



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)
CENTRO UNIVERSITÁRIO CEUNI - FAMETRO

Relatório Integral de Autoavaliação Institucional Período 2021-2023

PRESIDENTE

Wellington Lins de Albuquerque

REITORA

Dra. Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque

PRÓ-REITORA ACADÊMICA

Dra. Cinara da Silva Cardoso

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Dr. Wellington Lins de Albuquerque Junior

DIRETOR FINANCEIRO

Me. Leandro Seffair Lins de Albuquerque

PROCURADORA INSTITUCIONAL

Dra. Alexandra Priscilla Tregue Costa

COORDENADORA DE ENSINO DE EXATAS, TECNOLÓGICOS E
HUMANAS

Dra. Kelen Priscila Oliveira Buraslan Marcião

COORDENADOR DE ENSINO DE SAÚDE

Esp. Diego Rafael Cunha Cavalcante

COORDENADORA DE PESQUISA E EXTENSÃO

Me. Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo

COORDENADOR DE PÓS-GRADUAÇÃO

Me. Victor Silva Almeida

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Me. Luciano de Pinho Martins - **Presidente**

Me. Valdir Pavanelo Junior - **Representante Docente**

Meyer Alberto Abecassis Neto - **Representante Técnico-Administrativo**

Anne Marjorie de Oliveira Leite - **Representante Discente**

Sebastião Robson F. da Silva - **Representante da Sociedade Civil Organizada**

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 : Fluxograma dos processos de gestão acadêmica e administrativa do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO.....	10
Figura 2 : Etapas do processo de autoavaliação do CEUNI - FAMETRO.....	11
Figura 3 - Vídeo de sensibilização utilizado para divulgar os prêmios destinados no ano de 2022.	14
Figura 4 - Selos destinados para as coordenações que se destacaram nas pesquisas de autoavaliação de 2023.....	15
Figura 5 : Representação da obtenção dos valores de detratores, neutros, promotores e NPS, assim como as zonas NPS de classificação.....	15
Figura 6 : Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI - FAMETRO.....	20
Figura 7 : Evolução do IGC contínuo do CEUNI - FAMETRO de 2007 a 2021.	26
Figura 8 : Resultado de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2023.....	26
Figura 9 : Evolução da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional no triênio 2021-2023.....	28
Figura 10 : Destaque recebido pela Clínica Multidisciplinar em portais de notícias....	73
Figura 11 : Matéria publicada no site Institucional sobre a colocação do CEUNI - FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2023.....	109
Figura 12 : Site Institucional atualizado com acesso ao Blog FAMETRO e informações dos cursos na área principal e Instagram soufametrocom link do Blog em destaque.	110
Figura 13 : Portal do Egresso.....	123

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 : Cursos de Graduação que receberam visitas in loco desde 2021, com o conceito final obtido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC).....	18
Quadro 2 : ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI - FAMETRO do último ciclo (2019, 2021 e 2022).....	22
Quadro 3 : IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2021. Fonte: e-MEC 2024.	25
Quadro 4 : Valores NPS obtidos em cada eixo e segmento nos anos de 2021, 2022 e 2023.....	27
Quadro 5 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 1, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS.	29
Quadro 6 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 2 – Dimensão 1 - Missão Institucional, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS.	30
Quadro 7 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.....	32
Quadro 8 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 2 – Dimensão 1 - Planejamento Didático- Instrucional, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS. ...	33
Quadro 9 : Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.....	35
Quadro 10 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2022 e 2023 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.....	35
Quadro 11 : Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referente ao eixo 2 - dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.....	36
Quadro 12 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 2 – Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	36

Quadro 13 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 2 - Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para a pesquisa e iniciação científica e tecnológica, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	38
Quadro 14 : Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.....	38
Quadro 15 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 2 - Comunicação com a sociedade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	39
Quadro 16 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 9 -Políticas de Atendimento aos Discentes, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	40
Quadro 17 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 9 -Políticas de Atendimento aos Discentes -atendimento dos discentes nos setores administrativos, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	42
Quadro 18 : Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 5 - Políticas de pessoal, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	43
Quadro 19 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 5 - Políticas de pessoal, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	44
Quadro 20 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 6 - Organização e gestão institucional, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	45
Quadro 21 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 10 - Sustentabilidade financeira, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	47
Quadro 22 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7, instalações administrativas, o segmento consultado e os seus resultados em escala NPS.	48

Quadro 23 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - salas de aula, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	49
Quadro 24 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Auditórios, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	49
Quadro 25 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Sala dos professores/tutores, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	50
Quadro 26 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - espaços de convivência e de alimentação, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	50
Quadro 27 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	51
Quadro 28 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Bibliotecas, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	51
Quadro 29 : Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Instalações sanitárias, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	53
Quadro 30 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Infraestrutura tecnológica e recursos de tecnologias de informação e comunicação, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	54
Quadro 31 : Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Ambientes virtuais de aprendizagem, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.	55
Quadro 32 : Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI - FAMETRO e o número de bolsas implementadas nos anos de 2021, 2022 e 2023.....	65
Quadro 33 : Atendimentos realizados entre 2021 e 2023 na clínica multidisciplinar, na clínica de odontologia e no NPJ.....	74

Quadro 34 : Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Serviço Social entre os anos de 2021 e 2023.....	76
Quadro 35 : Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Psicologia entre os anos de 2021 e 2023.....	77
Quadro 36: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Fonoaudiologia entre os anos de 2021 e 2023.....	78
Quadro 37: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Nutrição entre os anos de 2021 e 2023.....	79
Quadro 38: Atendimentos realizados pela clínica de Fisioterapia entre os anos de 2021 e 2023.....	80
Quadro 39: Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia entre os anos 2021 e 2023.....	82
Quadro 40 : Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados nas clínicas de Psicologia das unidades Sul e Leste de Manaus no ano de 2023.....	83
Quadro 41 : Atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2023.....	84
Quadro 42 : Atendimentos realizados entre 2021 e 2023 no NPJ.....	86
Quadro 43 : Evolução do ENCIFA/CCONCIFA desde 2012.....	95
Quadro 44 : Demonstrativo da ouvidoria institucional no ano de 2022.....	112
Quadro 45 : Quantitativo de requisições para cancelamentos, trancamentos e transferências, reversões realizadas e evasão efetivada entre os anos de 2021 e 2023.....	115
Quadro 46 : Principais motivos e causas da evasão entre o período de 2021 e 2023.....	116
Quadro 47: Comparativo da empregabilidade promovida pelo Núcleo de Apoio ao Discente entre os anos de 2021 e 2023.....	116
Quadro 48 : Eventos ofertados pelo CEUNI – FAMETRO em 2023.....	125
Quadro 49 : Cursos de Aperfeiçoamento e Desenvolvimento ofertados pelo CEUNI – FAMETRO em 2023.....	130
Quadro 50: Treinamentos, cursos e palestras ofertados pelo RH para os colaboradores da equipe administrativa no ano de 2023.....	141

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. INTRODUÇÃO	6
2. METODOLOGIA	12
3. DESENVOLVIMENTO	16
3.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL: Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	16
3.1.1 Resultados das avaliações externas e dos indicadores de qualidade do CEUNI – FAMETRO	17
3.1.2 Resultados da avaliação institucional interna	26
3.1.2.1 Evolução da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional	27
3.1.2.2 Questionário de autoavaliação institucional: Eixo 1	28
3.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	29
3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	29
3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	35
3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS	37
3.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	37
3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	38
3.3.2 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes	40
3.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO	43
3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	43
3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional	45
3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	47
3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA: Dimensão 7 – Infraestrutura	48
4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	56
4.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL: Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	56

4.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	58
4.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.....	58
4.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição.....	71
4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	88
4.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.....	89
4.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade.....	106
4.3.3 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes.....	113
4.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO.....	136
4.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal.....	136
4.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional.....	145
4.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira.....	147
4.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA: Dimensão 7 – Infraestrutura.....	148
5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS.....	168
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	176

APRESENTAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO apresenta a seguir o relatório integral de autoavaliação institucional, referente ao período de 2021 a 2023, seguindo as sugestões da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N^o 065, sendo estruturado em cinco partes: 1. Introdução, 2. Metodologia, 3. Desenvolvimento, 4. Análise dos dados e das informações e 5. Ações com base na análise dos dados.

