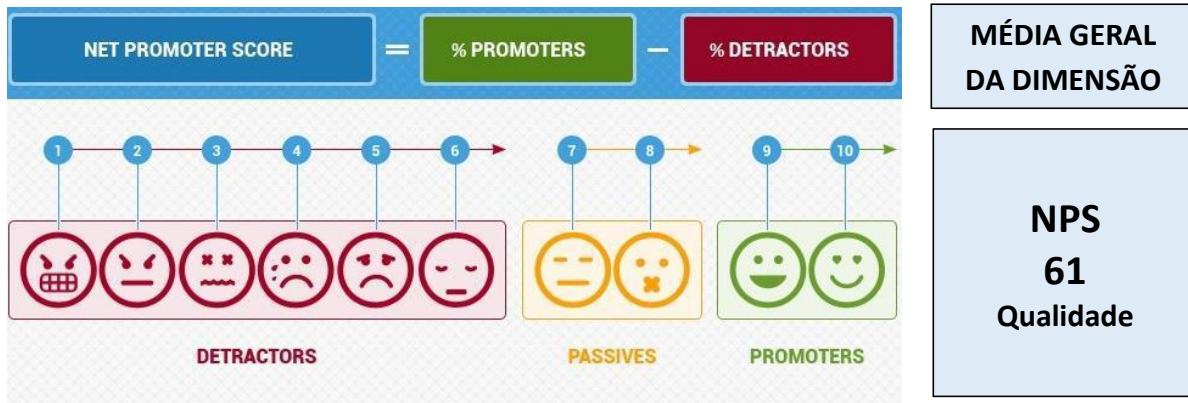


Figura 13: Quadro NPS (Dimensão 02)

As diretrizes para o ensino da graduação convergem para conteúdos teóricos e práticos atualizados que viabilizam a inserção do egresso no meio profissional com domínio dos fundamentos aprendidos nos cursos onde o processo de ensino prima pela cultura local e adota a tecnologia a distância como instrumento de qualificação, expansão e modernização das atividades acadêmicas.

A IES possui pilares que incentiva as nucleações de pesquisa, com vistas à constituição ou consolidação de grupos, núcleos, laboratórios, centros e institutos de pesquisa, os quais contam com a atuação integrada de docentes e discentes dos cursos de graduação.

A política de extensão da Instituição direciona-se em promover a interação transformadora entre a instituição e a sociedade, integrando as artes e a ciência ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento social. Entende que toda atividade de extensão acadêmica pressupõe uma ação na comunidade, tornando disponível o conhecimento adquirido com o ensino e a pesquisa desenvolvidos na instituição. Essa ação produz, por um lado, um novo conhecimento a ser trabalhado e articulado com o ensino.

A consideração positiva, é que a partir da reformulação das políticas de ensino, pesquisa e extensão, preveem uma tendência de melhoria dos resultados angariados para os próximos relatórios da CPA.



Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

De acordo com a Política de Gestão uma das finalidades da instituição é fortalecer práticas democráticas, ampliação de parcerias, que possam desenvolver a cooperação e o diálogo com a comunidade acadêmica e com a sociedade, garantindo o exercício da co-responsabilidade dos sujeitos no processo de decisão, pretendendo apresentar as avaliações institucionais como processo sistemático, formativo e democrático, bem como proporcionar aos funcionários formação continuada por meio de cursos, graduação, pós-graduação, que propiciem crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. O quadro a seguir representa a perspectiva interna dessa dimensão.

Quadro 13: Avaliação da comunicação com a Sociedade

OBJETIVO: Aperfeiçoar a comunicação da IES com a comunidade externa	
METAS	SITUAÇÃO
Ampliar a divulgação das atividades de ensino, pesquisa e extensão com transparência e cobertura.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

O quadro 14 apresenta as questões referentes ao eixo 3 - dimensão 4 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 14: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 4, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Acesso às informações institucionais através do site e das redes sociais.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	56	59	Qualidade
Docentes/Tutores	60	76	83	Excelência
Questão: Divulgação de eventos, atividades, cursos e ações para a comunidade externa.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	73	79	74	Excelência
Questão: Comunicação da Instituição com a sociedade				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS



Sociedade Civil Organizada	-	94	88	Excelência
Questão: Comunicação da Instituição com a comunidade interna através de cartazes, banners, redes sociais e site.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	80	93	75	Excelência
Questão: Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	45	37	Qualidade
Docentes/Tutores	90	75	77	Excelência
Técnicos-Administrativos	88	100	80	Excelência

A análise dos dados revela uma evolução consistente no desempenho em diversas áreas de comunicação e atendimento institucional ao longo dos anos. No que diz respeito ao acesso às informações institucionais através do site e das redes sociais, tanto os discentes quanto os docentes/tutores registraram uma melhoria significativa, com os docentes/tutores alcançando a zona de excelência em 2023. Quanto à divulgação de eventos, atividades e cursos para a comunidade externa, os técnicos-administrativos mantiveram um desempenho de excelência ao longo dos três anos, embora tenha havido uma discreta queda em 2023. A comunicação da instituição com a sociedade também foi avaliada em zona de excelência em 2022 e 2023 pela Sociedade Civil Organizada.

No que diz respeito à comunicação interna, os técnicos-administrativos avaliaram em zona NPS de excelência de 2021 a 2023, com o ano de 2022 apresentando a melhor avaliação, 93 pontos NPS, e 2023 com a satisfação mais baixa, reduzindo 18 pontos. Essa variação sugere que ainda há espaço para melhorias, sendo um desafio para o próximo triênio aprimorar a comunicação interna.

Em relação ao atendimento e retorno da ouvidoria, os docentes/tutores e os técnicos-administrativos avaliaram os três anos em zona NPS de excelência. Já os discentes posicionaram o serviço em zona de qualidade. Os resultados dos três segmentos apresentam um padrão de redução da satisfação ao longo dos anos.



Esses dados sugerem a necessidade de acompanhamento para monitorar e aprimorar os canais de comunicação e o atendimento institucional para garantir uma experiência positiva para todos os envolvidos na comunidade educacional.

Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

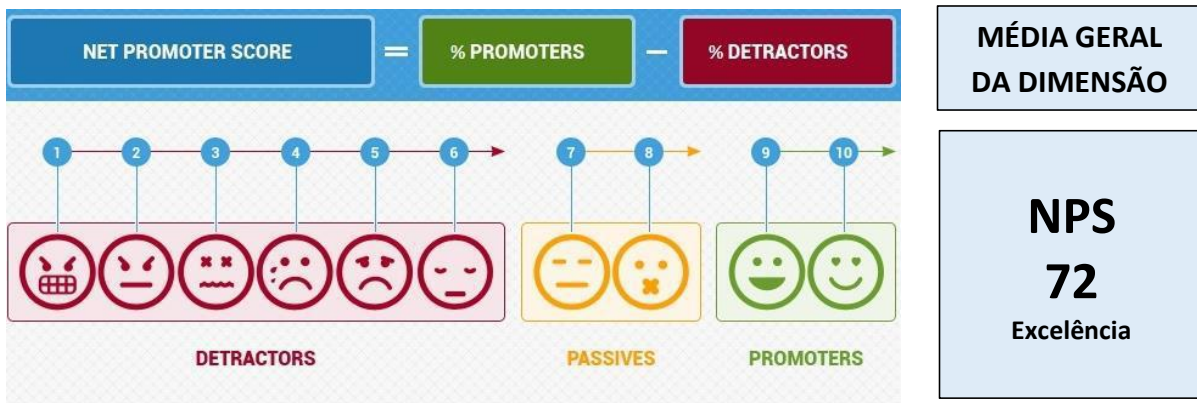


Figura 14: Quadro NPS (Dimensão 04)

As ações internas são divulgadas ao público externo por meio do site da Instituição, que é atualizado diariamente, com sessões exclusivas de notícias e eventos, informações sobre cursos, processos seletivos, editais, bolsas e financiamentos, relatórios e avaliações institucionais, além de outras informações de interesse do público externo.

Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

A Política de Atendimento ao Discente da Instituição é um valor agregado e pretende garantir o apoio necessário à plena realização do aluno, nos âmbitos acadêmico, cultural, social e político. Para tal, desenvolve mecanismos que viabilizam a permanência dos alunos na Instituição através de programas de empregabilidade, financiamento estudantil, políticas de estágios obrigatório e não obrigatório, capacitação profissional, uso de espaços de saúde e orientação jurídica e suporte psicopedagógico.



Quadro 15: Avaliação da Política de Atendimento ao Discente

OBJETIVO: Contribuir para o processo de formação do corpo discente	
METAS	SITUAÇÃO
Atualizar diretrizes para o Programa de Atendimento aos Discentes.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

Foram realizados na Instituição diversos encontros de discussão para reformulação das diretrizes de atendimento ao aluno como fator diferencial para captação dos estudantes, sendo considerado pela CPA como requisito totalmente cumprido.

O quadro 16 apresenta as questões referentes ao eixo 3 - dimensão 9 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 16: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 3 – Dimensão 9, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Oferta de apoio psicopedagógico.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	37	41	Qualidade
Questão: Acolhida aos calouros.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	61	59	Qualidade
Questão: Atendimento da Secretaria Acadêmica.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	19	39	Qualidade
Questão: Atendimento do NADI (empregabilidade).				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	3	33	Qualidade
Questão: Atendimento do setor financeiro.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS



Discentes	-	29	38	Qualidade
Questão: Atendimento do Núcleo de Educação a Distância.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	30	41	Qualidade
Questão: Retorno das solicitações realizadas via portal do aluno.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	39	52	Qualidade
Questão: Política de atendimento aos discentes: apoio psicopedagógico, nivelamento, empregabilidade e monitoria.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	80	75	72	Excelência
Questão: Divulgação do edital de monitoria.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	50	55	Qualidade
Questão: Oferta de nivelamento.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	34	41	Qualidade

A análise dos dados revela uma evolução variada no desempenho dos serviços de suporte aos discentes ao longo dos anos. No que se refere à oferta de apoio psicopedagógico, houve um crescimento modesto na pontuação de qualidade de 2022 para 2023, indicando uma discreta melhoria no conhecimento sobre a oferta do serviço.

A acolhida aos calouros manteve-se relativamente estável, com uma discreta redução na percepção de qualidade em 2023.

Por outro lado, o atendimento da Secretaria Acadêmica mostrou uma melhoria significativa, passando de zona de aperfeiçoamento em 2022 para qualidade em 2023, mas mantendo-se com valores abaixo de 50 pontos NPS. Mesmo avanço ocorreu com os atendimentos do NADI (empregabilidade), do setor financeiro e do NEaD, indicando um esforço contínuo para aprimorar esses aspectos.

O retorno das solicitações realizadas via portal do aluno também apresentou melhoria na satisfação dos alunos, se mantendo em zona NPS de qualidade, mas com acréscimo de 13 pontos NPS.

A política de atendimento aos discentes, avaliada pelos docentes/tutores, se manteve em zona NPS de excelência durante o triênio, mas com redução dos valores NPS ao longo dos anos, sugerindo a necessidade de revisão e ajustes para manter um padrão elevado de serviço.

Por fim, a divulgação do edital de monitoria e a oferta de nivelamento se mantiveram em zona NPS de qualidade, mas com evolução positiva, indicando uma maior eficácia na comunicação e no suporte oferecido aos discentes. Esses resultados ressaltam a importância de uma análise detalhada e contínua dos serviços prestados aos estudantes, visando sempre melhorar a experiência acadêmica e promover o sucesso dos alunos.

Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

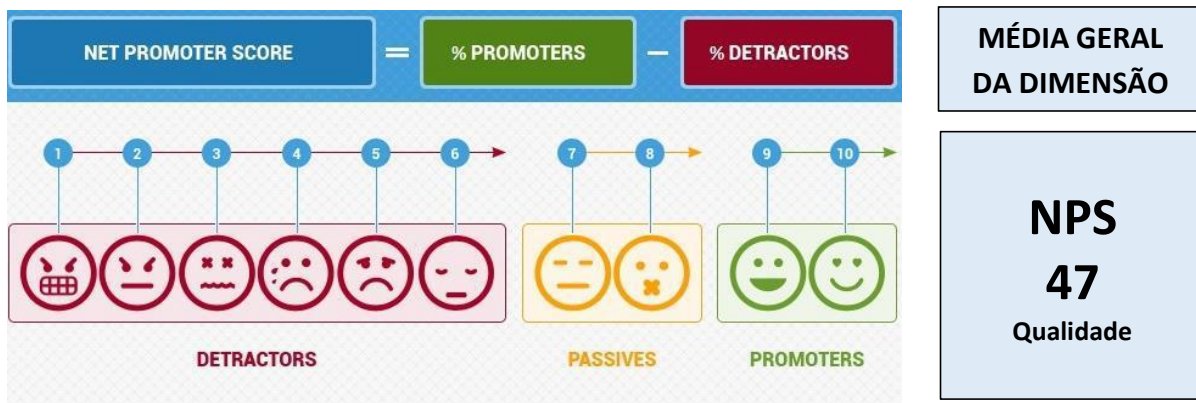


Figura 15: Quadro NPS (Dimensão 09)

A Instituição possui na sua estrutura um núcleo denominado NADI (Núcleo de Apoio ao Discente) dedicado a gestão de oportunidades de estágios e empregos, financiamento e bolsas para permanência discente na instituição. O objetivo é acompanhar o estudante durante todo o seu percurso de formação, do vestibular à conclusão do curso, desenvolvendo ações para a redução da evasão e o sucesso acadêmico. As ações realizadas são norteadas pelos pilares preventivos, preditivos e reativos.

Um dos focos direcionados dos programas preventivos é promover ações de integração, engajamento e pertencimento do estudante ao meio universitário como recepção, acolhida, ambientação, atividades de pesquisa e extensão além de acompanhamento e reconhecimento do desempenho acadêmico.

No âmbito preditivo a instituição busca monitorar e agir frente aos estudantes que manifestam sinais de uma possível evasão, principalmente, conforme apontam as pesquisas, nos períodos iniciais de cada curso, e através do apoio do corpo docente, a IES orienta a realização de uma sondagem por meio do uso de frequências, notas e depoimentos dos alunos de possíveis causas de evasão, sendo cruzadas com indicadores de inadimplência que apontam sistemicamente os estudantes mais propensos a evadir.

Nos programas de cautela a instituição dispõe de atendimento exclusivo ao aluno que solicita cancelamento e trancamento de matrícula. Essa equipe é formada por profissionais capacitados para tabular os motivos da evasão, acolher e apoiar o estudante e oferecer alternativas para a sua permanência.

A consideração positiva, é que a partir da adequação das políticas de atendimento aos estudantes, há previsão para melhoria dos resultados angariados para os próximos relatórios da CPA.

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A instituição entende que a formação permanente dos colaboradores docentes e técnico-administrativo é um ponto estratégico, possibilitando a valorização do recurso humano, ampliação de suas competências e conhecimentos, melhora do seu desempenho e assim, o desenvolvimento institucional. É importante salientar o cuidado específico com a questão da Gestão dos Recursos Humanos e Carreiras no conjunto de políticas institucionais de desenvolvimento. O quadro abaixo apresenta os seguintes resultados.



Quadro 17: Avaliação da Política de Pessoal

OBJETIVO: Operacionar mecanismos de estímulo à qualificação e formação continuada do seu corpo docente e técnico administrativo.	
METAS	SITUAÇÃO
Incentivo e auxílio a participação em eventos técnico-científicos e capacitação de forma continuada.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

A instituição desenvolveu iniciativas de capacitação em conteúdos pedagógicos e administrativos diversos, programas de treinamento e atualização em conteúdos específicos e conscientização em temas transversais para todo o seu quadro de colaboradores. Assim, foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

O quadro 18 apresenta as questões referentes ao eixo 4 - dimensão 5 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 18: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 5, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativo	72	79	74	Excelência
Docentes/Tutores	55	50	60	Qualidade
Questão: Contribuição dos cursos/treinamentos ofertados para o aperfeiçoamento das suas atividades. / Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	88	93	78	Excelência
Docentes/Tutores	80	75	68	Qualidade

Os dados revelam uma tendência interessante na percepção dos técnicos-administrativos e docentes/tutores em relação às condições oferecidas pela instituição para seu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo dos anos. Para os técnicos-administrativos,



houve uma consistente avaliação positiva, permanecendo na zona de excelência em todos os anos, embora tenha havido uma leve queda em 2023 em comparação com 2022. Esse padrão sugere uma alta satisfação contínua com as condições de trabalho e oportunidades de desenvolvimento oferecidas pela instituição. Já entre os docentes/tutores, durante o triênio a avaliação foi em zona NPS de qualidade, com a melhor pontuação, 60, no ano de 2023. Isso pode indicar uma necessidade de revisão e melhoria das políticas de desenvolvimento pessoal e profissional direcionadas a esse grupo específico, a fim de garantir a excelência da satisfação e o engajamento contínuo.

Quanto à contribuição dos cursos e treinamentos para o aperfeiçoamento das atividades, os técnicos-administrativos mantiveram uma avaliação muito positiva ao longo dos anos, permanecendo consistentemente na zona de excelência e tendo o ano de 2023 como o que apresentou o menor valor NPS do triênio. Entre os docentes/tutores, houve uma tendência de queda na percepção da contribuição desses cursos, saindo da zona de excelência em 2021 e 2022 para a zona de qualidade em 2023. Essas mudanças pode indicar a necessidade de reavaliação e ajustes nos programas de capacitação oferecidos aos colaboradores para garantir contínuas eficácia e relevância.

Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

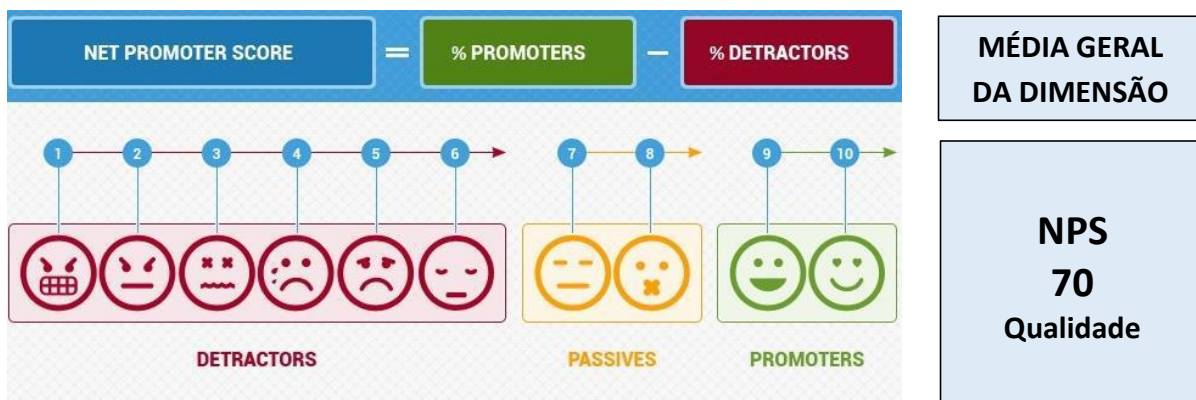


Figura 16: NPS (dimensão 05)

Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional

A Política de Gestão está expressa no PDI, traduzida na organização acadêmica e nas relações com a comunidade acadêmica consubstanciada nos programas institucionais, projetos e atividades de ensino, pesquisa e extensão, respeitando a autonomia de cada órgão. O resultado coletado dos objetivos e metas se traduz da seguinte forma.

Quadro 19: Avaliação da Organização e Gestão da Instituição

OBJETIVO: Promover o planejamento da organização institucional visando a excelência acadêmica.	
METAS	SITUAÇÃO
Acompanhar a execução do PDI, mediante avaliações anuais do desempenho institucional, de forma a subsidiar a tomada de decisão da gestão.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

A instituição fez o acompanhamento dos objetivos e metas expressos no PDI através da coleta de dados nos setores para formalização do parecer de desempenho institucional. Foi identificado uma gestão do processo acadêmico que administra e confere condições operacionais e recursos necessários para o desenvolvimento de seus objetivos e metas. Todas as diretrizes políticas e estratégias de operação foram estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, do plano plurianual, organizados, preferencialmente, em torno de programas e projetos específicos nele apontadas. Desta forma, foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

O quadro 20 apresenta as questões referentes ao eixo 4 - dimensão 6 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 20: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 6, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: RH: atendimento e retorno dado pelo setor.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	88	100	90	Excelência
Docentes/Tutores	90	75	100	Excelência
Questão: DTI: atendimento e apoio prestado.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	100	93	82	Excelência
Docentes/Tutores	100	100	100	Excelência
Questão: Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	72	79	70	Qualidade
Docentes/Tutores	90	100	80	Excelência
Questão: Apoio aos laboratórios didáticos: atendimento e apoio prestado.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	70	75	66	Qualidade
Questão: Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	81	86	70	Qualidade
Docentes/Tutores	64	75	67	Qualidade

Ao analisar os dados relativos ao desempenho em várias áreas-chave da instituição ao longo de três anos, podemos observar tendências notáveis. No que diz respeito ao atendimento e retorno fornecido pelo setor de Recursos Humanos (RH), tanto os técnicos-administrativos quanto os docentes/tutores mantiveram pontuações consistentemente altas, situando o setor na zona de excelência nos três anos da pesquisa. No entanto, em 2023, embora os técnicos-administrativos tenham mantido uma pontuação alta, 90, na zona de excelência, os docentes/tutores registraram aumento significativo em sua pontuação, alcançando a

pontuação máxima e indicando uma evolução positiva na percepção de atendimento e retorno fornecidos pelo RH.

Em relação ao atendimento e apoio prestado pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), ambos os segmentos, técnicos-administrativos e docentes/tutores, mantiveram-se consistentemente na zona de excelência ao longo do triênio, com pontuações bastante altas, inclusive alcançando 100 pontos NPS nos três anos na pesquisa de docentes/tutores. Na percepção dos colaboradores administrativos, o DTI apresentou redução contínua na qualidade do serviço prestado, passando de 100 para 82 pontos na avaliação.

Ao considerar os recursos pedagógicos, os técnicos-administrativos experimentaram uma queda na pontuação em 2023, saindo da zona de excelência e entrando na zona de qualidade. No entanto, os docentes/tutores mantiveram-se consistentemente na zona de excelência ao longo dos três anos, com uma pontuação máxima em 2022. Esses resultados sugerem que, embora os recursos pedagógicos continuem sendo uma área forte para os docentes/tutores, pode haver desafios a serem abordados pelos técnicos-administrativos para melhorar a percepção de qualidade nessa área.

Quanto ao apoio aos laboratórios didáticos, os docentes/tutores apresentaram a melhor avaliação para o setor em 2022, em zona NPS de excelência, reduzindo 8 pontos em 2023 e voltando para a zona de qualidade, indicando uma necessidade contínua de melhorias no atendimento e apoio prestado aos laboratórios didáticos.

Por fim, em relação à eficiência da comunicação entre os setores da instituição, tanto os técnicos-administrativos quanto os docentes/tutores apresentaram queda na satisfação de 2022 para 2023, saindo de zona NPS de excelência para qualidade alta, sugerindo que há espaço para melhorias na comunicação interna entre os setores da instituição, especialmente para garantir uma comunicação eficaz e colaboração entre os diferentes grupos.



Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

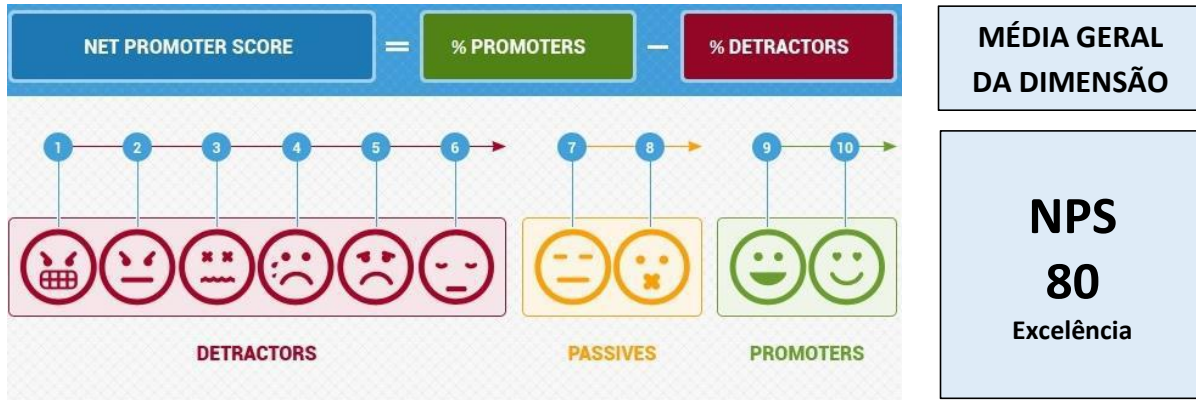


Figura 17: NPS (Dimensão 06)

As questões foram bem avaliadas, vale ainda destacar que as decisões dos órgãos colegiados são sistematizadas e divulgadas por meio de políticas, pareceres, relatórios, atos normativos e autorizativos específicos, bem como pelas atas de suas reuniões, sendo assegurada a apropriação pela comunidade interna.

Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

A Instituição objetiva a sustentação financeira e orçamentária das atividades de gestão no longo prazo, na qual, estabelece uma política que orienta a alocação de seus recursos, monitoramento e investimentos. A instituição realiza investimentos conforme o planejamento e exigência do projeto para prover infraestrutura suficiente para o número de alunos previstos.

Quadro 21: Avaliação da Sustentabilidade Financeira conforme objetivos e metas do PDI

OBJETIVO: Garantir a sustentabilidade financeira por meio de um planejamento para garantir os investimentos no ensino, na pesquisa e na extensão.	
METAS	SITUAÇÃO
Criar mecanismos de participação da comunidade acadêmica, formalização de parcerias e captação de fomentos e redução de inadimplência institucional.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

A CPA identificou mecanismos de gestão financeira para monitoramento e controle dos gastos. Foram obtidos acesso às informações financeiras e verificou-se que a gestão do processo acadêmico supõe uma administração que compartilha informações necessárias para fornecer condições operacionais e recursos necessários para o desenvolvimento de seus objetivos e metas. Todas as diretrizes políticas e estratégias de operação são estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, do plano plurianual, organizados, preferencialmente, em torno de programas e projetos específicos nele apontadas para captação de recursos e redução da inadimplência institucional. Foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

O quadro 22 apresenta as questões referentes ao eixo 4 - dimensão 6 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 22: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 4 – Dimensão 10, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	32	57	Qualidade
Docentes/Tutores	79	75	83	Excelência
Técnicos-Administrativos	84	93	80	Excelência

A análise dos dados revela uma evolução positiva no desempenho da gestão institucional ao longo dos três anos, refletindo um compromisso contínuo com a organização, qualidade da educação e investimento para o desenvolvimento. Os discentes mostraram uma melhoria significativa em sua percepção, com o NPS aumentando de 32 em 2022 para 57 em 2023, indicando uma transição para zona de qualidade mais alta. Isso sugere uma maior satisfação dos alunos com a gestão da instituição, provavelmente devido a medidas adotadas para melhorar seus serviços e práticas.

Os docentes/tutores, embora tenham mantido uma posição na zona de excelência ao longo dos anos, apresentaram uma ligeira redução no NPS entre 2021 e 2022, passando de 79 para 75, mas subindo para 83 em 2023. Isso pode ser interpretado como uma variação natural na percepção dos docentes em relação à gestão institucional, possivelmente influenciada pela implementação das primeiras turmas e crescimento na captação de alunos.

Os técnicos-administrativos também demonstraram uma evolução positiva, com o NPS aumentando de 84 em 2021 para 93 em 2022, e embora tenha havido uma queda para 80 em 2023, ainda permaneceram na zona de excelência. Isso indica uma percepção geral positiva desses funcionários em relação à gestão institucional, refletindo uma confiança contínua em suas habilidades de organização e administração.

Em resumo, os dados sugerem que a gestão institucional tem sido eficaz na promoção da qualidade da educação e no compromisso com o constante desenvolvimento, gerando confiança e satisfação entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

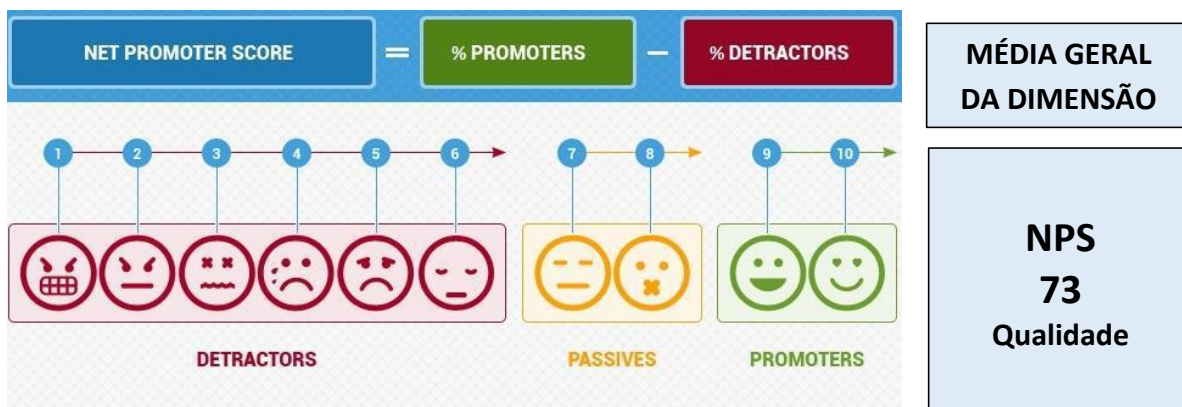


Figura 18: Quadro NPS (Dimensão 10)

Essa dimensão foi bem avaliada pelos colaboradores da Instituição que obtiveram grande parte das suas solicitações atendidas pela organização. Assim, a direção da instituição, juntamente com a equipe responsável elaboraram o orçamento anual com base em consultas às diversas áreas: coordenadores e lideranças dos setores, visando dar-lhes a medida exata de que esse gerenciamento é que possibilita o desenvolvimento financeiro-administrativo, a manutenção da qualidade e a eficiência operacional. E, assim, a expectativa de crescimento, via expansão, poderá ser mantida.

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

Dimensão 7 – Infraestrutura

Todo o planejamento das instalações físicas e complementares para o atendimento das necessidades acadêmicas foi realizado de forma consultiva e participativa entre o grupo gestor buscando oferecer condições de salubridade das instalações acadêmicas - espaço, iluminação, ventilação, acústica, segurança e acessibilidade.

Conforme a instituição planejou, durante o período de vigência do PDI, vem realizando a expansão e a reestruturação da infraestrutura física da sua unidade, conforme a captação de alunos e o progresso do número de matrículas, de forma a adequá-las às necessidades dos cursos em implantação de acordo com sua política de crescimento, suas metas e objetivos expostos no PDI.

Quadro 23: Avaliação da Infraestrutura

OBJETIVO: Ofertar as instalações adequadas e equipamentos compatíveis com as atividades educacionais previstas, considerando, o número de cursos, o número de alunos e os espaços necessários para a o pleno desenvolvimento da missão institucional da IES até 2026, de forma transversal a todos os cursos.	
METAS	SITUAÇÃO
Criar condições de infraestrutura de qualidade para execução de práticas de ensino, pesquisa e extensão atendendo os requisitos de acessibilidade, limpeza, conforto e segurança.	PC

Legenda: Parcialmente Cumprida: PC.

As instalações da IES dispõem de recursos e sistemas que auxiliam os discentes, docentes e corpo técnico-administrativo com deficiência e/ou mobilidade reduzida em suas atividades acadêmicas e administrativas, tais como sinalizações em braile, pisos táteis, teclado em braile, scanner para leitura de livro nas bibliotecas, softwares específicos, cadeiras e carteiras para obesos, mesas para cadeirantes, balcões e guichês acessíveis, entre outros.

Foi considerado parcialmente cumprida pela CPA pelo fato de ainda faltar adequações nos seguintes espaços: biblioteca física, espaços de convivência e de alimentação, auditório e infraestrutura física de suporte às aulas práticas.

O quadro a seguir apresenta as questões referentes ao eixo 5 - dimensão 7 presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023.

Quadro 24: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referente ao Eixo 5 – Dimensão 7, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Auditório.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	18	42	Qualidade
Docentes/Tutores	38	25	49	Qualidade
Técnicos-Administrativos	50	64	61	Qualidade
Questão: Banheiros.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	58	69	Qualidade
Docentes/Tutores	60	100	100	Excelência
Técnicos-Administrativos	69	93	83	Excelência
Questão: Biblioteca: infraestrutura e acervo.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	14	38	Qualidade
Docentes/Tutores	29	25	44	Qualidade
Questão: Biblioteca virtual: acesso e acervo				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	17	41	Qualidade
Docentes/Tutores	22	39	51	Qualidade
Questão: Espaços de convivência e de alimentação.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	19	48	Qualidade
Docentes/Tutores	22	50	52	Qualidade

Técnicos-Administrativos	30	64	61	Qualidade
Questão: Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	39	41	Qualidade
Docentes/Tutores	25	100	82	Excelência
Questão: Plataforma digital.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	47	55	Qualidade
Docentes/Tutores	40	75	83	Excelência
Questão: Portal do Aluno/Portal do Colaborador/Portal do Professor				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	50	43	Qualidade
Docentes/Tutores	80	100	83	Excelência
Técnicos-Administrativos	73	79	70	Qualidade
Questão: Sala dos professores.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes/Tutores	40	75	65	Qualidade
Questão: Salas de aula.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	81	73	Excelência
Docentes/Tutores	45	100	84	Excelência
Questão: Adequação das instalações para pessoas com deficiências (PCD).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	59	71	78	Excelência
Questão: Infraestrutura do seu setor.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	48	93	84	Excelência
Questão: Recursos tecnológicos utilizados para a informação e a comunicação no ambiente				



de trabalho.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	61	100	86	Excelência

Ao analisar os dados fornecidos, é possível observar uma evolução variada no desempenho dos diferentes segmentos em relação aos aspectos abordados ao longo dos três anos. No que diz respeito ao Auditório, há um aumento geral nos NPS, sugerindo uma melhoria na percepção da qualidade desse espaço por parte dos Discentes, Docentes/Tutores e Técnicos-Administrativos, embora ainda permaneçam com avaliações abaixo dos 50 pontos entre discentes e docentes/tutores.

Já em relação aos Banheiros, os NPS mostram uma tendência consistente de melhoria em todos os segmentos ao longo dos anos, com os Docentes/Tutores e Técnicos-Administrativos alcançando a zona de excelência em 2023, refletindo uma percepção positiva da qualidade desse aspecto.

No que se refere à Biblioteca e à Biblioteca Virtual, embora os NPS tenham aumentado em em 2023, saindo de zona de aperfeiçoamento para qualidade, os valores NPS sugerem que são áreas que podem exigir mais atenção para melhorar a infraestrutura e o acervo disponível.

Os Espaços de Convivência e Alimentação também mostram uma tendência de melhoria geral, com os NPS aumentando em todos os segmentos ao longo dos anos, saindo de zona NPS de aperfeiçoamento para qualidade, mas também indicando que são áreas que podem exigir mais atenção para aprimorar a oferta dos espaços.

A infraestrutura física e os recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas foram avaliados pelos discentes em zona NPS de qualidade em em 2022 e 2023, com pontuação média de 40 pontos. Já os docentes/tutores posicionaram em zonas de aperfeiçoamento em 2021 e em excelência nos dois últimos anos. Essa análise destaca a importância de uma abordagem abrangente na gestão da infraestrutura e dos recursos institucionais, visando atender às necessidades e expectativas da comunidade acadêmica.

Os portais digital e do aluno foram avaliados em zona NPS de qualidade em 2022 e 2023 pelos discentes, com redução de 7-8 pontos. Já os docentes/tutores avaliaram a plataforma digital e

o portal do professor em zona NPS de excelência nas pesquisas de 2022 e 2023, com uma redução de 9 pontos em 2023, passando para zona de qualidade.

