
2023



RELATO INSTITUCIONAL

Subsidia o ato de credenciamento e credenciamento institucional e a transformação de organização acadêmica



CENTRO UNIVERSITÁRIO CEUNI - FAMETRO



APRESENTAÇÃO

O Centro Universitário CEUNI - FAMETRO apresenta a seguir seu Relato Institucional (RI) para o ato de credenciamento em 2023, seguindo as orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 062, o qual foi concebido como uma inovação do Instrumento para Avaliação Institucional Externa (modalidade presencial) – 2014, publicado na Portaria nº 92 de 31 de janeiro de 2014. O RI tem por objetivo evidenciar como os processos de gestão institucional se desenvolvem a partir das avaliações externas e das avaliações internas. Conforme orientação da referida nota técnica, o RI está estruturado da seguinte forma: I – Breve histórico da IES; II – Conceitos obtidos em avaliações externas institucionais e de curso; III – Projetos e processos de autoavaliação; IV – Divulgação e análise dos resultados de autoavaliação; V – Plano de melhorias a partir dos processos avaliativos; VI – Processos de gestão; e VII – Demonstração de evolução institucional.

I – BREVE HISTÓRICO DA IES

O CEUNI - FAMETRO é uma Instituição de Educação Superior (IES) privada, que atua há 20 anos no segmento educacional e possui como mantenedora o Instituto Metropolitano de Ensino Ltda – IME, CNPJ 03.817.341/0001-42, endereço: Av. Constantino Nery, 3000 - Bairro Chapada, Município de Manaus, estado do Amazonas, CEP: 69.050-001. 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). Representante legal: Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque. Código da Mantenedora: 1416. Portaria de Credenciamento como Faculdade: nº 1337 de 02/05/2002, publicação no D.O.U. nº 84, seção 1, 03/05/2002; Portaria de Recredenciamento: nº 1416 de 09/11/2017, publicação no D.O.U. 10/11/2017; Portaria de Credenciamento como Centro Universitário: nº 1610 de 28/12/2017, publicação no D.O.U. 29/12/2017.

Em 2002, junto ao credenciamento da Faculdade Metropolitana de Manaus, dois cursos foram autorizados: Administração (com habilitação em Gestão de Negócios e habilitação em Gestão de Cidades) e Turismo. Em outubro do mesmo ano, foi autorizado o curso Normal Superior com Habilitação em Anos Iniciais do Ensino Fundamental e Educação Infantil. Entre 2005 e 2014, o portfólio de cursos de graduação saltou dos quatro iniciais para um total de 34, aumentando significativamente a área de atuação da Instituição. Há de se destacar a entrada no âmbito da formação tecnológica, com 13 Cursos de Graduação, e a adesão ao PRONATEC no ano de 2013.

Em 2017, foi credenciada como Centro Universitário e teve o curso de Medicina autorizado com Conceito 5. No ano seguinte obteve seu credenciamento para a oferta de educação a distância com Conceito Institucional EaD 5.

Atualmente, a Instituição oferta 45 cursos de graduação presenciais e 29 à distância, com os graus acadêmicos de licenciatura, bacharelado e tecnológico, nas áreas de Ciências Exatas e da Terra, Ciências Agrárias, Engenharias, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Ciências da Saúde. A FAMETRO conta com o Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Direito, ofertado através de parceria com a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), além de 55 cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*.

O Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), promove práticas de ensino, pesquisa, extensão na perspectiva da interdisciplinaridade, multiprofissionalidade e transversalidade. As linhas de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica e extensão estão distribuídas em grupos por áreas do conhecimento: Grupo 1 - Educação e Desafios Amazônicos (área de Ciências Humanas) - Linha Educação, Cidadania e Direitos Humanos; Grupo 2 - Saúde, Qualidade de Vida e Desafios Amazônicos (área de Ciências da Saúde e de Ciências Agrárias) - Linha Saúde, Prevenção, Qualidade de Vida e Abordagem Multidisciplinar; Grupo 3 - Gestão Empreendedorismo e Direito na Amazônia (área de Ciências Sociais Aplicadas e Tecnológicas) - Linha Empreendedorismo, Empregabilidade e Cidadania Amazônica; Grupo 4 - Inovação e Sustentabilidade na Amazônia (áreas de Engenharias, Ciências Exatas e da Terra e de Ciências Sociais Aplicadas) - Linha Meio Ambiente e Sustentabilidade.

A Instituição conta com aproximadamente 28.000 discentes, 350 docentes, todos pós-graduados, e 600 profissionais na equipe técnica-administrativa, com formação que vai desde o Ensino Fundamental até o Doutorado.

II- CONCEITOS OBTIDOS EM AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS E DE CURSO

O CEUNI - FAMETRO obteve Conceito Institucional (CI) 4 em seu credenciamento como centro universitário, em 2017, e Conceito Institucional EaD (CI-EAD) 5, em 2019. Apresenta desde 2007 uma contínua melhoria de seu Índice Geral de Cursos (IGC), passando para IGC faixa 3 em 2009, alcançando faixa 4 em 2015 (Figura 1) e, desde então, vem se mantendo como a IES mais bem ranqueada do estado do Amazonas.