1. INTRODUÇÃO

O relatório de autoavaliação institucional aqui apresentado foi confeccionado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário CEUNI – FAMETRO, sendo constituída pelos seguintes membros: Luciano de Pinho Martins – Presidente, Valdir Pavanelo Junior – Representante Docente, Meyer Alberto Abecassis Neto - Representante Técnico-Administrativo, Anne Marjorie de Oliveira Leite - Representante Discente e Sebastião Robson F. da Silva - Representante da Sociedade Civil Organizada.

O Centro Universitário CEUNI - FAMETRO é uma Instituição de Educação Superior (IES) privada, que atua há 21 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 - Chapada, Município de Manaus, Estado do Amazonas. CEP: 69.050-000. **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 Recredenciamento:** nº 1416 de 09/11/2017, publicação no D.O.U. 10/11/2017. **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 Credenciamento como Centro Universitário:** nº 1610 de 28/12/2017, publicação no D.O.U. 29/12/2017.

A Instituição está assentada no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, com ofertas de cursos de Graduação e Pós-graduação *lato sensu*, tendo como missão ***Formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país***, visão de **ser referência de qualidade no Ensino Superior no país** e valores **qualidade no ensino, ética, humanização e profissionalismo**. Desta forma, a Instituição vem contribuindo fortemente com os índices de desenvolvimento econômico e humanístico da região Norte, ofertando cursos de Graduação com valores acessíveis a

grande parte da população e inferiores aos das outras IES privadas, tendo importante impacto na política de inclusão socioeducacional.

Em 2002, no ato do credenciamento como Faculdade, 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 saltou dos quatro cursos iniciais para um total de 34 cursos de Graduação, aumentando significativamente a área de atuação da IES. Há de se destacar a entrada da IES, no âmbito da formação tecnológica com 13 Cursos de Graduação Tecnológica e a adesão ao PRONATEC no ano de 2013.

Em 2015 a IES solicitou o credenciamento para o ensino a distância e em 2017 foi credenciada como Centro Universitário CEUNI – FAMETRO, por transformação de organização acadêmica, e no mesmo ano teve o curso de Medicina aprovado com Conceito de Curso (CC) máximo, conforme Portaria MEC nº 1.228 de 28 de novembro de 2017.

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, o CEUNI - FAMETRO oferta de 47 cursos de graduação presencial e 34 à distância nas modalidades licenciatura, bacharelado e Graduação tecnológica, nas áreas de Ciências Exatas e da Terra, Ciências Agrárias, Engenharias, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Ciências da Saúde com pesquisa, extensão e responsabilidade social envolvendo todas as áreas. A FAMETRO oferta o Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Direito, ofertado através de parceria com a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), além de 57 cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*.

Uma grande parcela desse desenvolvimento se deve ao trabalho pedagógico inovador e o contínuo investimento em infraestrutura realizado pela Instituição, contando hoje com quatro unidades acadêmicas: Sede (prédios 1, 2, 3 e 5), zonas Sul e

Leste, e o campus fora de sede, localizado no município de Tabatinga, o qual se encontra em processo de credenciamento.

No total, o CEUNI – FAMETRO conta com mais de 500 salas de aula com capacidade média para 60 alunos, além dos seguintes espaços em cada unidade: biblioteca, laboratórios de aulas práticas, sala de apoio de informática, espaços de convivência e de alimentação, auditório, estacionamento, sala de professores/tutores, espaço para atendimento ao aluno, gabinetes para professores integrais, espaço de trabalho para os coordenadores de curso, sala de reunião para membros do NDE, sala da Comissão Própria de Avaliação (CPA), Secretaria Acadêmica e Núcleo de Atendimento ao Discente (NADI). Oferece ainda internet Wi-Fi que cobre todas as áreas acadêmicas. Adicionalmente, a unidade Sede possui a Reitoria, a Pró-Reitoria, as direções financeiras e administrativas, a coordenação de Pós-graduação, a coordenação de Pesquisa e Extensão, duas enfermarias do trabalho, o Núcleo de Educação à Distância (NEAD), uma quadra poliesportiva, além de diversos outros setores administrativos.

Além disso, o crescimento da educação a distância no Amazonas é impulsionado por uma excelente estrutura de oferta. Atualmente, a Unidade de Ensino do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO conta com 45 Polos de Apoio Presencial (PAP), dos quais 13 são próprios e os demais, 32, são fruto de parcerias estratégicas. Esses polos estão estrategicamente distribuídos com predominância na região Norte, facilitando o acesso dos alunos e proporcionando um ambiente propício para o aprendizado.

Esses PAP desempenham um papel crucial no suporte aos estudantes da EaD. Eles oferecem recursos essenciais, como salas de aula equipadas, laboratórios de informática, bibliotecas virtuais e suporte técnico, criando um ambiente favorável para o desenvolvimento acadêmico e social dos alunos. Além disso, os polos promovem a interação entre os estudantes e os tutores, facilitando o acompanhamento do progresso acadêmico e estimulando a troca de experiências entre os participantes. Essa infraestrutura robusta de oferta da EaD no Amazonas não apenas amplia o acesso à educação, mas também fortalece o desenvolvimento

regional, ao promover a qualificação profissional e o avanço do conhecimento em áreas-chave para o crescimento econômico e social do estado.

O desenvolvimento e a evolução institucional estão sustentados em uma cultura de gestão participativa, contando com a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica e de representantes da sociedade civil organizada, alicerçados na execução do programa de avaliação institucional (PAI) e na conseqüente reflexão e tomada de decisões que resultam dos processos de gestão (figura 1).

O projeto de autoavaliação do CEUNI - FAMETRO baseia-se em quatro nortes que servem para um processo avaliativo na perspectiva de aperfeiçoamento institucional: a) conscientização e adesão voluntária; b) avaliação total e coletiva; c) unificação da linguagem e d) competência técnico-metodológica. Além destes parâmetros, o projeto de autoavaliação institucional foi desenvolvido buscando um processo democrático, contextualizado, flexível, incentivador, ético e sistemático. O objetivo principal da execução do projeto é obter subsídios, a partir do olhar da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, para o constante aprimoramento da gestão institucional e dos cursos de graduação.

Além de analisar os resultados das autoavaliações e das avaliações externas, a CPA investiga a participação da comunidade acadêmica através da ouvidoria, na busca de melhor embasamento para a interpretação das principais potencialidades e fragilidades, assim gerando informações suficientes para análise e discussão nas diversas instâncias da gestão Institucional e dos cursos, sendo propostas ações para que as melhorias ocorram.