Outros pontos de destaque positivo foram as avaliações referentes as infraestruturas física e tecnológica utilizadas no ambiente de trabalho e a adequação das instalações para PCD, ambas pontuadas em 2022 e 2023 em zona NPS de excelência pelos técnicos-administrativos.

Essa análise ressalta a importância de uma abordagem contínua e proativa na identificação e resolução de quaisquer pontos de melhoria, a fim de garantir uma infraestrutura e recursos adequados que promovam um ambiente de aprendizado e trabalho eficaz e satisfatório para toda a comunidade acadêmica.

Os indicadores de performance foram gerados por meio da fórmula: % de Promotores – % de Detratores. De acordo com o valor NPS a Instituição foi enquadrada em quatro zonas de classificação que, em termos gerais, indicam a sua situação em relação aos públicos pesquisados: Zona de Excelência – NPS entre 71 e 100, Zona de Qualidade – NPS entre 31 e 70, Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 30, Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

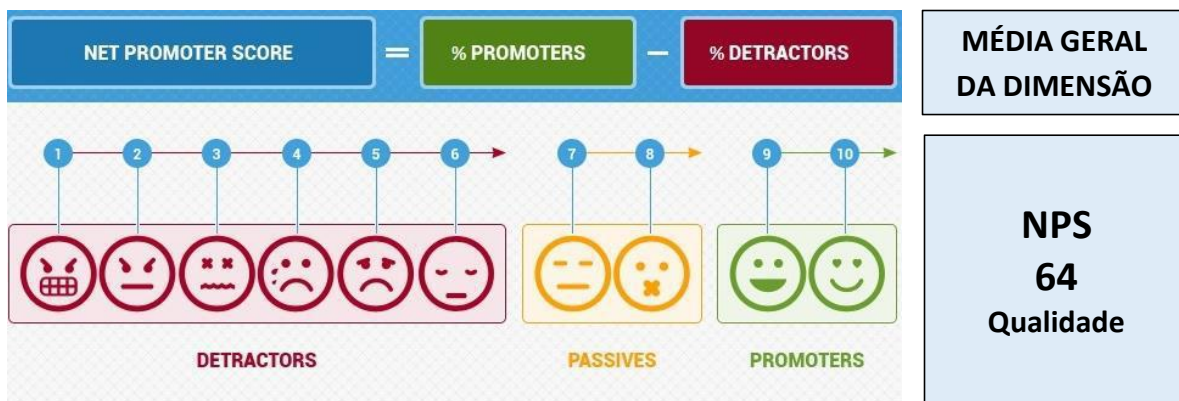


Figura 19: Quadro NPS (Dimensão 07)

4

ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES



ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Os dados e as informações apresentadas no desenvolvimento foram analisados e apropriados pelos atores da instituição, culminando no planejamento e na execução das ações. Nesta seção é realizado um diagnóstico a respeito da IES, ressaltando os avanços e os desafios a serem enfrentados. Também pode ser evidenciado na seção o quanto foi alcançado em relação ao que foi estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), considerando o perfil e a identidade da IES.

Após a finalização do período de avaliação, a CPA realizou o tratamento estatístico dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em dashboards, que permitiram visualizações genéricas e específicas a partir de filtros de fácil manuseio. O citado dashboard, disponibilizou os dados em forma de tabelas e gráficos. Esses resultados, disponibilizados para a CPA, permitiram a elaboração dos relatórios para os diferentes públicos, desde os setores administrativos até os membros da comunidade acadêmica.

Nessa seção, o diagnóstico foi materializado e descrito através do acompanhamento anual das ações implementadas pela instituição de cada eixo e dimensão do SINAES desde 2019, identificando para cada ação o cumprimento ou não da situação e ressaltando os avanços e os desafios a serem enfrentados.

Uma nota de esclarecimento reporta-se que o processo de análise dos dados a partir de 2020 foi duramente afetado pela pandemia da Covid-19. O clima de estresse, angústia e imprevisibilidade gerado pela suspensão das atividades presenciais no acadêmico e administrativo com as medidas de restrições sanitárias a partir de março de 2020 dificultou o ingresso de alunos na instituição até meados de 2022, comprometendo decisivamente a realização de atividades de ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social nesse período.



EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

A pesquisa de autoavaliação institucional, realizada no primeiro ano do triênio, não contou com a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica devido à ausência de alunos matriculados na Instituição. Desta forma, embora os docentes/tutores e técnicos-administrativos tenham sido consultados, tanto a respeito das propostas dos projetos/programas, quanto da infraestrutura, não foi possível obter informações acerca da execução das ações de ensino, pesquisa e extensão.

Realidade essa mudada a partir do ano de 2022, quando toda comunidade acadêmica participou da pesquisa, além da sociedade civil organizada, e tais resultados puderam ser comparados no ano seguinte, conforme explicitado na seção anterior.

Com relação as metas e ações estabelecidas no PDI, a instituição atingiu 100% das metas para o ano de 2023 e cerca de 85% das ações propostas para o eixo 1, conforme apresentado a seguir. Para 2024, a CPA projeta como desafios a realização do fórum com os discentes, a realização da pesquisa com as comunidades atendidas pelas atividades de extensão, em acréscimo ao segmento da sociedade civil representado pelas empresas que ofertam estágios e empregos aos alunos, e a inclusão dos resultados das avaliações institucionais e das conquistas da CPA no projeto FA Consciente. Desta forma a Instituição terá cumprido com 100% das ações propostas em 2024.

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

OBJETIVO: Promover a cultura da autoavaliação entendendo a mesma como instrumento de gestão acadêmica administrativa para melhoria dos resultados institucionais.						
METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Elaborar e discutir o projeto de avaliação institucional.	Realização de reuniões semestrais para elaboração do projeto de avaliação institucional.					
	Discussão da legislação vigente para estruturação do projeto de avaliação institucional.					
	Estruturação e revisão dos questionários de autoavaliação.					
Promover continuamente a cultura da autoavaliação, tendo em vista a democratização do	Eleição para composição da Comissão Própria de Avaliação.					
	Estímulo a participação dos integrantes da comunidade acadêmica, por meio de ações de sensibilização visando maior adesão de respondentes nas pesquisas de autoavaliação.					

acesso aos seus resultados e utilizando os mesmos como ferramenta de gestão.	Elaboração do relatório de autoavaliação Institucional e do Relato Institucional a partir dos resultados das avaliações internas e externas.					
	Divulgação dos resultados dos processos avaliativos na comunidade interna e externa através de material impresso, portal acadêmico, endereço eletrônico e redes sociais institucionais de cursos.					
	Aplicação do selo CPA para identificar as melhorias obtidas a partir dos processos de autoavaliação.					
	Realização do Fórum CPA junto aos discentes como mecanismo institucional de sensibilização e divulgação dos resultados junto aos cursos de graduação.					
	Realização do projeto "FA Consciente" junto aos discentes para a divulgação das conquistas da CPA e dos resultados das Avaliações externas e internas.					
	Realização do Fórum CPA junto aos docentes e técnicos administrativos como mecanismo institucional de sensibilização e divulgação dos resultados junto aos cursos de graduação.					

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Ampliar a participação da comunidade acadêmica e sociedade civil organizada nas pesquisas de autoavaliação.	Divulgação dos períodos das pesquisas de autoavaliações por meio das mídias sociais, material impresso e monitores.					
	Disponibilização dos laboratórios de informática para os discentes, docentes e técnicos-administrativos responderem a pesquisa de autoavaliação.					
	Disponibilização do questionário de autoavaliação no portal acadêmico para preenchimento online por discentes e docentes.					
	Monitoramento através de relatórios parciais do número de respondentes da pesquisa de autoavaliação para intensificar a sensibilização e conseqüentemente buscar o aumento do quantitativo de participantes da comunidade acadêmica, mantendo o índice acima de 80%.					
	Realização da pesquisa de autoavaliação com as comunidades atendidas pelos projetos de extensão e participantes do evento de Responsabilidade Social.					
	Realização do projeto "FA Consciente" junto aos discentes para a sensibilização da importância da participação nas pesquisas de autoavaliação para o desenvolvimento do curso e da Instituição					

Utilizar os resultados dos processos avaliativos internos e externos como indicadores para elaboração do planejamento estratégico da instituição, considerando o ensino, a pesquisa, extensão e a gestão.	Enviar aos coordenadores dos cursos de graduação os resultados das autoavaliações Institucional e de Curso para confecção dos planos acadêmicos administrativos e dos relatórios analíticos.	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Enviar para os gestores da IES os resultados das autoavaliações para ciência e elaboração do Plano de Gestão Institucional.	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Assessorar os gestores da IES e coordenadores de cursos, por meio de reuniões, para a análise das potencialidades e fragilidades apontadas nas avaliações internas e externas e consequente estudo das melhorias a serem implantadas.	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Realizar o acompanhamento das ações previstas nos planos acadêmicos administrativos e de gestão para avaliar o impacto das ações na melhoria dos resultados no ensino, pesquisa, extensão e gestão.	✓	✓	🕒	🕒	🕒

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

O PDI da Instituição está construído a partir de um processo amplo de participação e discussão, tendo por objetivo o desenvolvimento de um plano capaz de orientar as ações em consonância com as Diretrizes Nacionais da Educação, a missão institucional e os anseios da comunidade regional na qual estará inserida.

Assim, o desenvolvimento institucional atende os requisitos estabelecido no PDI, conforme o quadro a seguir:

OBJETIVO: Assegurar que os meios e os recursos necessários sejam executados por intermédio dos diferentes segmentos institucionais previstos, para a realização plena das metas e ações acadêmico-administrativas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da IES	
METAS	SITUAÇÃO
Ampliar a oferta de vagas em cursos de graduação na modalidade presencial e a distância com solicitação de aumento de vagas e abertura de novos cursos de graduação.	PC
Atualizar Continuamente os PPC's.	TC
Desenvolver material didático com vista ao apoio ao ensino presencial e a distância.	TC
Ofertar componentes curriculares semipresenciais.	TC
Ofertar cursos de graduação em EAD.	NC

Realizar em todos os cursos de graduação, atividades de ensino articuladas a pesquisa e a extensão, pertinentes aos objetivos do Programa de Articulação, Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade e Institucional da IES.	TC
Executar e monitorar o Planejamento de Ensino, a partir da elaboração dos Planos de Aprendizagem que orientam as práticas pedagógicas em sala de aula	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC, Parcialmente Cumprida: PC e Não Cumprida: NC

Na perspectiva da organização do material didático presencial e a distância, na oferta dos componentes curriculares, na oferta de cursos EaD e projeção dos cursos para 2023, a instituição atendeu parcialmente as metas estabelecidas com sucesso.

Como desafios principais, constam os aprimoramentos das atividades interdisciplinares e transversais e a experiência dos alunos nas disciplinas EaD.

DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

No primeiro ano de referência do PDI detectou-se que a Responsabilidade Social da Instituição não progrediu como planejado nas suas ações em circunstância da recente entrada das primeiras turmas e início das atividades acadêmicas. Assim, a instituição estabeleceu uma reestruturação de gestão acadêmica e administrativas, na qual, considerando as variáveis de análise, foi identificado que os documentos relacionados aos programas foram atualizados e inovados.

OBJETIVO: Revisar as ações de responsabilidade social da IES no seu entorno	
METAS	SITUAÇÃO
Incrementar projetos de responsabilidade social envolvendo a comunidade acadêmica em prol de benefícios sociais, econômicos e ambientais	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

Quanto aos avanços adquiridos foi identificada a revisão da proposta de implantação de Programa de Responsabilidade Social, previsto em seu PDI, tendo como eixo central a inclusão social com as seguintes propostas: Implementar o Núcleo de Atendimento Psicopedagógico e Acessibilidade (NAPA); adequação dos procedimentos metodológicos e avaliativos; sensibilização da comunidade interna acerca dos direitos e deveres das pessoas com necessidade educacionais especiais.

Com relação as metas e ações estabelecidas no PDI, a instituição alcançou nessa primeira etapa de acompanhamento 100% das propostas atribuídas a esse eixo conforme apresentado a seguir.