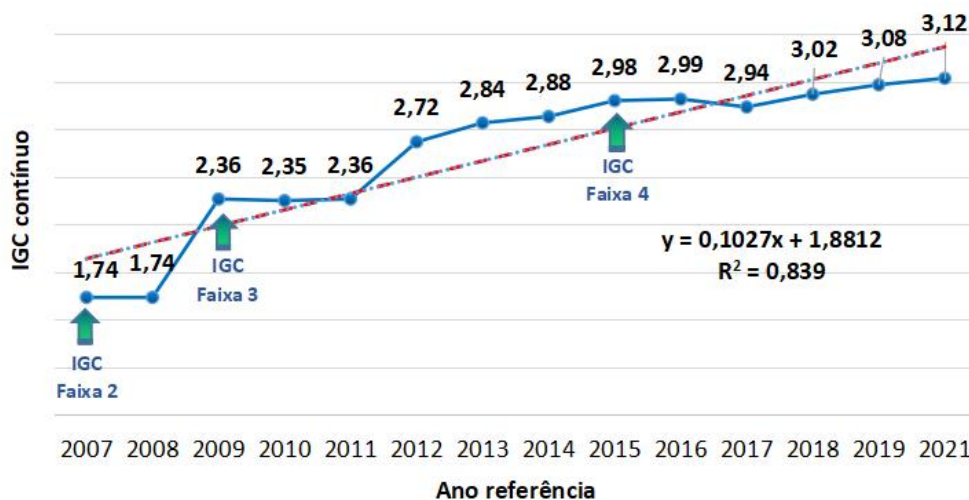


Figura 1 – Evolução do IGC contínuo do CEUNI - FAMETRO de 2007 a 2021. A reta ascendente representa a tendência de aumento linear do IGC ao longo do tempo. Fonte: CPA, 2023.

A evolução Institucional e o seu compromisso com a oferta de educação superior de qualidade pode ser também verificada através dos conceitos obtidos pelos cursos (Conceito Preliminar de Curso - CPC e Conceito de Curso - CC) e pelos estudantes (Exame nacional de desempenho dos estudantes - ENADE), como segue:

a) CPC: entre 2009 e 2021, a Instituição teve 71 CPC destinados a seus cursos, sendo o conceito 4 o mais prevalente, 41 vezes, o que corresponde a 58% (Figura 2). O comparativo entre os períodos de 2009-2014 e 2015-2021 (Figura 3) permite dimensionar a mudança de perfil dos conceitos obtidos pelos cursos da Instituição. No período de 2009 a 2014, o conceito 3 foi obtido por 67% dos 21 cursos, já entre 2015 e 2021, o conceito 4 foi obtido por 70% dos 50 cursos. Os resultados demonstram os avanços institucionais obtidos no desempenho dos estudantes, no valor agregado pelo processo formativo e nos insumos referentes ao corpo docente, a infraestrutura e nos recursos didático-pedagógicos. Esses dados justificam a excelente evolução histórica do IGC do CEUNI e seu primeiro lugar pelo sexto ano seguido no ranking das IES do Amazonas.



Figura 2 – Conceitos Preliminares de Curso (CPC) obtidos pelos cursos do CEUNI - FAMETRO entre 2009 e 2021. Fonte: CPA, 2023.

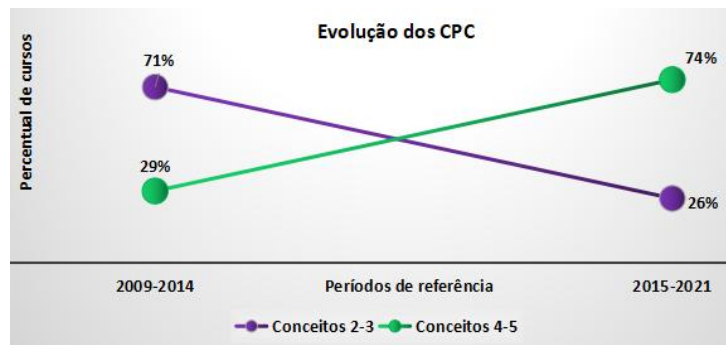


Figura 3 – Evolução do Conceito Preliminar de Curso (CPC) dos cursos do CEUNI - FAMETRO entre os períodos 2009-2014 e 2015-2021. Fonte: CPA, 2023.

b) CC: entre 2005 e 2022, a Instituição teve a atribuição de 74 CC a partir de visitas de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos, sendo os conceitos 4 (50%) e 5 (30%) os mais prevalentes (Figura 4). Percebe-se a partir do gráfico a redução dos conceitos 3 a partir de 2013 e o aumento dos conceitos 5 a partir de 2019, passando a ser o predominante. O último conceito 3 obtido foi em 2016, desde então a Instituição acumula 18 conceitos 4 e 19 conceitos 5. A evolução nos conceitos obtidos é reflexo do constante investimento em melhorias de infraestrutura e contínua reestruturação da composição do corpo docente e da organização didático-pedagógica.