Para a obtenção da participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação, diversas estratégias são utilizadas, como visita as salas de aulas durante os meses em que as pesquisas estão abertas, realização de reuniões e fóruns com os gestores, docentes, tutores e técnicos-administrativos, divulgação de banners via site, redes sociais institucionais, aplicativo de compartilhamento de mensagens e através da exposição de banners nas áreas de maior fluxo de pessoas na Instituição.

A divulgação dos resultados das autoavaliações ocorre através de banners afixados nos espaços físicos e virtuais institucionais, assim como através dos fóruns semestrais.

Os gestores administrativos recebem os resultados das autoavaliações, analisam, discutem e elaboram em conjunto com os colaboradores planos de ação que compõe o planejamento estratégico institucional. O mesmo ocorre com os gestores acadêmicos, resultando na elaboração dos planos acadêmicos-administrativos. O planejamento estratégico encerra o processo avaliativo através da determinação de metas e ações a serem executadas para a promoção das melhorias, conforme fluxograma dos processos de gestão (figura 1).

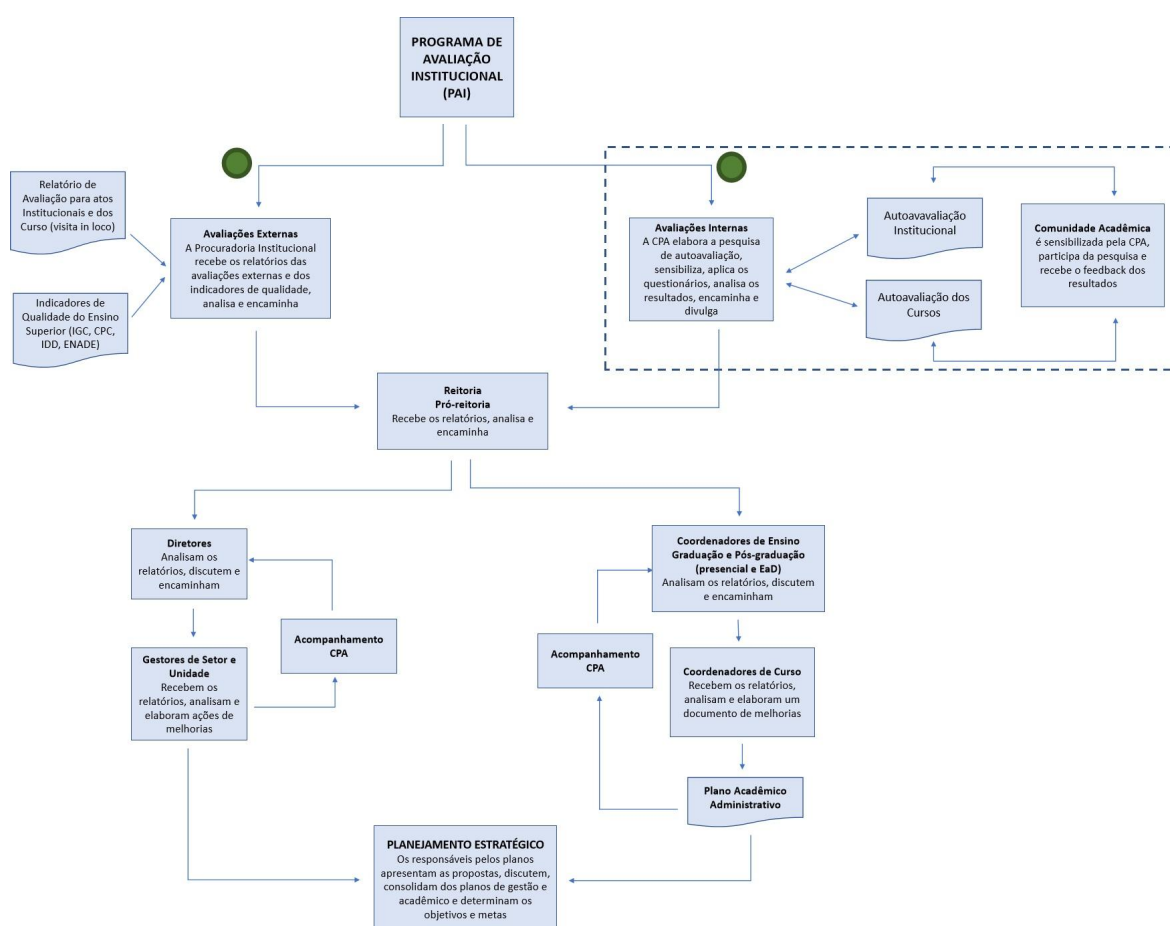


Figura 1: Fluxograma dos processos de gestão acadêmica e administrativa do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO.

A figura 2 resume o processo de autoavaliação realizado anualmente no Centro Universitário CEUNI - FAMETRO.

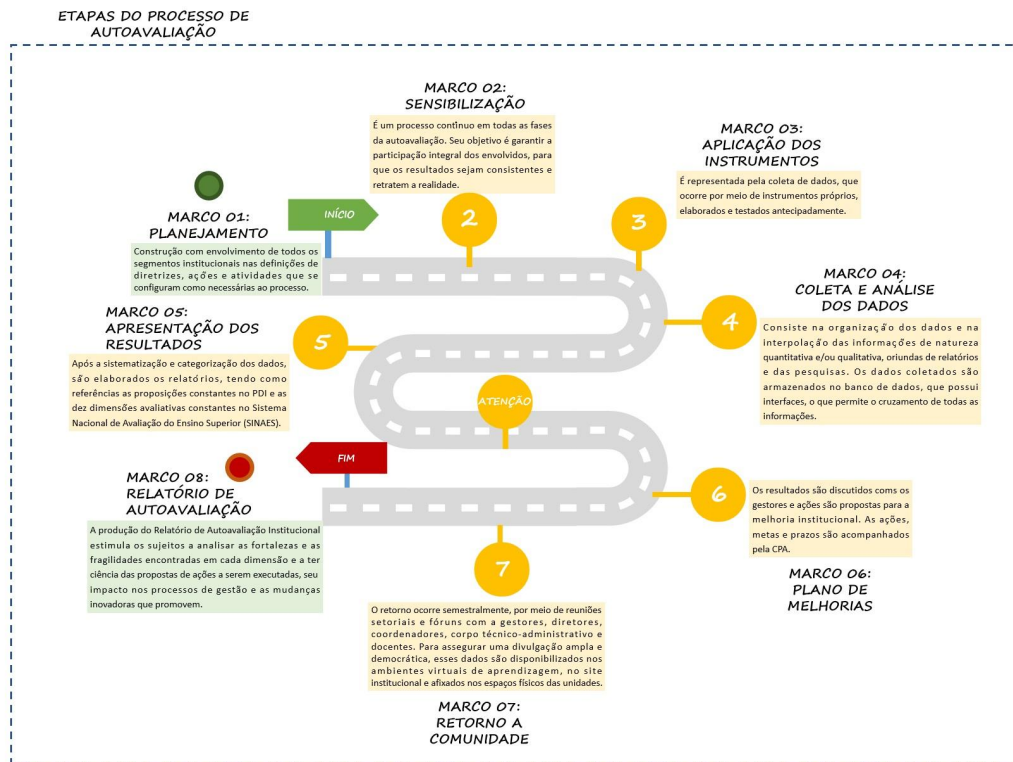


Figura 2: Etapas do processo de autoavaliação do CEUNI - FAMETRO.