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Realizar em todos os cursos de graduação, atividades de ensino articuladas a pesquisa e a extensão, pertinentes aos objetivos do Programa de Articulação, Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade e Institucional da IES.	Elaborar Projetos dentro do Programa PAPEERI, considerando as linhas de pesquisa e de extensão, e o regulamentado Programa PAPEERI.					
	Assessorar as coordenações por meio da análise prévia dos projetos do PAPEERI, em comissão técnica composta pela coordenação de ensino, do Núcleo de Pesquisa e da Extensão.					
	Acompanhar a realização dos projetos por meio do recebimento e da análise dos relatórios, feita por comissão técnica composta pela coordenação de ensino, do Núcleo de Pesquisa e da Extensão.					

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

DIMENSÃO 2: POLÍTICAS DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Em 2022, detectou-se que as políticas de ensino, pesquisa e extensão da IES não progrediram como planejado nas suas ações em circunstância do recente início das aulas com a formação das primeiras turmas de graduação da Instituição, mas havendo uma excelente evolução em 2023, com evolução positiva da maioria dos indicadores referentes a dimensão 2. Assim, a instituição estabeleceu uma reestruturação das políticas, programas e projetos de gestão acadêmica, na qual, considerando as variáveis de análise, foi identificado que os documentos relacionados aos programas foram atualizados e inovados.

Quanto aos avanços adquiridos foram revisadas e atualizadas as práticas de ensino, pesquisa e extensão juntamente com o projeto de acompanhamento dos egressos para conclusão das metas expressas no PDI. Foi considerado pela CPA como positivo o resultado dessa ação.

Com relação as metas e ações de ensino estabelecidas no PDI, a instituição alcançou nessa primeira etapa de acompanhamento 55% das propostas atribuídas a esse eixo conforme apresentado abaixo, sendo considerado satisfatório, tendo em vista que após a revisão orçamentária, conseqüente do início tardio das turmas presenciais, a proposição de cursos EaD foi postergada como meta até 2025.

Metas e Ações para o Ensino

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Atualizar continuamente os PPC's.	Levantar junto ao mercado de trabalho das necessidades formativas para integrá-las ao currículo vigente dos cursos de graduação					
	Conhecer e acompanhar as mudanças na legislação educacional que interferem na formação do egresso					
	Manter ativo e com reuniões periódicas os NDE's dos Cursos					
Desenvolver material didático com vista ao apoio ao ensino presencial e a distância.	Criação de materiais didáticos para os cursos de graduação.					
	Elaboração de Material didático pedagógico para utilização em sala de aula e em ambientes virtuais de aprendizagem.					
Ofertar componentes curriculares semipresenciais.	Elaborar o Projeto de oferta semipresencial.					
	Criar os mecanismos de educação a distância (sistema, plataforma, material de instrução) para apoiar a oferta curricular semipresencial.					
Ofertar cursos de graduação em EAD	Elaborar os Projetos Pedagógicos para a oferta da graduação em EAD.					
	Criar os mecanismos de educação a distância (sistema, plataforma, material de instrução) para apoiar a oferta de cursos em EAD					

Com relação as metas e ações de pesquisa estabelecidas no PDI, a instituição alcançou nessa primeira etapa de coleta de acompanhamento cerca de 70% das propostas atribuídas a esse eixo, necessitando de melhorias nessa variável, conforme apresentado abaixo.

Metas e Ações de Pesquisa

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Aumentar o quantitativo e melhorar qualitativamente as pesquisas na IES, que contribuam para o desenvolvimento socioeconômico e científico-tecnológico da Região.	Ampliar parcerias para a iniciação científica, tecnológica, artística e cultural e sua transferência para a sociedade por meio dos projeto: -PROMICT: Projeto de Iniciação Científica e Tecnológica da IES. Fomentar os Programas Institucionais -PIBICT– Projeto de Iniciação Científica do CNPq.					
Incrementar as atividades com base na articulação entre ensino, pesquisa e extensão, que promovam a responsabilidade social na comunidade.	Ampliar o PAPEERI: Programa de Articulação ensino, pesquisa e extensão e responsabilidade institucional.					



Atender a Comunidade Local externa e interna em suas necessidades sociais, a partir do envolvimento do corpo docente e discente nas realidades sociais da comunidade.	Manter convênios com a comunidade para a iniciação científica, tecnológica, artística e cultural.					
	Desenvolver pesquisas de Iniciação Científica-IC e Inovação Tecnológica-IT, artística e cultural a partir do mapeamento das necessidades da comunidade conveniada.					
Popularizar a ciência como instrumento de melhoria de vida, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da pesquisa/iniciação científica, tecnológica, artística e cultural geradas na instituição.	Divulgar, por meio de editais as linhas de pesquisa, em articulação com as áreas de conhecimento dos cursos da IES.					
	Divulgar amplamente para a comunidade interna e externa, os resultados da pesquisa/iniciação científica, tecnológica, artística e cultural geradas.					
	Expandir o número de grupos de Grupos de pesquisa e desenvolvimento GPEDI: visando atender à necessidade das áreas do conhecimento.					
	Ampliar a participação docente e discente no evento científico da IES para incentivo e publicação de resultados da pesquisa/iniciação científica, tecnológica, artística e cultural.					
	Criar o Fórum de pesquisa da IES para apresentação, discussão e divulgação da pesquisa/iniciação científica, tecnológica, artística e cultural.					
Incrementar a divulgação das normas de submissão periódicos e eventos científicos internos e externos	Capacitar o corpo docente para desenvolver competências e habilidades tendo a pesquisa como princípio educativo em sala de aula.					
	Divulgar nas semanas pedagógicas os benefícios da produção discente e docente - e das revistas científicas da IES: e os programas e projeto de pesquisa PROMICT.					

Com relação as metas e ações de extensão estabelecidas no PDI, a instituição atingiu todas as metas propostas e alcançou, nessa primeira etapa de coleta de acompanhamento, cerca de 90% das ações propostas para a extensão.

Como desafio para 2024, a CPA projeta o cumprimento de 100% das ações, tendo em vista a realização do Fórum de Extensão para divulgação das ações extensionistas da Instituição e o impacto dessas atividades na vida dos comunitários e na formação do acadêmico.

Metas e Planos de Extensão

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Aumentar o quantitativo e melhorar qualitativamente os programas, projetos e eventos, cursos, visitas técnicas, prestação de serviços de extensão na IES.	Fomentar parcerias entre a comunidade externa e a IES, pararealização dos programas, projetos e eventos, cursos, visitas técnicas, prestação de serviços da extensão, por meio dos programas: -PAPEERI: Programa de Articulação do ensino, pesquisa, extensão e Responsabilidade Institucional -PEFC: Projeto de Educação e Formação Continuada.					
Incrementar as atividades extensionistas com base na articulação entre ensino, pesquisa e extensão, promovendo a responsabilidade social na comunidade.	Manter relatório e atualizado o preenchimento das ações de responsabilidade social institucional no SISDIA da Campanha da ABMES para aquisição do selo de responsabilidade social da IES.					
	Manter atualizado os relatórios de cursos livres, eventos, visitas técnicas, prestação de serviços da Extensão.					
Envolver o corpo docente e discente nas realidades sociais da comunidade.	Manter convênios com a comunidade para o desenvolvimento da extensão.					
	Desenvolver programas, projetos, eventos, cursos, visitas técnicas, prestação de serviços extensionistas a partir do mapeamento das necessidades da comunidade conveniada.					
Popularizar a prática de extensionista como instrumento de melhoria devida, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural da extensão.	Divulgar, por meio de editais linhas de extensão destinadas a reduzir as desigualdades sociais e a qualidade de vida.					
	Ampliar a participação em extensão dos discentes e dos membros da comunidade.					
	Divulgar amplamente os resultados da prática de extensão por meio de mídias sociais, materiais impressos e virtuais.					
	Realizar do Fórum de Extensão para divulgação da política extensionista da IES e resultados da extensão.					

A concretização das metas e ações previstas no ensino, na pesquisa e na extensão no ano de 2021 foi prejudicada pela ausência de alunos consequente das dificuldades impostas pelo cenário pandêmico da COVID-19. Diante da forte imprevisibilidade para os próximos anos, o desafio tornou-se ainda mais complexo, uma vez que a fragilização nas relações sociais e a desmotivação que atinge boa parte da comunidade acadêmica constituem expressivas barreiras às estratégias para materialização das ações de uma instituição que acabou de se constituir. Quadro que começou a ser modificado em 2022, com a formação das primeiras turmas, e que atingiu seu ápice de sucesso, até o momento, em 2023.

As Políticas de Ensino, as Políticas de Pesquisa e as Políticas de Extensão no geral atenderam parcialmente ao preconizado no PDI, havendo uma perceptível melhoria no ano de 2023, tanto

nos resultados da pesquisa institucional com a comunidade acadêmica, quanto no cumprimento das metas e ações.

No geral, os avanços foram reduzidos a reformulação dos documentos e capacitação dos corpos colaborativos da IES ocorrendo relativo progresso na avaliação satisfatória por todos os respondentes dos segmentos quanto as semanas pedagógicas e benefícios da produção discente e docente, isso pode ser explicado em função da operacionalização e maior atuação das coordenações de ensino, pesquisa e extensão e, pelo fortalecimento e intensificação de políticas e projetos de fomento à inclusão social e diversidade.

Acredita-se que os desafios já estão sendo superados no ano de 2023 com o aumento do número de alunos na Instituição e a ampliação das atividades planejadas e dos benefícios com resultados monitorados positivos.

DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Nas autoavaliações de 2022 e 2023 detectou-se que a comunicação com a sociedade através do site e mídias sociais, assim como a ouvidoria, não atingiram o patamar desejado para o período na perspectiva dos alunos. Assim, a instituição estabeleceu uma reestruturação das políticas, programas e projetos de gestão acadêmica, na qual, considerando as variáveis de análise, foi identificado que os documentos relacionados aos programas foram atualizados e inovados.

OBJETIVO: Aperfeiçoar a comunicação da IES com a comunidade interna, externa e atendimento ao discente	
METAS	SITUAÇÃO
Ampliar a divulgação das atividades de ensino, pesquisa e extensão com transparência e cobertura.	PC

Legenda: Parcialmente Cumprida: PC.

Em relação as metas propostas para as comunicações externa e interna estabelecidas no PDI, essas foram atingidas, havendo o aperfeiçoamento da comunicação. As ações propostas para atingir a meta com a comunidade interna foram 100% implementadas e referente a comunidade interna obteve-se 73% das ações realizadas. A CPA vê como um desafio a implementação das ações ainda não realizadas para o ano de 2024, mas vê com menor dificuldade a revitalização do site institucional e a implantação de TV para divulgação audiovisual.

Metas e Ações da Política de Comunicação Externa da IES

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Aperfeiçoar a comunicação da IES com a comunidade externa.	Capacitar dos técnicos-administrativos para otimizar e melhorar o atendimento a comunidade externa.					
	Manter a divulgação dos resultados das avaliações da IES e dos cursos					
	Ampliar a divulgação de atividades e eventos dos cursos de graduação, pesquisa e extensão.					
	Manter a comunicação da Ouvidoria.					
	Criar mecanismos de transparência institucional					
	Revitalizar do Site Institucional, com novo layout e estruturado segundo a hierarquia da informação.					
	Implantação de TVs onde são divulgadas as atividades da IES através das ferramentas audiovisuais.					
	Implantar a Revista da IES, com o objetivo de divulgar a identidade da IES.					
	Implantar o Jornal impresso da IES divulgando as atividades da IES.					
	Ampliar o alcance das redes sociais da IES para proporcionar informações para mais membros da comunidade externa.					

Metas e Ações da Política de Comunicação Interna da IES

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Aperfeiçoar a comunicação da IES com a comunidade interna	Capacitar dos técnicos administrativos para otimizar e melhorar o atendimento à comunidade interna					
	Manter a divulgação dos resultados das avaliações da IES e dos cursos					
	Ampliar a divulgação de atividades e eventos dos cursos de graduação, pesquisa e extensão.					
	Manter a comunicação da ouvidoria.					
	Criar mecanismos de transparência institucional.					



DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

Com relação a meta/ação proposta para o atendimento aos discentes estabelecidas no PDI, a instituição atingiu em sua totalidade, conforme apresentado a seguir.