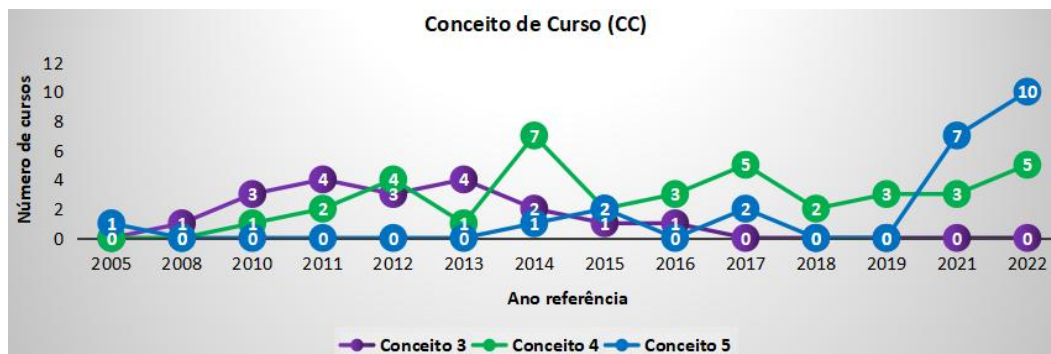


Figura 4 – Conceitos de Curso (CC) obtidos pelos cursos do CEUNI - FAMETRO entre 2005 e 2022. Fonte: CPA, 2023.

c) ENADE: no triênio 2018-2021, dois (6%) cursos obtiveram conceito 4, onze (32%) cursos, conceito 3, dezessete (50%), obtiveram conceito 2 e quatro (12%), conceito 1. Comparando com os dois triênios anteriores (2015-2017 e 2012-2014), o percentual de cursos com conceitos 1 e 2 reduziu e aqueles com conceitos 3 ou 4 aumentaram (Figura 5). No triênio 2012-2014, 77% dos cursos obtiveram conceitos 1-2 e 23% alcançaram conceito 3. No triênio seguinte (2015-2017), os cursos com conceitos 1 e 2 passaram para 76% e com conceito 3, 24%. Já no último triênio (2018-2021), os cursos com conceitos 1 e 2 reduziram para 62% e os com conceitos 3 ou 4, aumentaram para 38% (Figura 5).

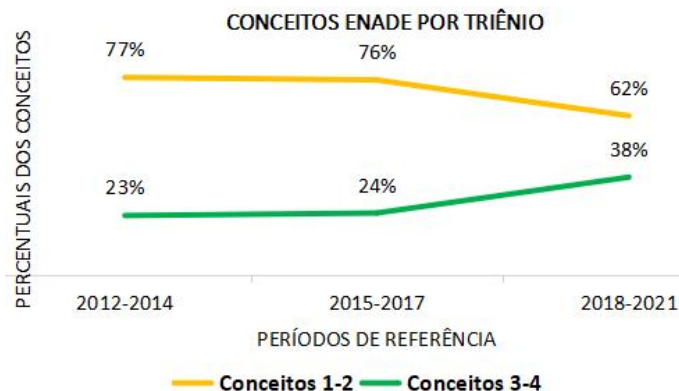


Figura 5 – Evolução dos conceitos obtidos nos últimos ciclos avaliativos do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Fonte: CPA, 2023.

III - PROJETOS E PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

O Programa de Avaliação Institucional (PAI) do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO é estruturado para obter e analisar os resultados provenientes de três avaliações: externas, internas e de desempenho dos professores e coordenadores. A articulação dos resultados dessas avaliações permite traçar um panorama da qualidade da educação ofertada, identificar fragilidades e potencialidades, bem como propor ações de melhorias para o adequado desenvolvimento dos cursos e da Instituição.

O projeto de autoavaliação da Instituição se baseia em quatro nortes que servem para a condução do processo avaliativo na perspectiva de aperfeiçoamento institucional: conscientização e adesão voluntária; avaliação total e coletiva; unificação da linguagem; e competência técnico-metodológica. Além destes parâmetros, o projeto foi construído para atender as seguintes características: processo democrático, contextualizado, flexível, ético e sistemático.

Neste contexto, o processo avaliativo se constitui em uma oportunidade ímpar para a comunidade acadêmica refletir sobre suas ações e a possibilidade de conhecer e analisar de forma crítica a instituição com vista a qualidade das ações empreendidas.

O processo de autoavaliação institucional foi conduzido anualmente, desde o último ato regulatório, contando com planejamento, disponibilização da pesquisa, sensibilização, coleta e análise dos dados e divulgação dos resultados. As pesquisas de autoavaliação foram estruturadas utilizando o instrumento de Avaliação Institucional Externa para os atos de credenciamento e transformação de organização acadêmica do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, contemplando os 5 eixos e as 10 dimensões propostas na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014.

Os questionários aplicados foram constantemente revisados e reestruturados para adequação da linguagem e composição de indicadores, sendo sempre constituídos por questões de múltipla escolha, quantidade variando de acordo com o segmento participante, e uma questão aberta para livre resposta. As pesquisas de 2018 e 2019 foram disponibilizadas diretamente no portal acadêmico e os questionários estruturados utilizando a escala de Likert, com cinco opções de resposta: concordância (plenamente e parcialmente), discordância (plenamente e parcialmente) e não se aplica.