2. METODOLOGIA

A avaliação interna foi executada anualmente em dois momentos: no primeiro semestre, a autoavaliação de curso, e no segundo semestre, a autoavaliação institucional.

Os questionários de autoavaliação Institucional contemplaram 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 foi utilizado como balizador para a elaboração das questões contidas na pesquisa.

Os questionários de autoavaliação de curso foi 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. Todos os questionários foram revisados e reestruturados anualmente pela CPA.

Na pesquisa institucional, participaram todos os segmentos da comunidade acadêmica (discentes, docentes, tutores e técnicos-administrativos), além da sociedade civil organizada. Este último segmento representado pelas empresas parceiras que ofertam vagas de estágio e empregos aos acadêmicos e egressos da Instituição. A pesquisa de curso participaram apenas os discente e, assim como na pesquisa institucional, foram aplicados instrumentos de coleta de dados distintos para os alunos dos cursos presenciais e para aqueles dos cursos EaD.

2) Os questionários foram estruturados a partir da métrica *Net Promoter Score* (NPS), onde os enunciados são elaborados para que o participante manifeste

seu grau de satisfação/concordância através de alternativas com valores entre 0 e 10. Além das questões fechadas, cada pesquisa disponibilizou uma questão aberta para livre participação do segmento consultado, essa sem limite de caracteres. O quantitativo de questões fechadas variou em cada questionário aplicado, de acordo com a pesquisa, o segmento consultado e o ano de aplicação.

As pesquisas foram disponibilizadas online, no portal RM, através de banner com link direcionando para a pesquisa específica de cada segmento da comunidade acadêmica. Os questionários foram imputados pelos técnicos do departamento de tecnologia da informação no portal de pesquisas da CPA, plataforma desenvolvida e personalizada pelos desenvolvedores para atender as necessidades da CPA. A sociedade civil organizada participou através de link do Google® Formulários que foram encaminhados através do setor de empregabilidade.

A comunidade acadêmica foi continuamente sensibilizada a partir de banners disponibilizados pelas redes sociais e por aplicativos de compartilhamento de mensagens instantâneas, através de reuniões realizadas com os gestores, os professores e os técnicos-administrativos, além de visitas as salas de aulas. Constaram ainda como estratégias adicionais de sensibilização, a confecção de tutoriais, a execução do projeto “FAMETRO Consciente” e a utilização de premiações, bolsas de pós-graduação, para os cursos que obtiveram os melhores índices de participação na pesquisa.

Em 2021 e 2022 foram destinadas bolsas de pós-graduação para os três cursos que obtiveram os maiores percentuais de participação: 1º lugar - 100% de desconto; 2º lugar - 75% de desconto; e 3º lugar - 50% de desconto (Figura 3). No ano de 2023, as bolsas foram ampliadas para cinco: 1º lugar - 100% de desconto; 2º lugar - 75% de desconto; e 3º lugar - 75% de desconto; 4º lugar - 50% de desconto; e 5º lugar - 50% de desconto. As bolsas foram destinadas através de sorteios realizados ao vivo com a presença dos coordenadores de curso.

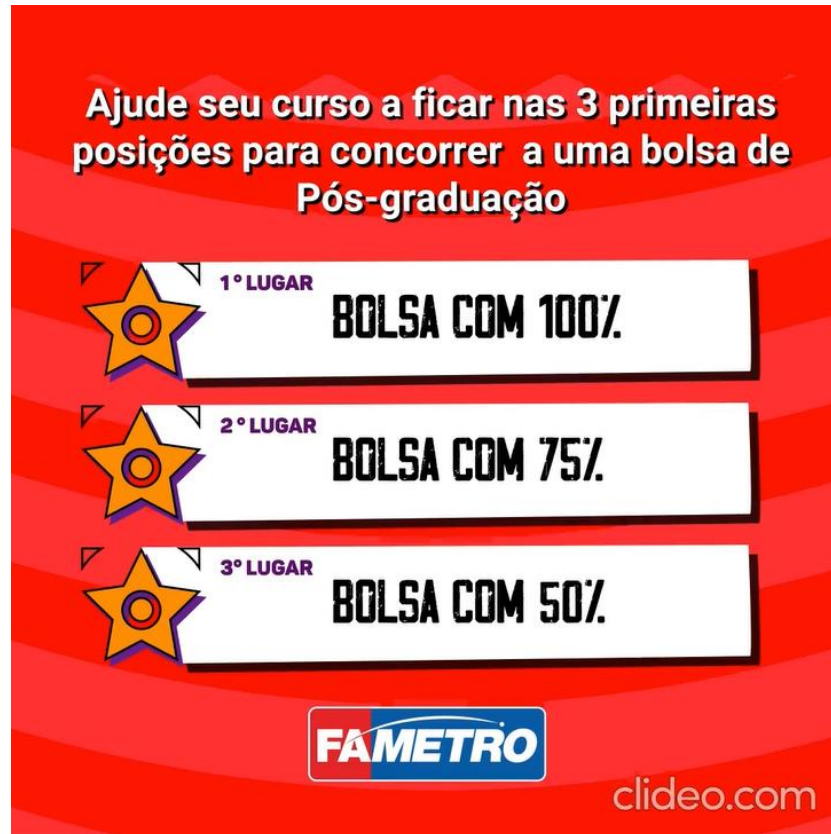


Figura 3 - Vídeo de sensibilização utilizado para divulgar os prêmios destinados no ano de 2022. Acesso aos vídeos:

<https://drive.google.com/drive/folders/1iBGctmc4VKm8kibb1S0glMAsB3P9r5Q4?usp=sharing>

Adicionalmente, como estratégia de sensibilização, as coordenações de curso que obtiveram os maiores percentuais de participação dos alunos nas pesquisas receberam um selo de parceiro da CPA (Figura 4A) e os cursos que demonstraram as maiores evoluções na participação, no comparativo de dois anos consecutivos, receberam um selo curso destaque da CPA (Figura 4B).



Figura 4 - Selos destinados para as coordenações que se destacaram nas pesquisas de autoavaliação de 2023. A - Selo de Curso Parceiro da CPA. B - Selo de Curso Destaque da CPA.

Para a análise dos resultados ocorreu uma parametrização na base de dados do portal RM para agrupar os respondentes que assinalaram de 0 a 6 como Detratores, aqueles que responderam 7 ou 8, como Neutros, e 9 ou 10, como Promotores. A partir dessa parametrização ocorreu uma subtração do percentual de Promotores pelo percentual de Detratores. Resultados entre -100 e 0 foram considerados em zona crítica, de 1 a 30, em aperfeiçoamento, entre 31 e 70, em qualidade, e de 71 a 100, em excelência (Figura 5). As respostas das questões abertas foram categorizadas por uma análise de conteúdo (busca de sentido das citações) e agrupadas por setor de interesse.