Metas e Ações de Apoio ao Discente

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Atualizar diretrizes para o Programa de Atendimento aos Discentes	Otimização dos programas: PROAD — Programa de Apoio ao Discente; PROACESSO — Programa de Acessibilidade e Inclusão social; PROME — Programa de Monitoria Estudantil Núcleo de Apoio Pedagógico e Acessibilidade, Atividades de Nivelamento, Acolhimento ao Ingressante. Atendimento Extraclasse, Representatividade Discente, Diretório Acadêmico, Programas de Apoio Financeiro, Ouvidoria, Acessibilidade Monitoria, Escola de Líderes, Internacionalização e mobilidade acadêmica:					

Como avanços vale destacar a evolução positiva da política de apoio aos discentes na concepção dos docentes e na concepção dos alunos o conhecimento a respeito da oferta de apoio psicopedagógico e de nivelamento, do edital de monitoria, a acolhida aos calouros, o atendimento da SECAD e o retorno das solicitações realizadas via portal do aluno. Como principais desafios, se estabelecem a melhoria da experiência dos alunos frente ao atendimento dos setores financeiros, do NEaD e do NADI, e a ampliação das oportunidades proporcionadas pelo edital de monitoria, de nivelamento e de atendimento psicopedagógico.

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL

Na autoavaliação detectou-se que as políticas de pessoal da IES progrediram relativamente como o planejado. Assim, a instituição estabeleceu uma reestruturação das políticas, programas e projetos de gestão administrativa, na qual, considerando as variáveis de análise, foi identificado que os documentos relacionados aos programas foram atualizados e inovados. O quadro a seguir demonstra o resultado geral.

OBJETIVO:

Operacionar mecanismos de estímulo à qualificação e formação continuada do seu corpo docente e técnico administrativo.

METAS	SITUAÇÃO
Incentivo e auxílio a participação em eventos técnico-científicos e capacitação de forma continuada.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

A instituição desenvolveu iniciativas de capacitação em conteúdos pedagógicos e administrativos diversos, programas de treinamento e atualização em conteúdos específicos e conscientização em temas transversais para todo o seu quadro de colaboradores. Assim, foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

Com relação as metas e ações dessa dimensão estabelecidas no PDI, a instituição alcançou nessa primeira etapa de coleta parcial de acompanhamento 100% das propostas atribuídas a esse eixo conforme apresentado abaixo.

Como desafio para 2024, resta aumentar ainda mais a satisfação dos colaboradores com a contribuição dos cursos de capacitação, de forma a atingir a zona NPS de excelência entre todos os segmentos.

Metas e Ações da Política de Pessoal da IES

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Promover o Incentivo/auxílio à participação em eventos científicos/ técnicos/ culturais	Incentivo financeiros aos docentes, tutores e técnicos administrativos na participação em eventos artísticos e culturais, por meio de editais semestrais.					
Promover o Incentivo/auxílio capacitação (formação continuada);	Assegurar as promoções verticais no Plano de Carreira do Pessoal Docente, tutores e técnicos administrativos que conquistarem nova titulação acadêmica.					
	Conceder licença especial a professores, tutores e técnicos administrativos que se proponham fazer curso de pós-graduação stricto sensu, em outras instituições universitárias no País ou no exterior;					
	Conceder apoio financeiro aos docentes, tutores e técnicos administrativos que tem interesse em fazer curso de pós-graduação stricto sensu, em outras instituições universitárias, no País ou no exterior;					
	Valorizar a titulação acadêmica, como critério de seleção para admissão de professores.					
Promover o incentivo/auxílio qualificação acadêmica docente	Divulgar o plano de cargos e salários pelo site, e-mail e na formação semestral					

e a devida divulgação das ações como docentes	Disponibilizar cursos de aperfeiçoamento realizados pela IES sem custo aos docentes	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Disponibilizar cursos de pós-graduação com descontos de 50% para atualização	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Assegurar para fins de ascensão uma política de valorização do quadro docente para as vagas de chefias disponibilizadas na IES	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Capacitar didático pedagógica no início de cada semestre com oficinas, palestras, etc.	✓	✓	🕒	🕒	🕒
	Valorizar a produção científica como critério de ascensão horizontal para níveis sucessivos das categorias docentes	✓	✓	🕒	🕒	🕒

DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL

A Política de Gestão está expressa no PDI, traduzida na organização acadêmica e nas relações com a comunidade acadêmica consubstanciada nos programas institucionais, projetos e atividades de ensino, pesquisa e extensão, respeitando a autonomia de cada órgão. O resultado coletado dos objetivos e metas se traduz da seguinte forma.

OBJETIVO: Promover o planejamento da organização institucional visando a excelência acadêmica.	
METAS	SITUAÇÃO
Acompanhar a execução do PDI, mediante avaliações anuais do desempenho institucional, de forma a subsidiar a tomada de decisão da gestão.	TC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

A instituição fez o acompanhamento dos objetivos e metas expressos no PDI através da coleta de dados nos setores para formalização do parecer de desempenho institucional. Foi identificado uma gestão do processo acadêmico que administrou e conferiu condições operacionais e recursos necessários para o desenvolvimento de seus objetivos e metas. Todas as diretrizes políticas e estratégias de operação foram estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, do plano plurianual, organizados, preferencialmente, em torno de programas e projetos específicos nele apontadas. Desta forma, foi considerado pela CPA como totalmente cumprida.

Como grande avanço em 2023, pode-se pontuar o excelente desempenho obtido, na pesquisa de autoavaliação, pelo suporte e atendimento fornecido pelos setores administrativos em apoio aos docentes, tutores e técnicos-administrativos. No entanto, para que atinja excelência de forma global, se apresenta como um desafio o aperfeiçoamento do setor de apoio aos

laboratórios e dos recursos pedagógicos, sendo necessário o aprimoramento da comunicação entre os setores para melhorar a experiência dos docentes na relação com os referidos setores.

DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Nos resultados da autoavaliação obtidos desde 2021 é notável o progressivo aumento da satisfação da comunidade acadêmica com a sustentabilidade financeira da Instituição desde a ampliação das atividades acadêmicas que resultou da formação das primeiras turmas de graduação. A partir de então, a Instituição tem ampliado a captação de recursos provenientes do aumento de alunos matriculados, através da formalização de parcerias e de fomento para o desenvolvimento de ações no âmbito da gestão administrativa e acadêmica. O quadro a seguir demonstra o resultado geral.

OBJETIVO: Criar mecanismos de participação da comunidade acadêmica, formalização de parcerias e captação de fomentos e redução de inadimplência institucional.	
METAS	SITUAÇÃO
Garantir a sustentabilidade financeira por meio de um planejamento para garantir os investimentos no ensino, na pesquisa e na extensão.	TC Totalmente cumprida.

A CPA identificou mecanismos de gestão financeira para monitoramento e controle dos gastos. Foram obtidos acesso às informações financeiras e verificou-se que a gestão do processo acadêmico supõe uma administração que compartilha informações necessárias para fornecer condições operacionais e recursos necessários para o desenvolvimento de seus objetivos e metas. Todas as diretrizes políticas e estratégias de operação são estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, do plano plurianual, organizados, preferencialmente, em torno de programas e projetos específicos nele apontadas para captação de recursos e redução da inadimplência institucional. Foi considerado pela CPA como totalmente cumprida a meta.



Metas e Ações da Sustentabilidade Financeira da IES

Legenda: Ação cumprida Ação não cumprida Ação prevista

METAS	AÇÕES	2022	2023	2024	2025	2026
Garantir a sustentabilidade financeira por meio de um planejamento para garantir os investimentos no ensino, extensão, pesquisa.	Criar mecanismos para garantir a participação regular dos docentes, discentes e pessoal administrativo em eventos científicos e técnico profissionais relevantes, criando um fundo de apoio por meio dos cursos de capacitação, com intuito de haver a sustentabilidade do setor.					
	Firmar parceria com Instituições que fomentam a pesquisa, como formar de captação de novos recursos.					
	Diminuir a inadimplência por meio de uma política de desconto do vencimento, uma vez que todos os compromissos da Instituição são honrados pelos valores auferidos das mensalidades e serviços prestados.					
	Manter do setor de cobrança, com intuito de diminuir a inadimplência.					
	Desenvolver a mentalidade de comprometimento com os resultados, sensibilizando os funcionários.					
	Manter um quadro de funcionário enxuto e eficiente, por meio de pessoas qualificadas e investimento na informatização (aquisição, inclusive do BackOffice).					
	Realizar inventários e regulamentar a depreciação de equipamentos.					

Com relação as ações propostas para atingir a meta para essa dimensão, a instituição alcançou nessa primeira etapa de coleta parcial de acompanhamento cerca de 86% das ações cumpridas, conforme apresentado acima, superando a meta controle de 70% de conclusão das ações.

Essa dimensão foi bem avaliada pelos colaboradores da IES que obtiveram grande parte das suas solicitações atendidas pela organização. Assim, a direção da instituição, juntamente com a equipe responsável elaboraram o orçamento anual com base em consultas às diversas áreas: coordenadores e lideranças dos setores, visando dar-lhes a medida exata de que esse gerenciamento é que possibilita o desenvolvimento financeiro-administrativo, a manutenção da qualidade e a eficiência operacional. E, assim, a expectativa de crescimento, via expansão, poderá ser mantida.

Se apresenta como um grande desafio para o próximo triênio, a ampliação da oferta de cursos de capacitação/aperfeiçoamento ofertados para os alunos e membros da comunidade externa de forma que permitam o custeio de eventos científicos, técnico profissionais, culturais e artísticos de forma satisfatória e sem prejudicar a sustentabilidade financeira.

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA

Todo o planejamento das instalações físicas para o atendimento das necessidades acadêmicas foi realizado de forma consultiva e participativa entre o grupo gestor buscando oferecer condições de salubridade das instalações acadêmicas - espaço, iluminação, ventilação, acústica, segurança e acessibilidade.

A instituição planejou durante o período de vigência do PDI, a expansão da infraestrutura física da unidade, conforme o progresso do número de matrículas e pesquisas atreladas a captação de alunos, de forma a adequá-las às necessidades dos cursos em implantação de acordo com sua política de crescimento, suas metas e objetivos expostos no PDI.

OBJETIVO:

Ofertar as instalações adequadas e equipamentos compatíveis com as atividades educacionais previstas, considerando, o número de cursos, o número de alunos e os espaços necessários para a o pleno desenvolvimento da missão institucional da IES até 2026, de forma transversal a todos os cursos.

META	SITUAÇÃO
Criar condições de infraestrutura de qualidade para execução de práticas de ensino, pesquisa e extensão atendendo os requisitos de acessibilidade, limpeza, conforto e segurança.	PC

Legenda: Totalmente Cumprida: TC.

As instalações da Instituição vêm passando por ampliações e adequações para atender todos os quesitos necessários para auxiliar os discentes, os docentes/tutores e o corpo técnico-administrativo em suas atividades cotidianas. Além disso, no período de vigência desse relatório, a Instituição ofertou os requisitos básicos de acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida em suas atividades acadêmicas e administrativas, tais como sinalizações em braile, pisos táteis, teclado em braile, softwares específicos, cadeiras e carteiras para obesos e baixa estatura, mesas para cadeirantes, balcões e guichês acessíveis, entre outros.

A meta foi considerada como parcialmente cumprida pela CPA pelo fato da Instituição continuar o processo de expansão e readequação dos espaços para manter todas as atividades acadêmicas e administrativas em funcionamento. A CPA vê como um grande avanço a melhoria da satisfação ao longo do triênio. Será um grande desafio após o término das adaptações dos espaços conseguir corresponder com todas as expectativas da comunidade acadêmica e



melhorar a avaliação dos indicadores, principalmente no que se refere ao auditório, infraestrutura física de suporte as aulas práticas, biblioteca física e espaços de convivência e de alimentação.

Assim como na dimensão de sustentabilidade financeira foi afetada, houve significativa redução no ritmo de expansão da infraestrutura física da Instituição. Nestes termos, foi marcado, de um lado, pela paralisação de inúmeras obras, bem como pelo atraso na conclusão de novas edificações e adequações, devido ao isolamento provocado no período de março de 2020 a dezembro de 2022.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

De acordo com a apresentação dos resultados pode-se observar uma avaliação satisfatória das dimensões que integrou todos os segmentos da comunidade acadêmica e sociedade civil organizada, conforme o quadro 25.