A partir de 2020, os questionários foram reestruturados, utilizando a métrica Net Promoter Score (NPS), e as questões fechadas passaram a disponibilizar alternativas de respostas com variação de 0 a 10, e para critérios de análise os respondentes foram divididos em três níveis, de 0 a 6, detratores, 7 e 8, neutros, e 9 e 10, promotores. O percentual de promotores é subtraído do percentual de detratores e o resultado da subtração indica a zona que se encontra o indicador. Resultados entre -100 e 0, considerados em zona crítica, entre 1 e 30, em aperfeiçoamento, entre 31 e 70, em qualidade, e entre 71 e 100, em excelência. Em todas as pesquisas, as respostas das questões abertas foram categorizadas por uma análise de conteúdo (busca de sentido das citações) e agrupadas por setor de interesse.

Em 2021, as pesquisas passaram a serem disponibilizadas no portal de serviços, desenvolvido pelo Departamento da Tecnologia da Informação (DTI), com links de acesso no portal acadêmico e AVA EaD direcionando para a pesquisa específica de cada segmento da comunidade acadêmica. A sociedade civil organizada, representada pelos chefes de setores das empresas parceiras, as quais ofertam vagas de estágios e empregos para os alunos/egressos da Instituição, acessaram a pesquisa a partir de link do Google® Formulários encaminhado por e-mail.

Durante os cinco processos de autoavaliação institucional, conduzidos desde o último ato regulatório, a comunidade foi continuamente sensibilizada a partir de banners disponibilizados pelos ambientes físicos e virtuais institucionais, através de reuniões realizadas com os gestores, professores e técnicos-administrativos, além de visitas as salas de aulas. Constaram ainda como estratégias adicionais de sensibilização nos dois últimos processos avaliativos, a confecção de tutoriais e o sorteio de prêmios para os cursos que obtiveram os melhores índices de participação na pesquisa.

Anualmente os resultados das autoavaliações institucionais foram coletados, analisados e os resultados encaminhados para às coordenações dos cursos e aos gestores para elaboração dos relatórios analíticos dos resultados das autoavaliações, os planos acadêmicos administrativos e os planos de gestão. Os resultados das avaliações internas e externas foram divulgados nos fóruns anuais com a comunidade acadêmica, através de banners físicos e virtuais, além dos

relatórios de autoavaliação institucional. Os resultados e os relatórios também foram disponibilizados no site institucional, tornando acessível a toda sociedade.

IV – DIVULGAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

Os resultados apresentados a seguir são um resumo dos relatórios de autoavaliação institucional desde o último ato regulatório, constando uma análise sintética dos resultados. Para cada eixo foram selecionados os indicadores que apresentaram as principais potencialidades e os pontos a melhorar.

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional (Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação)

O quadro 1 apresenta a participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação institucional desde o último ato regulatório. A partir da análise dos resultados da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional entre os anos de 2018 e 2022. Percebe-se que há uma relativa manutenção dos índices, com uma discreta redução no percentual de participação dos alunos e técnicos-administrativo nos dois primeiros anos da pandemia da COVID-19. No entanto, a CPA considera a participação obtida em 2020 e 2021 extremamente satisfatória, tendo em vista que nesse período a comunidade acadêmica permaneceu boa parte do tempo em atividades remotas, utilizando recursos próprios de acesso a internet. Em compensação, o ano de 2022 foi o que apresentou a melhor participação da comunidade acadêmica desde 2018, com os maiores percentuais de participação dos docentes, tutores e discentes, além disso os técnicos-administrativos apresentaram sua segunda melhor participação, inferior apenas a 2018.

SEGMENTOS	PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO				
	2018	2019	2020	2021	2022
Discentes	68%	68%	63%	61%	71%
Docentes/tutores	90%	83%	85%	78%	94%
Técnicos-Administrativos	95%	90%	83%	89%	91%

Fonte: CPA, 2022.

Desta forma, a CPA manteve o êxito em promover a cultura da autoavaliação, tornando possível identificar as potencialidades e as fragilidades apontadas por cada setor da comunidade acadêmica para que possam ser reanalisadas as ações e as metas presentes no PDI.

A percepção do trabalho realizado pela CPA pode ser verificada através das pesquisas de autoavaliação institucional, onde a satisfação com a realização das pesquisas e a divulgação dos resultados das avaliações internas e externas apresentou, no período de 2018 a 2020, satisfação de 62-75% entre os discentes, 81-92% para os docentes e de 80 a 85% para os técnicos-administrativos. Já referente a importância da CPA para a melhoria dos cursos e da Instituição (desenvolvimento Institucional) obteve avaliações entre todos os segmentos acadêmicos em zona NPS de Qualidade, em 2021, e com aumento dos valores NPS em 2022, alcançando zona de excelência para os professores e os docentes EaD/tutores.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Na percepção da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, o cumprimento da missão Institucional é uma das grandes potencialidades, juntamente com o papel da CPA na condução do Programa de Avaliação Institucional. No período de 2018 a 2022, a comunidade acadêmica destacou a promoção de ações em defesa dos direitos humanos e a igualdade étnico-racial, a contribuição didático-pedagógica para formação integral do aluno e o preparo dos estudantes para o mercado de trabalho.

A sociedade civil organizada manifestou alta satisfação em todos os indicadores avaliados, com destaque para a postura dos acadêmicos/egressos referente ao respeito à diversidade étnica e cultural, postura ética e a demonstração das habilidades e das competências requeridas para o exercício da profissão. A questão mais importante no aspecto do cumprimento da missão, referente a experiência com os acadêmicos/egressos e a probabilidade de indicar outros profissionais proveniente da Instituição, também pontuou em zona NPS de excelência.