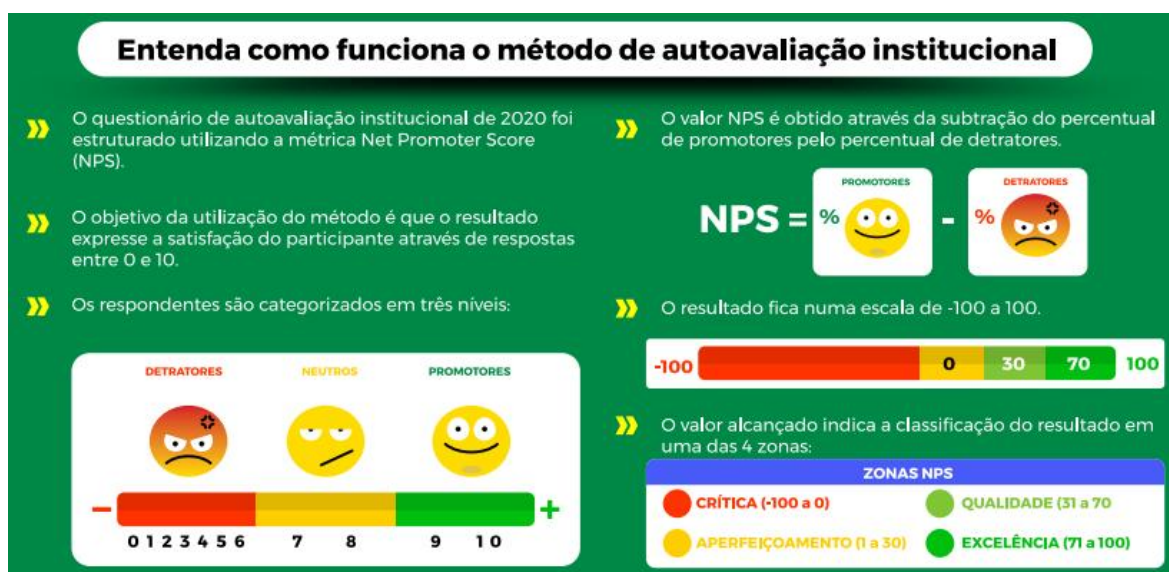


Figura 5: Representação da obtenção dos valores de detratores, neutros, promotores e NPS, assim como as zonas NPS de classificação.

3. DESENVOLVIMENTO

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos nas avaliações externas e internas de 2023 e o comparativo com os dois anos anteriores, possibilitando uma análise da evolução institucional no triênio.

3.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL:

Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação

O Programa de Avaliação Institucional (PAI) do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO é executado pela CPA em articulação com diversos setores institucionais, como coordenação de ensino, procuradoria institucional, coordenações de curso, Reitoria e Pró-Reitoria (conforme figura 1). A participação ativa da CPA viabiliza a consolidação da Avaliação Institucional nas três unidades de Manaus, no campus fora de sede, além dos polos de apoio presencial da EaD, contribuindo para a cultura da valorização dos resultados das avaliações e a 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.

A FAMETRO implementa suas ações acadêmico-administrativas considerando os resultados das avaliações internas (autoavaliações institucional e de

curso), das avaliações externas e dos indicadores de qualidade, 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 a sociedade como um todo.

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.

A discussão para 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.

3.1.1 Resultados das avaliações externas e dos indicadores de qualidade do CEUNI – FAMETRO

Avaliações externas realizadas pelas comissões *in loco* na IES:

➤ Credenciamento/recredenciamento/transformação de organização acadêmica: o Centro Universitário CEUNI - FAMETRO obteve Conceito Institucional (CI) 4 em seu credenciamento em 2017, Conceito Institucional EaD (CI-EAD) 5, em 2018, e em 2023 atingiu Conceito 5 no recredenciamento, obtendo seu melhor desempenho histórico com quatro eixos com conceitos 5 e o eixo 5 com 4,82.

➤ Autorização/reconhecimento/renovação de reconhecimento: os cursos que receberam visitas *in loco* desde 2021 estão apresentados no quadro 1, com o conceito final recebido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC). Percebe-se a partir dos resultados, uma intensa busca da Instituição por melhorias na infraestrutura,

organização didático-pedagógica e no corpo docente dos cursos, obtendo em 39 visitas com 26 (67%) conceitos 5 e 13 (33%) conceitos 4. Considerando apenas o ano de 2023, o desempenho é semelhante, com 14 visitas, sendo que 9 obtiveram conceito 5 (64%) e 5 (36%), conceito 4.

Quadro 1: Cursos de Graduação que receberam visitas in loco desde 2021, com o conceito final obtido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC).

CÓDIGO DO CURSO	NOME DO CURSO	GRAU	VALOR CC	ANO CC
1453383	Biomedicina - Unidade Zona Leste	Bacharelado	4	2023
1458195	Farmácia - Unidade Zona Leste	Bacharelado	4	2023
1458138	Engenharia Mecânica- Unidade Sede	Bacharelado	4	2023
1487771	Engenharia Elétrica EAD	Bacharelado	4	2023
1597253	Processos Gerenciais EAD	Tecnológico	5	2023
1597250	Gestão Pública EAD	Tecnológico	5	2023
1487776	Estética e Cosmética EAD	Tecnológico	5	2023
1487777	Nutrição EAD	Bacharelado	4	2023
1487769	Ciências Contábeis EAD	Bacharelado	5	2023
1487790	Pedagogia EAD	Licenciatura	5	2023
1478302	Administração EAD	Bacharelado	5	2023
1259764	Medicina Veterinária - Unidade Sede	Bacharelado	5	2023
1453389	Sistemas de Informação - Unidade Zona Leste	Bacharelado	5	2023
1458139	Engenharia da Computação - Unidade Sede	Bacharelado	5	2023
1532889	Psicologia - Campus Tabatinga	Bacharelado	5	2022
1532888	Enfermagem - Campus Tabatinga	Bacharelado	5	2022
1351278	Logística EAD	Tecnológico	5	2022
1351279	Gestão de Recursos Humanos EAD	Tecnológico	5	2022
1453387	Logística - Unidade Zona Leste	Tecnológico	5	2022

1453386	Gestão de Recursos Humanos - Unidade Zona Leste	Tecnológico	5	2022
1458188	Análise e Desenvolvimento de Sistemas - Unidade Sede	Tecnológico	4	2022
1158378	Odontologia - Unidade Sede	Bacharelado	5	2022
1453388	Pedagogia - Unidade Zona Leste	Licenciatura	5	2022
1453382	Administração - Unidade Zona Leste	Bacharelado	4	2022
1458190	Gestão Financeira - Unidade Sede	Tecnológico	5	2022
1259775	Educação Física - Unidade Sede	Bacharelado	4	2022
1453385	Estética e Cosmética - Unidade Zona Leste	Bacharelado	4	2022
1458189	Gestão Comercial - Unidade Sede	Tecnológico	4	2022
1453384	Ciências Contábeis - Unidade Zona Leste	Bacharelado	5	2022
1454539	Direito - Unidade Zona Sul	Bacharelado	5	2021
1454238	Direito - Unidade Zona Leste	Bacharelado	5	2021
1497902	Direito EAD	Bacharelado	4	2021
1454540	Enfermagem - Unidade Zona Sul	Bacharelado	4	2021
1454365	Enfermagem - Unidade Zona Leste	Bacharelado	5	2021
1497904	Enfermagem EAD	Bacharelado	5	2021
1454541	Psicologia - Unidade Zona Sul	Bacharelado	5	2021
1454367	Psicologia - Unidade Zona Leste	Bacharelado	5	2021
1497905	Psicologia EAD	Bacharelado	5	2021
1532887	Direito - Campus Tabatinga	Bacharelado	4	2021

Fonte: Procuradoria Institucional, 2024.