Quadro 25: Avaliação Geral NPS por Dimensões e Segmentos

DIMENSÕES	NPS 2022	NPS 2023	ZONA
Dimensão 01: Missão e PDI	76	73	Excelência
Dimensão 02: Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão	60	61	Qualidade
Dimensão 03: Responsabilidade Social da Instituição	100	92	Excelência
Dimensão 04: Comunicação com a Sociedade	76	72	Excelência
Dimensão 05: Políticas de Pessoal	74	70	Qualidade
Dimensão 06: Organização e Gestão da Instituição	87	80	Excelência
Dimensão 07: Infraestrutura	62	64	Qualidade
Dimensão 08: Planejamento e Avaliação	86	81	Excelência
Dimensão 09: Política de Atendimento aos Discentes	37	51	Qualidade
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	66	64	Qualidade



A média geral de pontuação de todas dimensões e segmentos foi de 71 pontos NPS em 2023, atingindo a zona NPS de excelência, com redução de apenas 1 ponto na referência com o ano anterior.

A Matriz de Desempenho por Zonas será apresentada por segmento consultado como uma ferramenta que serve para avaliar os resultados alcançados em relação aos objetivos definidos. É usada para medir e avaliar o desempenho por categorias. A matriz de desempenho é composta por quatro quadrantes, os quais são preenchidos com dados que descrevem os resultados alcançados pelo projeto e seu desempenho comparado às metas estabelecidas. Os quatro quadrantes são: Zona de Excelência, Zona de Qualidade, Zona de Aperfeiçoamento e Zona Crítica.

a) Docentes/tutores

Observa-se um percentual de 100% atribuídos entre as zonas de qualidade e de excelência, resultado acima do esperado pela Instituição para o período. Observa-se que **18 respostas ficaram acima da linha meta de excelência e 14 respostas em zona de qualidade, nenhum indicador foi pontuado em zona de aperfeiçoamento ou crítica.** Concluindo como um resultado altamente satisfatório.

Quadro 26: Matriz de Desempenho por zonas - Docentes.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – DOCENTES	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 56%	ZONA DE QUALIDADE – 44%
<ul style="list-style-type: none"> • Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição. • Aprendizagem: recursos tecnológicos disponíveis. • Atividades interdisciplinares: planejamento e organização. • Atividades transversais: planejamento e organização. • Eficácia dos métodos avaliativos empregados. • Política para inclusão de funcionários PCD. • Preparo dos estudantes para o mercado de trabalho. • Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade. • Acesso às informações institucionais através do site e das redes sociais. • Atendimento e retorno dado pela 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis. • Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT). • Divulgação das atividades de extensão. • Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. • Contribuição dos cursos/treinamentos ofertados para o aperfeiçoamento das suas atividades/ Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada. • Apoio aos laboratórios didáticos: atendimento e apoio prestado. • Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição. • Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento. • Auditório.

Ouvidoria. <ul style="list-style-type: none"> • Política de atendimento aos discentes: apoio psicopedagógico, nivelamento, empregabilidade e monitoria. • RH: atendimento e retorno dado pelo setor. • DTI: atendimento e apoio prestado. • Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado. • Banheiros. • Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas. • Portal do Colaborador/Portal do Professor. • Salas de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca: infraestrutura e acervo. • Biblioteca virtual: acesso e acervo. • Espaços de convivência e de alimentação. • Plataforma digital. • Sala dos professores.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 0%	ZONA CRÍTICA – 0%
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma 	ZONA CRÍTICA <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma

A CPA detectou uma concentração da Instituição em manter o nível de desempenho satisfatório ao longo do tempo e em melhorar os resultados na perspectiva dos docentes/tutores focando nos resultados que se encontravam em zonas de aperfeiçoamento e de qualidade.

b) Corpo Técnico-Administrativo

Observa-se um percentual de 100% atribuídos entre as zonas de qualidade e de excelência, resultado acima do esperado pela Instituição para o período. Observa-se que **14 respostas ficaram acima da linha meta de excelência e 6 respostas em zona de qualidade, nenhum indicador foi pontuado em zona de aperfeiçoamento ou crítica.** Concluindo como um resultado altamente satisfatório.

Recomenda-se, portanto, que a instituição continue a investir na formação e desenvolvimento de seus colaboradores, para que possa aproveitar ao máximo o potencial de seus funcionários, o que contribuirá para o crescimento da instituição.

Quadro 27: Matriz de Desempenho por zonas NPS - técnicos-administrativos.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 70%	ZONA DE QUALIDADE – 30%
<ul style="list-style-type: none"> • Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição. • Política para inclusão de funcionários PCD. • Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade. • Divulgação de eventos, atividades, cursos e ações para a comunidade externa. • Comunicação da Instituição com a comunidade interna através de cartazes, banners, redes sociais e site. • Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria. • Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. • Contribuição dos cursos/treinamentos ofertados para o aperfeiçoamento das suas atividades. / Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada. • RH: atendimento e retorno dado pelo setor. • DTI: atendimento e apoio prestado. • Banheiros. • Adequação das instalações para pessoas com deficiências (PCD). • Infraestrutura do seu setor. • Recursos tecnológicos utilizados para a informação e a comunicação no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado. • Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição. • Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento. • Auditório. • Espaços de convivência e de alimentação. • Portal do Colaborador.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 0%	ZONA CRÍTICA – 0%
<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum.

c) Corpo Discente

Observa-se um percentual de 100% atribuídos entre as zonas de qualidade e de excelência, resultado acima do esperado pela Instituição para o período. Observa-se que **1 resposta ficou acima da linha meta de excelência e 28 respostas em zona de qualidade, nenhum indicador foi pontuado em zona de aperfeiçoamento ou crítica.** Concluindo como um resultado muito satisfatório.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) continuará como a função de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela instituição e seus processos internos, além de emitir recomendações de

melhoria para o aprimoramento da organização, como o que será apresentado na próxima seção para os indicadores prioritários.

Quadro 28: Matriz de Desempenho por zonas NPS - Discentes.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – DISCENTES	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 3%	ZONA DE QUALIDADE – 97%
<ul style="list-style-type: none"> • Salas de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição. • Atividades interdisciplinares: planejamento e organização. • Atividades transversais: planejamento e organização. • Política para inclusão de funcionários PCD. • Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade. • Disciplinas em EaD: ambiente virtual de aprendizagem, material didático e avaliações. • Ensino presencial: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados. • Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT). • Acesso às informações institucionais através do site e das redes sociais. • Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria. • Apoio psicopedagógico. • Acolhida aos calouros. • Atendimento da Secretaria Acadêmica. • Atendimento do NADI (empregabilidade). • Atendimento do setor Financeiro. • Atendimento do Núcleo de Educação a Distância. • Retorno das solicitações realizadas via portal do aluno. • Divulgação do edital de monitoria. • Oferta de Nivelamento. • Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento. • Auditório. • Banheiros. • Biblioteca: infraestrutura e acervo. • Biblioteca virtual: acesso e acervo. • Espaços de convivência e de alimentação. • Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas. • Plataforma digital. • Portal do aluno.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 0%	ZONA CRÍTICA – 0%
<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum 	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum



d) Sociedade Civil Organizada

Observa-se um percentual de 100% atribuídos em zona de excelência, resultado acima do esperado pela Instituição para o período. Observa-se que as **08 respostas ficaram acima da linha meta de excelência, nenhum indicador ficou em zona crítica, de aperfeiçoamento ou de qualidade**. Concluindo como performance altamente satisfatória.

O presente parecer técnico tem por objetivo destacar o resultado altamente positivo da Sociedade Civil Organizada no Relatório da CPA. A formação de grupos de interesse comunitário e a atuação de organizações da sociedade civil, de forma independente e autônoma, vem se tornando cada vez mais relevante para o desenvolvimento de políticas acadêmicas e de gestão que atendam às necessidades da comunidade acadêmica. Desta forma, a CPA considera como grandes avanços a ampliação da amostragem referente a participação das empresas parceiras (empregabilidade) e a satisfação quanto ao perfil de formação dos alunos, o impacto socioeconômico da Faculdade Amazonas e sua comunicação com a sociedade.

Quadro 29: Matriz de Desempenho por zonas NPS - Sociedade Civil Organizada.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 100%	ZONA DE QUALIDADE – 0%
<ul style="list-style-type: none"> • Os acadêmicos e egressos da Faculdade Amazonas demonstram respeito à diversidade étnica e cultural no ambiente de trabalho. • Os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas atuam com as habilidades e as competências requeridas para a sua atividade profissional. • Os acadêmicos e egressos da Faculdade Amazonas se relacionam no seu espaço profissional com postura ética. • Os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas agem no seu ambiente de trabalho com respeito e preocupação para as questões ambientais, reduzindo o desperdício de materiais. • A partir da experiência com os acadêmicos/egressos da Faculdade Amazonas, qual a probabilidade de indicar a contratação de outros profissionais provenientes da Instituição. • Contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da 	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum

<p>região.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação da Instituição com a sociedade. 	
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 0%	ZONA CRÍTICA – 0%
<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum 	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum





5

AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE



AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS

O principal objetivo institucional com os planos de ação é superar a zona de aperfeiçoamento (maior que 30 pontos de NPS na avaliação institucional) e alcançar a zona de qualidade (31 a 70 pontos), a fim de aperfeiçoar os serviços, setores e infraestrutura que necessitam de melhorias para a contínua evolução Institucional na busca pela oferta de Educação de excelência.

Como constatado na seção anterior, no ano de 2023, nenhum indicador foi posicionado nas zonas prioritárias para a elaboração de planos de ação. Desta forma, a CPA elaborou em conjunto com os gestores, ações para aperfeiçoar indicadores que apresentaram valores NPS em zona de qualidade e que na pesquisa qualitativa constaram diversos apontamentos, além de dados provenientes da ouvidoria, dos indicadores com conceitos abaixo de 5 nas avaliações externas e para cumprir as metas estabelecidas no PDI.

A seguir estão listados os indicadores, as ações propostas para melhorias e uma breve contextualização.

ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E ALIMENTAÇÃO

Ação: Ampliar os espaços de convivência e de alimentação.

A ampliação dos espaços de alimentação e convivência em uma Instituição de Educação Superior é fundamental para o bem-estar dos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo nos intervalos operacionais. Esses espaços colaboram com a integração de um ambiente de convívio, confraternização e o desenvolvimento de um espaço acolhedor e inclusivo.

A ampliação dos espaços de alimentação e convivência oferecerá ainda outras vantagens, como a criação de oportunidades para economia criativa, empreendedorismo social, exposição artísticas e campanhas sociais, tanto para o público interno quanto para a comunidade externa. Ajudará a manter a economia local saudável e promover a conscientização sobre questões socioeconômicas e ambientais, contribuindo para a sustentabilidade da Instituição.

Desta forma, a CPA propõem que os espaços sejam revistos e readequados para contemplando a ampliação, a diversificação dos serviços ofertados, dentre eles os de alimentação,



conveniência, caixa eletrônico e papeleria, e uma área para empreendedores comunitários realizarem a exposição de seus produtos artesanais, integrando as comunidades interna e externa e fomentando o empreendedorismo e a economia regional.

AUDITÓRIO

Ação: Ampliar o auditório Institucional.

O auditório Institucional é o espaço utilizado para realizar atividades as quais os limites impostos pela sala de aula sejam insuficientes para a realização destas. Desta forma, possibilita a integração dos alunos de diferentes períodos do mesmo curso e de diferentes cursos em um mesmo local para a realização de atividades, eventos (palestras, simpósios, semanas acadêmicas, cursos, conferências, entre outros), acolhida aos calouros, fóruns da CPA e reuniões dos colaboradores. Portanto, é o espaço principal Institucional de interação da comunidade acadêmica e dela com a comunidade externa, facilitando a rede de relacionamentos profissionais (*networking*).