Como pontos a melhorar, se destacam as atividades interdisciplinares e transversais, as quais obtiveram zona NPS de qualidade em 2021, com 33 pontos de avaliação, mas que já apresentou discreto aumento, de quatro a cinco pontos, em 2022.

A responsabilidade social foi avaliada pela comunidade acadêmica de forma extremamente satisfatória, apresentando satisfação de 65 a 82% (triênio 2018-2020) e zona NPS de qualidade (2021), com o atendimento realizado pelas clínicas e as ações realizadas nas comunidades. Já a sociedade civil organizada avaliou em zona NPS de excelência a contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região, valor mais alto obtido em toda a pesquisa institucional.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas (Dimensões: 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; 4 – Comunicação com a Sociedade; e 9 – Política de Atendimento ao Discente)

A Instituição oferta todos os programas de apoio ao discente para a sua permanência com êxito na vida acadêmica, sendo evidenciados como pontos fortes nos resultados das autoavaliações realizadas. Adicionalmente, destaca-se como potencialidade a comunicação com as comunidades externa e interna através do site e redes sociais institucionais, por onde são divulgadas informações a respeito dos cursos de graduação e pós-graduação, das atividades acadêmicas desenvolvidas, das ações sociais, dos resultados das avaliações internas e externas, bem como a disponibilização dos relatórios de autoavaliação institucional, o relato institucional e as decisões dos órgãos colegiados e de gestão.

Como pontos a melhorar, os discentes apontaram a divulgação dos programas de iniciação científica e de intercâmbio, dos serviços ofertados pelo setor de empregabilidade, o retorno dado pela ouvidoria e os atendimentos prestados pelos seguintes setores: NADI, SECAD e Financeiro. Vale destacar o progresso obtido no ano de 2022 referente a melhoria da percepção dos discentes no que tange ao atendimento da SECAD e do setor Financeiro.

Eixo 4: Políticas de Gestão (Dimensões: 5 – Políticas de Pessoal e 6 – Organização e Gestão da Instituição)

Como grandes potencialidades apresentadas, nos últimos cinco anos na autoavaliação institucional, destacam-se: incentivo à qualificação através da oferta de descontos/bolsas para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação, além da contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.

O planejamento, o atendimento e o suporte tecnológico fornecido pela equipe administrativa para o desenvolvimento das atividades educacionais resultaram em destaques positivos, nas pesquisas de autoavaliação institucional, desde o início da pandemia da COVID-19. O êxito na manutenção das atividades acadêmicas e administrativas, hora em situação de atividades 100% virtuais, hora em sistema híbrido ou 100% presencial, a partir de contínuo crescimento e reformulação da infraestrutura tecnológica, bem como o constante investimento em expansão para oferta de educação dentro do município sede do CEUNI - FAMETRO, assim como em diversos outros, resultaram em potencialidades apontadas pela comunidade acadêmica sobre o papel da gestão institucional na organização, no compromisso com a oferta de educação de qualidade e na capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional.

Como pontos a melhorar, os docentes/tutores e técnicos-administrativos apontaram, em 2020 e 2021, o atendimento prestado pelo DTI, sendo justificado pelo grande impacto sofrido pelo setor tanto através de sobrecarga por demandas provenientes das limitações sanitárias impostas pela pandemia da COVID-19, como constantes reduções no quadro de colaboradores afastados por questões da doença. O panorama em 2022 já foi bastante diferente, com aumento da satisfação de todos os colaboradores com o atendimento destinado pelo setor. Outro ponto apontado em 2022, pelos técnicos-administrativos, como havendo necessidade de melhorias é a eficiência da comunicação entre os setores institucionais.

Eixo 5: Infraestrutura Física (Dimensão 7 – Infraestrutura Física)

Como maiores potencialidades apontadas pela comunidade nas pesquisas entre 2018 e 2022, constam: a infraestrutura física e acervo das bibliotecas, salas de aulas, auditório, portal do professor/colaborador e as instalações sanitárias, assim como a infraestrutura geral da Instituição. Em acréscimo, os técnicos-administrativos apontaram os recursos tecnológicos utilizados para a informação e a comunicação no ambiente de trabalho e a infraestrutura do setor onde trabalham.

Já os docentes/tutores, pontuaram em acréscimo, as salas dos professores e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), esse último também em qualidade para os discentes.

Desde o último ato regulatório, a Instituição passou por inúmeras mudanças, sendo a infraestrutura constantemente alterada, principalmente por ampliações, reformas e aquisição de novos recursos tecnológicos. Portanto, como forma sintética de apresentação dos resultados dos processos avaliativos serão apresentados a seguir os pontos de aperfeiçoamento apontados nas pesquisas de 2021 e 2022.

Como aspectos a melhorar em 2021, os discentes apontaram o portal digital (plataforma digital) e os laboratórios didáticos, esse último também em zona de aperfeiçoamento para os docentes/tutores. Com a intensificação do uso do portal digital e o seu aperfeiçoamento em 2022, fornecendo novos campos de interatividade e de acompanhamento das atividades de ensino e extensão, bem como novo layout, houve aumento no valor NPS, ficando próximo da zona de qualidade. Referente a infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas, em 2022, houve aumento considerável dos valores NPS do suporte as aulas práticas, progredindo esse indicador para zona de qualidade entre os discentes e os docentes/tutores.