Em acréscimo às avaliações externas, o processo de construção institucional também se dá por intermédio dos indicadores de qualidade. A portaria nº 209, de 6 de junho de 2022 do Ministério da Educação define como indicadores de qualidade da

educação superior: a) Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE); b) Indicador de diferença entre os desempenhos observados e esperados (IDD); c) Conceito Preliminar de Curso (CPC); e d) Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC).

Seguem os resultados dos indicadores de qualidade obtidos pelo CEUNI - FAMETRO no último triênio:

a) ENADE: os conceitos alcançados pelos cursos de Graduação desde o ano de 2019 podem ser observados no quadro 2. No triênio 2019-2022, o Centro Universitário CEUNI - FAMETRO teve dois cursos com conceito 4 (4%), 17 cursos com conceito 3 (36%), 23 cursos com conceito 2 (49%) e 5 cursos com conceito 1 (11%). Comparando com os dois triênios anteriores (2013-2015 e 2016-2018), o percentual de cursos com conceitos 3-4 aumentou e os com conceito 1-2 reduziu. No triênio 2013-2015, 32% dos cursos obtiveram conceito 3 e 68% dos cursos, conceitos 1-2. No triênio seguinte (2016-2018), os cursos com conceito 3 representaram 37% e com conceito 1-2, 63%. Já no último triênio (2019-2022), a Instituição obteve seus primeiros conceitos 4, aumentando o percentual de cursos com conceitos 3-4 para 40% e a redução dos cursos com conceitos 1-2 para 60% (Figura 6).

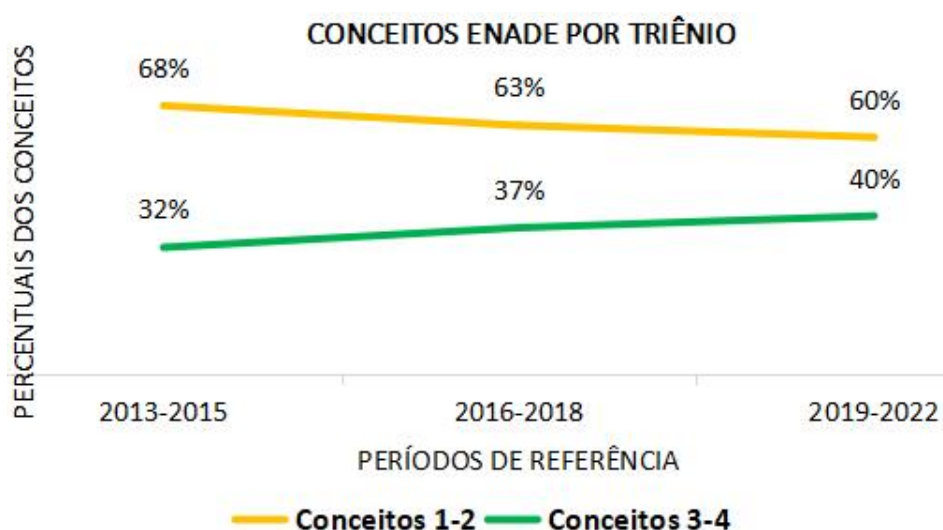


Figura 6: Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI - FAMETRO.

A melhoria observada nos resultados do ENADE é reflexo da intensificação das ações para aperfeiçoamento do ensino, realizadas na Instituição desde 2016. Destaca-se: i) reuniões no planejamento pedagógico com estratégias para monitoramento/acompanhamento da matriz de competências, da matriz de conteúdos, dos planos de aprendizagem, dos planos de aula, do plano de trabalho e da qualidade das avaliações institucionais; ii) aplicação da pesquisa de qualidade de ensino (PQE); iii) reuniões periódicas das coordenações com seus colegiados para revisão da matriz de conteúdo das disciplinas e identificação das competências relevantes para a formação do discente a partir das diretrizes curriculares; iv) intensificação dos simulados com acompanhamento do rendimento; e v) implantação do novo plano de aprendizagem focando as competências relevantes exigidas nas diretrizes dos cursos, bem como mudança na metodologia de ensino com massificação do uso das metodologias ativas.

Apesar de todas as estratégias de ensino realizadas, a Instituição teve 60% dos seus cursos, no último triênio, abaixo da meta mínima Institucional que é ENADE conceito 3. A CPA observa a necessidade de aperfeiçoar todas as estratégias em uso, com melhor sensibilização do corpo docente e acompanhamento do desempenho dos discentes nas avaliações institucionais. É de suma importância melhorar a conscientização sobre a importância do ENADE para o futuro dos cursos, da Instituição e o seu próprio futuro profissional, tendo em vista que algumas empresas já passaram a solicitar, como um dos itens de seleção para vagas de emprego, o boletim de desempenho individual disponibilizado através do portal do sistema ENADE.

b) IDD: Os conceitos alcançados pelos cursos de Graduação desde 2018 podem ser observados no quadro 2. No triênio 2018-2021, 25 cursos de um total de 34 apresentaram conceito 3 (74% do total). Outros quatro cursos (12% do total) obtiveram conceito 4 e cinco cursos obtiveram conceito 2 (15% do total). Os resultados do IDD evidenciam a preocupação institucional em agregar valor ao desenvolvimento dos estudantes, contribuindo para a formação de bons cidadãos que possam retornar à sociedade os valores, saberes e técnicas construídas no ambiente acadêmico.

c) CPC: os conceitos alcançados pelos cursos de Graduação da Instituição desde 2018 podem ser observados no quadro 2. Dos 27 cursos com CPC publicados referentes aos anos de 2018 e 2019, 19 obtiveram conceito 4 (70% do total), outros sete cursos (26% do total) alcançaram conceito 3 e um obteve conceito 5 (4% do total). Os CPC apresentados denotam a qualidade dos cursos de Graduação ofertados pela Instituição e justificam o excelente desempenho no IGC de 2019, apresentado a seguir.

d) IGC: a Instituição iniciou a qualificação deste indicador no ano de 2007, com IGC contínuo de 1,74 e atingiu seu melhor desempenho no ano de 2021 com IGC contínuo de 3,121 e faixa 4, sendo o maior IGC do Estado do Amazonas (Quadro 3), pelo sexto ano consecutivo. A evolução do IGC institucional pode ser verificada na figura 7.

Quadro 2: ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI - FAMETRO do último ciclo (2019, 2021 e 2022). *Os valores CPC e IDD 2022 não haviam sido publicados até o fechamento do presente relatório.