Para tanto, o auditório deve possuir conexão de internet sem fio, climatização adequada, mobiliários flexíveis e ergonomicamente apropriados para tal finalidade, púlpito, mesa plenária, cadeiras acolchoadas, ótima acústica e monitoramento por câmeras. Deverá obedecer às normas de acessibilidade, bem como saídas de emergência, além de proporcionar toda comodidade necessária aos usuários e possuir recursos tecnológicos fixos, como projetores e telas de projeção, caixas de som, microfones e multimídias para utilização em videoconferências.

Desta forma, o projeto de expansão da unidade deve contemplar um espaço mais amplo e adequado para atender todas as necessidades elencadas anteriormente, de forma a disponibilizar uma infraestrutura física e tecnológica de qualidade para suprir as necessidades da comunidade acadêmica e melhorar a experiência dos alunos em sua utilização rotineira.



PLANEJAMENTO DIDÁTICO-INSTRUCIONAL E POLÍTICA DE ENSINO

Ação 1: Aperfeiçoar a gestão do desempenho acadêmico e da qualidade de ensino.

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e o Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos (CNCT) norteiam o desenvolvimento de competências profissionais e alinham o perfil dos egressos com base nas expectativas de mercado. Desta forma, torna-se imperativo que os PPCs dos cursos de Graduação estejam condizentes com a formação das competências e do perfil do egresso preconizados, mas que na prática também estejam condizentes o perfil do colegiado e sua atuação, os métodos de ensino, a avaliação da aprendizagem, além das experiências proporcionadas através das atividades curriculares, extracurriculares e complementares.

O “FA AVALIA” corresponderá a um conjunto abrangente de processos e ferramentas estratégicas adotadas, visando aprimorar a qualidade de ensino e favorecer a aprendizagem. Esse processo englobará desde a revisão completa das ementas das disciplinas para o aperfeiçoamento do alinhamento dos conteúdos com o desenvolvimento das competências/perfil do egresso, a reestruturação dos planos de aprendizagem para utilização de métodos que favoreçam o desenvolvimento das competências e habilidades pretendidas, até a criação de banco de questões parametrizadas por competências e geração automática de provas.

Além disso, inclui a implementação de sistemas de controle de desempenho e mapeamento de gargalos de aprendizagem, juntamente com auditorias regulares para assegurar a qualidade e a integridade do processo. A orientação do planejamento estratégico, bem como o alinhamento da gestão de performance por diferentes níveis, destacam-se como elementos essenciais desse processo abrangente, que visa promover uma educação de excelência e melhorias contínuas na formação dos alunos da Instituição.



Ação 2: Reestruturar os regulamentos e os projetos das atividades transversais e interdisciplinares.

Os processos pedagógicos que orientam as atividades acadêmicas, devem ser sempre vistos como processos dinâmicos que necessitam ser revisitados para garantir o ajuste de seus objetivos com as necessidades dos estudantes a fim de garantir sempre maior engajamento e aprimorar as atividades como ferramentas de formação profissional e pessoal do acadêmico.

Neste sentido com a curricularização da extensão, conseqüente obrigatoriedade da mesma como componente curricular e passados 10 anos da implementação dos projetos de atividades interdisciplinares e transversais como obrigatórios, faz-se necessária a revisão metodológica desses projetos para garantir que continuem impactando positivamente a jornada acadêmica de nossos estudantes, gerando aprendizagem, desenvolvimento do senso ético e ampliação crítica da percepção do mundo social e seus aspectos contemporâneos.

FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

Ação: Ofertar treinamentos, capacitações, cursos e formação continuada de forma assíncrona aos colaboradores.

O plano de ação “FA QUALIFICA” visa capacitar docentes, tutores e técnicos-administrativos de forma flexível e personalizada no modelo assíncrono. O projeto objetiva aperfeiçoar as atividades executadas pelo colaboradores em seus processos diários do trabalho através da disponibilização de vídeos, podcasts, quizzes, materiais didáticos e outros recursos de aprendizagem que serão acessados por meio do ambiente virtual próprio desenvolvido para o projeto. A essência do projeto reside na flexibilidade concedida aos funcionários para acessar os materiais de treinamento em seu próprio ritmo e de qualquer lugar, além de possibilitar que todos os colaboradores alvos possam consumir o mesmo conteúdo, eliminando barreiras temporais.

O FA QUALIFICA vai ofertar em seu ambiente fóruns online, campo de mensagens instantâneas e videoconferências que possibilitarão a interatividade e o esclarecimento de dúvidas, promovendo uma experiência de aprendizado mais envolvente, através da interação com os treinadores/capacitadores e outros colaboradores.



A disponibilização permanente dos materiais permitirá que sejam reutilizados por todos colaboradores que ingressarem na Instituição ou que necessitem passar por reciclagens, reduzindo o esforço de pessoal dedicado para auxiliar em tais situações, e garantindo consistência na entrega, nivelando e modulando a aprendizagem. As atualizações garantirão que os colaboradores estejam sempre alinhados com as últimas práticas e políticas da Instituição.

Serão realizadas avaliações periódicas do desempenho dos colaboradores nos cursos, permitindo identificar áreas de melhoria e reconhecer o sucesso alcançado. Paralelamente, será desenvolvida uma ficha de treinamento individual para cada colaborador, registrando seu histórico de capacitação e identificando necessidades de desenvolvimento futuro.

Com base nas informações registradas na ficha de treinamento individual, serão planejadas ações de promoção, reciclagem e formação dos colaboradores, oferecendo oportunidades de crescimento profissional alinhadas com suas habilidades e interesses. O programa de capacitação será monitorado continuamente, permitindo ajustes conforme necessário para garantir sua eficácia e relevância ao longo do tempo. Em resumo, o FA QUALIFICA promoverá o desenvolvimento profissional dos colaboradores da Instituição no modelo assíncrono, utilizando materiais personalizados e gestão de competências como ferramentas-chave para gerenciar os processos de qualificação e promover o desenvolvimento institucional atrelado ao crescimento profissional dos colaboradores.

COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE INTERNA

Ação 1: Mapear todos os processos internos.

O mapeamento organizacional é essencial para a Instituição alcançar um alto nível de eficiência e melhorar a experiência dos seus usuários. Torna-se uma técnica que permite a identificação e documentação dos processos de forma eficaz e precisa, permitindo que todos os envolvidos estejam cientes de como o fluxo de trabalho será implementado. Ao mapear os processos é possível identificar os pontos fortes e fracos de cada processo, descobrir gargalos e desenvolver melhores soluções para problemas comuns. Isso permite que a Instituição possa aprimorar e otimizar seus recursos e melhorar a satisfação de toda a comunidade acadêmica. Além disso, o

mapeamento dos processos colabora para maximizar a produtividade e reduzir custos operacionais.

Procuramos através do mapeamento de processos a melhora de pelo menos 30% o valor NPS dos seguintes indicadores: atendimento da SECAD, do NADI e do NEaD, atendimento do setor financeiro, atendimento da ouvidoria, atendimento e apoio prestado pelo DTI, eficiência da comunicação entre os setores da Instituição e retorno das solicitações realizadas via portal do aluno.

Ação 2: Informatizar os comunicados internos.

A informatização dos comunicados internos (CI) e a implementação do workflow na instituição consistirá em uma série de etapas estratégicas. Isso será alcançado através da substituição de métodos tradicionais de comunicação, como memorandos em papel ou e-mails dispersos, por sistemas digitais que permitem a comunicação rápida, eficiente e rastreável entre os membros da equipe.

Além disso, a implementação do workflow possibilitará a automação e padronização de processos internos, permitindo a definição de sequências de tarefas, responsáveis e prazos para a execução de atividades específicas. Isso contribuirá para aumentar a eficiência operacional, reduzir erros, evitar atrasos e garantir a conformidade com os procedimentos estabelecidos

Para isso, deverá ser realizada a customização e a configuração de acordo com as necessidades específicas da instituição, incluindo a definição de templates de comunicados internos, fluxos de trabalho, permissões de acesso e notificações.

A implantação deverá começar por áreas ou departamentos pilotos antes de expandir para toda a instituição, garantindo uma transição gradual para minimizar os impactos nas operações cotidianas. Um sistema de monitoramento contínuo deverá ser estabelecido para acompanhar o uso da nova solução ao longo do tempo, realizando ajustes conforme necessário para garantir sua eficiência e relevância. Paralelamente, uma campanha de comunicação e divulgação interna será promovida para informar os funcionários e colaboradores sobre a nova solução, destacando seus benefícios e procedimentos para utilização. Por fim, feedback regular dos



usuários será solicitado para realizar melhorias contínuas, garantindo que a solução continue atendendo às necessidades da instituição ao longo do tempo.

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Ação 1: Modernizar o sistema de controle de impressão.

Visa melhorar a gestão dos recursos e garantir um uso mais eficiente das impressoras disponíveis em suas instalações. Para isso, deverá ser realizado inicialmente um levantamento minucioso das necessidades e requisitos específicos da Instituição em relação ao controle de impressão. Esse levantamento deverá incluir aspectos como o número de usuários, a demanda por impressões, os custos atuais e as principais dificuldades enfrentadas pela equipe responsável.

Uma das principais características dessa nova solução será a capacidade de configurar controles por cotas de impressão para cada usuário ou departamento, permitindo um gerenciamento mais eficaz dos recursos e uma distribuição mais equitativa das impressões disponíveis. Parâmetros claros e transparentes serão estabelecidos para o uso das cotas, e deverão ser comunicados de forma eficaz a todos os usuários, garantindo o cumprimento das políticas estabelecidas.

Após a implementação do novo sistema, deverá ser estabelecido um sistema de monitoramento contínuo do uso do sistema de controle de impressão, acompanhando o consumo de impressões, o cumprimento das cotas estabelecidas e identificando possíveis áreas de melhoria. Avaliações periódicas serão realizadas para mensurar a eficácia do novo sistema e realizar ajustes conforme necessário, garantindo sua contínua relevância para a eficiência dos setores e minimizando desperdícios para reduzir custos operacionais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cada pesquisa de autoavaliação institucional são construídos novos conhecimentos e reflexões a respeito dos modelos e dos processos acadêmicos e administrativos. A análise dos resultados das avaliações internas, das avaliações externas, dos indicadores de qualidade e da ouvidoria, fornecidos pelo ponto de vista de diferentes atores envolvidos na educação, possibilitam uma melhor compreensão dos aspectos globais institucionais a partir da articulação com as metas e ações propostas no PDI, sempre balizados pelo perfil e identidade da Instituição. Desta forma, busca-se o contínuo aperfeiçoamento das práticas educacionais, da gestão e do relacionamento com a comunidade acadêmica e a sociedade como um todo.

Culturalmente o processo de autoavaliação não faz parte da história prévia educacional da maioria dos sujeitos envolvidos, fato este que demanda da CPA grande esforço para traçar estratégias de sensibilização para que a comunidade acadêmica participe continuamente das pesquisas, aproprie-se dos resultados, conscientize-se da importância da autoavaliação e acompanhe as ações propostas para as melhorias da Instituição.

A CPA destaca para o período de referência deste documento, os investimentos realizados pela Instituição, em prol da manutenção da expansão e do desenvolvimento institucional, mesmo em 2021, quando as incertezas do ponto de vista sanitário, econômico e social, impuseram grandes desafios para a gestão. A tomada de decisões para a realização dos investimentos contou com a participação da comunidade acadêmica e pautou pela sustentabilidade financeira Institucional.

Nos dois últimos anos, a Instituição investiu na construção e reforma de diversos ambientes institucionais, na infraestrutura tecnológica e no desenvolvimento de sistemas. Desta forma, possibilitando o melhor desenvolvimento das atividades de educação e ofertando para as comunidades interna e externa novas oportunidades de emprego e de aperfeiçoamento pessoal e profissional, de atendimento com serviços especializados, espaços de lazer e cultura, sempre sustentado no respeito ao meio ambiente e à diversidade.



Neste contexto, a Instituição continua cumprindo com excelência sua missão de *formar profissionais comprometidos na sua área de atuação, com uma postura ética, contribuindo para sua inserção no contexto social como agente transformador* e fortalecendo sua visão de *ser referência de excelência no ensino superior e com uma política de inclusão socioeducacional*.

Manacapuru, 29 de março de 2024.

LUCIANO DE PINHO MARTINS

Presidente da CPA