Já em 2022, os discentes apontaram como pontos a melhorar o portal do aluno (portal RM) e os espaços de convivência e de alimentação. O primeiro se justifica pelo início do uso do aplicativo mobile FAMETRO, em alternativa ao acesso direto ao portal. Já os espaços de convivência e alimentação apresentou avaliação não tão satisfatória para os alunos que usufruem da infraestrutura dos polos de apoio presencial nos municípios fora de Manaus, os quais não possuem serviços de alimentação terceirizados, e para os discentes dos prédios 1 e 2 da unidade Sede, a qual passou a ofertar um espaço novo com diversos serviços de alimentação no início de 2023.

V- PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS

A partir dos resultados dos processos avaliativos internos e externos foi possível identificar as principais potencialidades e fragilidades institucionais. Essas informações subsidiaram o planejamento de ações e a definição de prioridades para a superação das dificuldades. Esses planos de ação foram levados para discussão no planejamento estratégico e suas execuções foram acompanhadas pela CPA.

Como planos de melhorias oriundos dos indicadores apontados nas autoavaliações, destacam-se: i) ofertar novas alternativas de atendimento aos alunos com o intuito de diversificar, dinamizar e tornar mais efetivo o acesso às informações e a resolução de solicitações realizadas por meio dos setores financeiro, NADI e SECAD (2020 a 2022); ii) criar um aplicativo para uso em *mobile* (2021), com o objetivo de melhorar a satisfação da comunidade acadêmica referente a experiência no acesso das funcionalidades do portal acadêmico, utilizando uma interface mais moderna, com melhor agilidade no uso dos seus recursos e maior estabilidade, além de acompanhar os avanços tecnológicos e sociais; iii) melhorar a adesão da comunidade acadêmica nas autoavaliações institucionais por meio da oferta de premiações para os cursos de graduação que obtiverem os melhores índices de participação e pelo aperfeiçoamento da interface onde a pesquisa é disponibilizada; iv) Implantar estratégias inovadoras de aprendizagem e avaliação; e v) captar recursos financeiros para financiar o aperfeiçoamento das atividades de pesquisa e extensão.

Em relação as avaliações externas, merecem destaque as ações propostas para aperfeiçoar os recursos de tecnologias de informação e comunicação, apontados com conceito 3 no indicador 5.13 do relatório da avaliação institucional externa, ato de recredenciamento (2017). Como principais planos de melhorias propostos, destacam-se: i) criar uma plataforma virtual para servir de suporte a educação presencial como repositório de materiais e a realização de atividades; ii) ofertar novos recursos tecnológicos de atendimento aos alunos de forma alternativa ao atendimento presencial; iii) adquirir bibliotecas virtuais para diversificar o acesso as bibliografias e permitir o acesso pelos discentes que apresentam restrições de locomoção até a biblioteca física; iv) criar recursos digitais que sirvam de suporte ao ensino e possibilitem o contato com novas ferramentas tecnológicas; e v) ofertar novos recursos tecnológicos de suporte as aulas práticas.

Como ação de melhoria proposta para fortalecer as competências e habilidades requeridas nas diretrizes curriculares e conseqüentemente superar dificuldades detectadas a partir dos resultados obtidos no ENADE, em 2018, foi proposto como plano de melhoria, a implementação de estratégias inovadoras de aprendizagem e de avaliação, através das seguintes ações: i)

implantação do novo modelo do plano de aprendizagem, atendendo as inovações pedagógico-metodológicas para as inovações; ii) ampliação da oferta de formação continuada para atualização em relação a metodologias ativas e novas estratégias didáticas (2019).

Finalmente, como planos de melhorias propostos para 2023, constam: 1) melhorar a comunicação com a comunidade interna através da distribuição de placas com QR Code pelos espaços físicos para acesso a diversas informações institucionais e a realização do mapeamento de todos os processos internos, bem como a informatização desses; 2) melhorar o conhecimento a respeito do uso e das aplicações dos laboratórios virtuais através da criação de tutorial; 3) captar recursos financeiros através do Instituto FAMETRO para fomentar o desenvolvimento da pesquisa e da extensão através de investimentos realizados na infraestrutura de laboratórios, em bolsas de estímulo a produção para docentes e discentes, na mobilidade acadêmica e no desenvolvimento de patentes e de produtos que apresentem relevante impacto social; e 4) estimular o uso do aplicativo mobile FAMETRO e aprimorar suas funcionalidades através da disponibilização dos questionários de autoavaliação e de desempenho de docentes/coordenadores.

VI- PROCESSOS DE GESTÃO

Durante o desenvolvimento institucional, vários programas de gestão acadêmico-administrativos foram implementados para melhorar os processos e alcançar mudanças inovadoras na forma como as decisões de gestão são compartilhadas, decididas, implementadas e monitoradas.

A gestão institucional do CEUNI-FAMETRO passou a utilizar nos últimos anos, o *Balanced Scorecard* (BSC) para aumentar a eficiência e a eficácia das operações, além de permitir a identificação de tendências e superação de dificuldades que precisam ser tratadas, baseando-se em uma série de processos e indicadores de desempenho que visam o acompanhamento, o monitoramento e a melhoria contínua da Instituição.