CURSO	ANO DA AVALIAÇÃO	VALOR ENADE	VALOR IDD	VALOR CPC
ADMINISTRAÇÃO	2018	3	3	4
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	2018	2	3	4
DESIGN GRÁFICO	2018	3	4	4
DIREITO	2018	3	3	4
GASTRONOMIA	2018	3	3	4
GESTÃO DA QUALIDADE	2018	2	2	3
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	2018	3	3	4
JORNALISMO	2018	2	3	4
LOGÍSTICA	2018	3	3	4
MARKETING	2018	3	3	4
PSICOLOGIA	2018	2	3	4
SERVIÇO SOCIAL	2018	2	3	4

TURISMO	2018	3	3	4
BIOMEDICINA – SEDE	2019	2	3	4
ENFERMAGEM – SEDE	2019	2	3	4
ESTÉTICA E COSMÉTICA – SEDE	2019	1	2	3
FARMÁCIA – SEDE	2019	2	2	3
FISIOTERAPIA – SEDE	2019	1	3	3
FONOAUDIOLOGIA – SEDE	2019	1	3	4
NUTRIÇÃO – SEDE	2019	2	2	3
RADIOLOGIA – SEDE	2019	2	3	3
SEGURANÇA DO TRABALHO – SEDE	2019	4	4	5
ARQUITETURA E URBANISMO – SEDE	2019	1	3	3
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – SEDE	2019	2	3	4
ENGENHARIA AMBIENTAL E EN. REN. – SEDE	2019	2	3	4
ENGENHARIA CIVIL – SEDE	2019	2	3	4
ENGENHARIA ELÉTRICA – SEDE	2019	2	3	4
QUÍMICA - LICENCIATURA – SEDE	2021	2	3	4
EDUCAÇÃO FÍSICA - LICENCIATURA – SEDE	2021	3	3	4
EDUCAÇÃO FÍSICA - BACHARELADO – SEDE	2021	4	4	4
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SIST. - SEDE	2021	3	3	4
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – SEDE	2021	3	4	4
PEDAGOGIA - LICENCIATURA – SEDE	2021	2	3	4
PEDAGOGIA - LICENCIATURA - ZONA LESTE	2021	2	2	3
ADMINISTRAÇÃO – SEDE	2022	3	*	*
TURISMO – SEDE	2022	2	*	*
SERVIÇO SOCIAL- SEDE	2022	3	*	*
CIÊNCIAS CONTÁBEIS – SEDE	2022	3	*	*

PSICOLOGIA – SEDE	2022	2	*	*
DIREITO – SEDE	2022	3	*	*
DESIGN GRÁFICO – SEDE	2022	SC	*	*
GASTRONOMIA – SEDE	2022	2	*	*
MARKETING – SEDE	2022	2	*	*
JORNALISMO – SEDE	2022	2	*	*
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – SEDE	2022	3	*	*
LOGÍSTICA – SEDE	2022	3	*	*
GESTÃO FINANCEIRA – SEDE	2022	3	*	*
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - ZONA LESTE	2022	3	*	*
LOGÍSTICA - ZONA LESTE	2022	3	*	*
ADMINISTRAÇÃO - ZONA LESTE	2022	2	*	*
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - ZONA LESTE	2022	3	*	*
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - ZONA SUL	2022	SC	*	*
LOGÍSTICA – EaD	2022	3	*	*
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – EaD	2022	3	*	*
ADMINISTRAÇÃO – EaD	2022	2	*	*
CIÊNCIAS CONTÁBEIS – EaD	2022	2	*	*
SERVIÇO SOCIAL – EaD	2022	1	*	*
GESTÃO COMERCIAL – EaD	2022	2	*	*
GESTÃO DA QUALIDADE – EaD	2022	2	*	*
MARKETING – EaD	2022	3	*	*
GESTÃO FINANCEIRA – EaD	2022	3	*	*
GESTÃO PÚBLICA – EaD	2022	2	*	*
PROCESSOS GERENCIAIS – EaD	2022	SC	*	*

Fonte: Relatório da Procuradoria Institucional, 2024.

Quadro 3: IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2021. Fonte: e-MEC 2024. Obs: O IGC de 2022 não havia sido publicado até o fechamento do presente relatório.

NOME DA IES	IGC (CONTÍNUO)	IGC (FAIXA)
CENTRO UNIVERSITÁRIO CEUNI - FAMETRO	3.121	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)	3.111	4
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TEC. DO AMAZONAS (IFAM)	2.977	4
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS (UEA)	2.869	3
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR MATERDEI (IES-MATERDEI)	2.816	3
FACULDADE MARTHA FALCÃO WYDEN (FMF Wyden)	2.775	3
FACULDADE BOAS NOVAS (FBNCTSB)	2.767	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE MANAUS (CEULM/ULBRA)	2.661	3
FACULDADE LA SALLE	2.607	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE (UNINORTE)	2.587	3
FACULDADE ESTÁCIO DO AMAZONAS (ESTÁCIO AMAZONAS)	2.483	3
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR FUCAPI (CESF)	2.429	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ENSINO SUPERIOR DO AMAZONAS (CIESA)	2.405	3
FACULDADE UNINORTE	2.384	3
ESCOLA SUPERIOR BATISTA DO AMAZONAS (ESBAM)	2.355	3
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC AMAZONAS	2.346	3
UNIVERSIDADE NILTON LINS (UNINILTONLINS)	2.204	3
FACULDADE SALESIANA DOM BOSCO (FSDB)	2.190	3
FACULDADE DO AMAZONAS (IAES)	2.156	3
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE MANAUS (FOM)	0.935	1

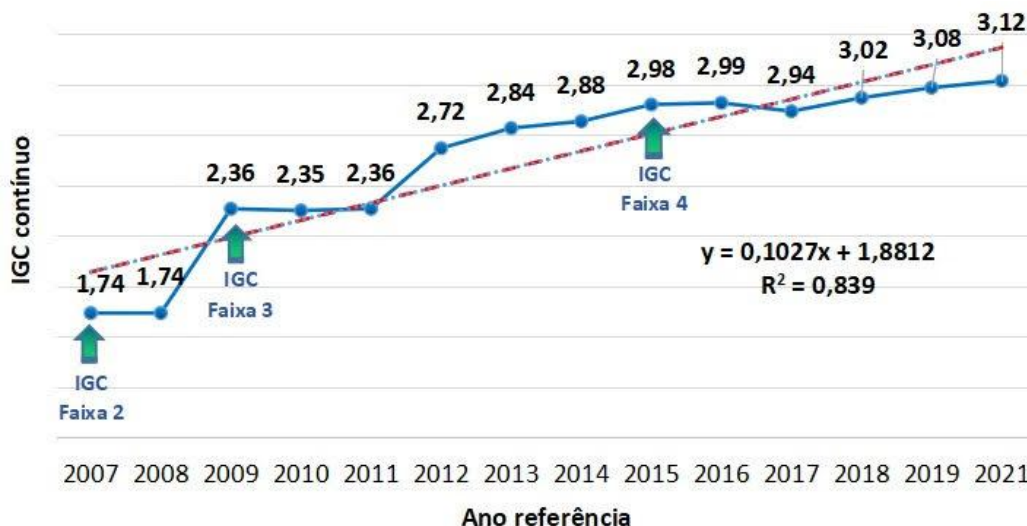


Figura 7: Evolução do IGC contínuo do CEUNI - FAMETRO de 2007 a 2021. Obs: O IGC de 2022 não havia sido publicado até o fechamento do presente relatório. Fonte: CPA, 2023. A reta linear ascendente representa a tendência de aumento linear do IGC ao longo do tempo. O coeficiente de determinação da regressão é classificado como forte e positivo.

3.1.2 Resultados da avaliação institucional interna

A figura 8 sintetiza o resultado geral por eixo das respostas dos segmentos participantes da autoavaliação institucional em 2023. Os resultados foram obtidos a partir da média do NPS de todas as questões presentes por eixo.