A definição dos objetivos, metas e estratégias institucionais são atrelados e produzidos a partir dos resultados das avaliações internas e externas, pois permitem a identificação dos indicadores prioritários, direcionando os gestores acadêmicos e administrativos na formulação do planejamento estratégico e planos de melhorias setoriais, mapeando a trajetória de melhorias da Instituição.

As evoluções da participação, da representatividade e da transparência nos órgãos gestores e colegiados podem ser atestadas a partir da reformulação dos regulamentos institucionais, dos fluxos dos processos e programas, assim como por meio da divulgação das decisões institucionais e suas apropriações pelas comunidades interna e externa.

A trajetória de melhorias do CEUNI-FAMETRO e suas relações com as avaliações institucionais e com os objetivos e metas do PDI podem ser visualizadas no quadro a seguir:

OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS	AVALIAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS	MELHORIAS INSTITUCIONAIS
Eixo 01: Planejamento e Avaliação Institucional Promover a cultura da autoavaliação institucional em 85% dos segmentos acadêmicos como meio de promoção contínua da qualidade e excelência dos serviços educacionais prestados até 2025.	No ano de 2018 os conceitos obtidos no ENADE e nos atos regulatórios dos cursos de graduação, assim como em alguns indicadores da autoavaliação institucional apresentaram resultados abaixo da meta desejada pela Instituição.	Com base na cultura da autoavaliação institucional e dos resultados provenientes dos indicadores apontados pelas pesquisas, foi possível propor planos de melhorias que auxiliaram no aperfeiçoamento dos conceitos de cursos (predomínio de conceitos 5 nos anos de 2021 e 2022), aumento dos conceitos 3 e 4 no ENADE (evolução para 38% contra 24% do triênio anterior) e manutenção da liderança no IGC estadual. Além disso, os valores NPS aumentaram nos cinco eixos para toda a comunidade acadêmica, o percentual de participação na autoavaliação institucional obteve o melhor resultado histórico em 2022, os processos de autoavaliação foram revistos e reformulados, os questionários foram aprimorados e a sua disponibilização passou a ser realizada em uma nova plataforma.
Eixo 02: Desenvolvimento Institucional Assegurar que 85% dos	Os resultados das avaliações internas e externas no primeiro ano desde	Os processos de gestão foram expandidos com ampliação dos atores no processo de planejamento estratégico em cada setor, com monitoramento dos indicadores de gestão baseado no BSC. Os programas

<p>meios e os recursos necessários para o desenvolvimento institucional 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, até 2025, de forma transversal a todos os cursos.</p>	<p>o último ato regulatório apontavam para necessidade de reformulação dos processos de gestão no ensino, pesquisa e extensão para aprimoramento dos serviços prestados.</p>	<p>voltados para promoção de ações em defesa dos direitos humanos e a igualdade étnico-racial, modelagem didático-pedagógica para formação integral com orientação para o mercado de trabalho através das práticas de metodologias ativas foram revisados e reestruturados. Os processos de gestão das atividades interdisciplinares e transversais foram reformuladas com ampliação das ações de responsabilidade social baseado em metas de atendimentos nas clínicas, projetos de pesquisas e atividades de extensão, alcançado o nível de satisfação na zona de qualidade.</p>
<p>Eixo 03: Políticas Acadêmicas Executar 85% das ações estratégicas previstas correlacionadas as políticas (ensino de graduação e pós-graduação, pesquisa, extensão) tendo em vista o alcance dos princípios institucionais, a missão contida no PDI, a comunicação com a sociedade e as políticas de atendimento aos discentes até 2025, de forma transversal a todos os cursos.</p>	<p>Os resultados das avaliações internas e externas apontaram para a necessidade de aprimoramento das políticas acadêmicas na perspectiva dos estudantes, no que tange, a formação dos alunos baseado em competências e habilidades para atender as diretrizes curriculares, assim como na comunicação com as comunidades interna e externa, além dos programas de atendimento ao aluno.</p>	<p>As ações propostas aprimoraram as políticas acadêmicas, através da implementação das seguintes melhorias: revisão dos PPCs dos cursos de graduação; criação de novos cursos de pós-graduação com base nas necessidades locais e de atendimento aos cursos de graduação; melhoria dos projetos de cunho social e ambiental como parte das atividades de extensão; ampliação dos meios de comunicação com a comunidade interna e externa através da criação do portal digital, da ampliação do uso das redes sociais, diversificação das modalidades de atendimento (Chat Maria, <i>Contact Center</i> e Central de Relacionamento ao Aluno - CRA); implementação de inovações tecnopedagógicas (Conecta, Minuto Fаметro, PodFаметro, Super Aula, entre outros) assim como a criação do aplicativo <i>mobile</i> FAMETRO; melhoria da satisfação dos discentes referente ao atendimento da SECAD, NADI e do setor Financeiro através da criação das modalidades de atendimento descritas acima; criação e redesenho dos programas PAPEERI, Produzir e Publicar, PROMICT, Ligas Acadêmicas, PROCESSO e CONCIFA foram relevantes no processo de gestão acadêmica.</p>
<p>Eixo 04: Políticas de Gestão Implantar 85% dos processos de gestão abrangendo as políticas de pessoal, organização e gestão institucional e a sustentabilidade financeira da IES, até 2025.</p>	<p>Os resultados das avaliações internas e externas apontavam para áreas de aperfeiçoamento identificadas nas políticas de capacitação, oferta de bolsas/ descontos para qualificação e participação na tomada de decisão e condições operacionais.</p>	<p>Foram implantados novos programas de capacitação para os colaboradores (PROFORMA), com maior incentivo à qualificação através da oferta de descontos/bolsas para cursos de idiomas, de graduação e de pós-graduação, além da intensificação dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada presencial e virtual. A reformulação das políticas de gestão, dos documentos institucionais e da infraestrutura tecnológica, bem como o constante investimento em expansão para oferta de educação balizada na sustentabilidade financeira foram itens manifestados como progresso pela comunidade acadêmica. A criação de novos mecanismos de participação nas decisões dos órgãos colegiados e de gestão, assim como o acesso as suas decisões, foram variáveis de avanço nos últimos anos.</p>
<p>Eixo 05: Infraestrutura Ofertar em 80% as instalações adequadas e equipamentos compatíveis com as atividades administrativas e acadêmicas previstas, considerando, o número de cursos, de alunos e de colaboradores, além dos espaços necessários para o pleno desenvolvimento da missão institucional até</p>	<p>Os resultados das avaliações internas e externas dos primeiros anos desde o último ato regulatório, apontaram para a necessidade de ampliação das infraestruturas física e tecnológica.</p>	<p>Os planos de melhorias elaborados desde 2018 resultaram nas seguintes melhorias na infraestrutura física e tecnológica: criação de duas novas unidades acadêmicas em Manaus e uma em Tabatinga, criação dos polos de apoio presencial, construção, expansão e reformas dos laboratórios para práticas didáticas, ampliação dos espaços e dos equipamentos para prática de simulação realística, criação de salas para o desenvolvimento de metodologias ativas, implementação dos laboratórios e bibliotecas virtuais, ampliação dos acervos bibliográficos, adaptação das instalações sanitárias, modernização e ampliação das salas de professores, melhorias das infraestruturas física e</p>

2025.		tecnológica da sala da CPA, aperfeiçoamento do portal de pesquisas da CPA, construção do novo prédio da secretaria acadêmica, expansão da biblioteca, constante ampliação das vagas de estacionamento, melhoria da infraestrutura física e tecnológica do Núcleo de Educação a Distância e ampliação da acessibilidade física e atitudinal. Além disso, o aperfeiçoamento do plano de expansão e atualização de equipamentos, constante investimento na infraestrutura de execução e suporte, melhoria no plano de contingência, redundância e expansão, melhoria na segurança e limpeza nas instalações, o conforto ambiental e melhores condições ergonômicas, tornaram-se prioritários. Todas essas melhorias podem ser corroboradas a partir dos resultados obtidos nas avaliações externas e internas desde o último ato regulatório.
-------	--	--

Informações mais detalhadas das ações desenvolvidas e dos avanços institucionais podem ser conferidos nos relatórios anuais de autoavaliação institucional.

VII- DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

O histórico e a evolução Institucional são impactados profundamente pelas melhorias contínuas oriundas da execução dos planos de gestão e acadêmico-administrativo, dados e informações angariadas a partir da execução do programa de avaliação institucional (PAI), conduzido pela CPA.

A exponencial evolução da instituição nos últimos 5 anos pode ser constatada de diversas formas, como: i) uma das IES que mais cresceu em número de alunos desde 2017 no Amazonas; ii) 1º lugar na pesquisa *Top of Mind*, pelo segundo ano seguido, como a IES mais lembrada de Manaus; iii) expansão da oferta de graduação e pós-graduação presencial em duas novas unidades da cidade de Manaus, unidades Sul e Leste e processo de credenciamento do campus fora de sede; iv) credenciamento da educação à distância e a oferta de cursos de graduação e pós-graduação em 36 polos de apoio presencial; v) implantação de novos cursos de Graduação; vi) constantes investimentos na ampliação da infraestrutura tecnológica de rede, sistemas e softwares; vii) ampliação e modernização dos laboratórios de práticas didáticas; viii) ampliação da oferta de espaços e equipamentos para a prática de simulação realística; ix) implantação dos laboratórios e bibliotecas virtuais; x) melhoria do atendimento aos discentes nos setores administrativos através da criação do *Contact Center*, Central de Relacionamento ao Aluno (CRA) e Chat Maria; xi) criação do aplicativo mobile FAMETRO; xii) aperfeiçoamento dos processos de autoavaliação através da criação novo portal de pesquisas da CPA; xiii) aumento do número de atendimentos nas clínicas Multidisciplinar, de Odontologia e no Núcleo de Práticas Jurídicas; xiv) criação de duas novas clínicas de psicologia nas unidades Sul e Leste; xv) criação de novos espaços a serviço da comunidade, como brinquedotecas e laboratórios de informática; xvi) aperfeiçoamento da participação das comunidades acadêmicas e da sociedade civil nas decisões dos órgãos colegiados e de gestão, assim como no acesso as suas decisões; xvii) criação do Instituto FAMETRO para a ampliação do investimento em pesquisa e extensão através da captação de recursos financeiros; e xviii) índices de participação crescente da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada nos processos de autoavaliação.