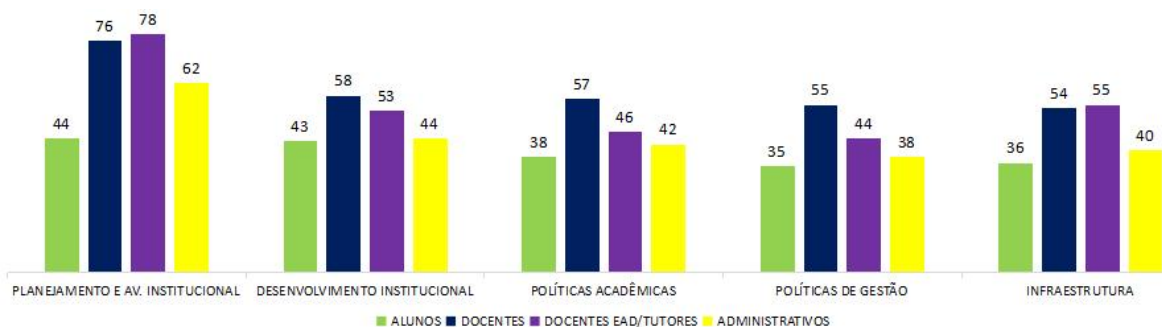


Figura 8: Resultado de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2023.

Uma análise geral permite verificar que os eixos 2, 3, 4 e 5 estão na zona NPS de qualidade para todos os segmentos participantes. O eixo 1 também se encontra em zona de qualidade para os discentes e técnicos-administrativos, mas para os docentes e docentes EaD/tutores, o Planejamento e Avaliação Institucional está em zona de excelência.

Um comparativo dos resultados obtidos no triênio evidencia que os valores NPS aumentaram em todos os eixos no período de 2021 a 2023 (Quadro 5), sendo a única exceção constatada no eixo 2, pesquisa com os docentes de 2023, o qual apresentou discreta redução, mas se mantendo bem avaliado em zona de qualidade. Vale destacar a mudança das políticas acadêmicas de zona NPS de aperfeiçoamento entre os discentes, em 2021, para qualidade em 2022, único eixo que se situou com valor NPS abaixo dos 31 pontos.

Quadro 4: Valores NPS obtidos em cada eixo e segmento nos anos de 2021, 2022 e 2023.

EIXOS	DISCENTES			DOCENTES			DOCENTE EAD/TUTORES			ADMINISTRATIVOS		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
1	33	45	44	56	84	76	72	87	78	41	59	62
2	40	41	43	60	65	58	51	50	53	39	41	44
3	30	33	38	42	57	57	37	41	46	39	41	42
4	32	34	35	41	56	55	41	46	44	35	37	38
5	35	35	36	43	54	54	47	53	55	39	41	40
GERAL	34	38	39	48	63	60	50	55	55	39	44	45

Planejamento e Avaliação Institucional foi o eixo que obteve a evolução de pontos NPS mais positiva entre 2021 e 2023, com aumento de 21% entre os técnicos-administrativos, 20% entre os docentes, 11% entre os discentes e 6% entre os docentes EaD/tutores. Outros pontos de destaque foram os aumentos de percentuais entre os docentes nas políticas acadêmicas (15%), nas políticas de gestão (14%) e na infraestrutura (12%).

As análises e as discussões dos resultados dos indicadores de cada eixo serão apresentadas na sequência deste documento.

3.1.2.1 Evolução da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional

A partir da análise dos resultados da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional entre os anos de 2021 e 2023 (Figura 9), percebe-se que nos dois últimos anos houve aumento de participação de todos os segmentos quando comparado ao primeiro ano do triênio. O ano de 2022 registrou a maior participação histórica dos discentes e docentes, já o ano de 2023 os recordes de participação foram dos docentes EaD/tutores e dos técnicos-administrativos. Desta

forma, a comunidade acadêmica apresenta índices de participação crescente, ocorrendo pequenas variações, mas sempre com planejamento da CPA para obter maior engajamento na próxima pesquisa, sempre balizado pelo plano de engajamento da comunidade acadêmica.

Esse importante marco atingido ao longo do presente triênio, provavelmente, resultou de um conjunto de fatores, como a flexibilização das medidas sanitárias, possibilitando o uso total da infraestrutura Institucional, principalmente de computadores e rede de internet, enunciados das questões mais objetivos, layout atrativo da pesquisa com barra de progresso indicando o percentual de avanço no questionário e transição rápida entre as questões, favorecendo uma experiência mais dinâmica e maior quantitativo de respondentes que finalizaram a pesquisa.

No ano de 2023, a redução de 6% na participação dos discentes em comparação ao ano anterior pode ser compreendida pelo aperfeiçoamento do Aplicativo FAMETRO, possibilitando a realização das tarefas rotineiras da vida acadêmica, e o menor acesso ao Portal do Aluno, local onde foram disponibilizadas as pesquisas de autoavaliação.

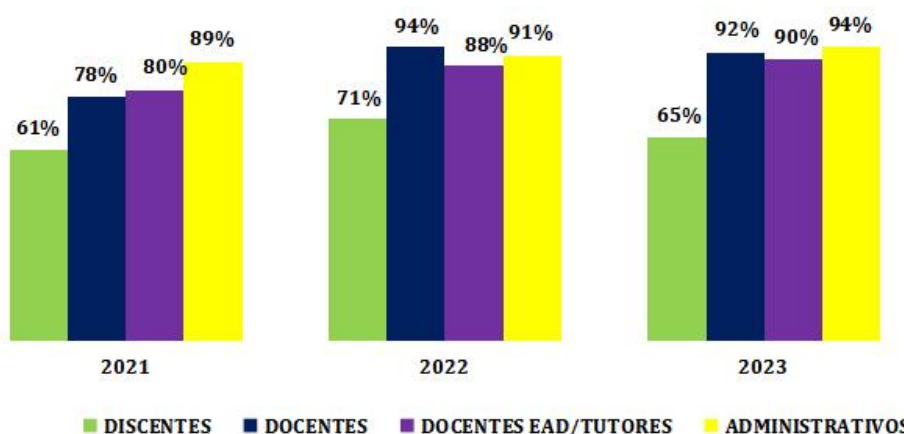


Figura 9: Evolução da participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional no triênio 2021-2023. Fonte: CPA, 2023.

3.1.2.2 Questionário de autoavaliação institucional: Eixo 1

O eixo planejamento e avaliação institucional foi o que obteve NPS mais alto na pesquisa de 2023 (Figura 8), mesmo desempenho apresentado nos dois anos

anteriores (Quadro 4). O resultado alcançado ressalta o trabalho realizado pela CPA e a percepção da comunidade acadêmica a respeito da importância das pesquisas de autoavaliação para o desenvolvimento institucional. Entre docentes e docentes EaD/tutores o indicador ficou em zona de excelência, enquanto para os técnicos-administrativos e alunos, zona de qualidade (quadro 5).

Quadro 5: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 1, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS.

Questão: Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição.				
Segmentos	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	33	45	47	Qualidade
Docentes	55	83	76	Excelência
Docentes EaD/Tutores	61	87	78	Excelência
Técnicos-Administrativos	41	59	62	Qualidade

3.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Nesta seção são apresentados os resultados dos indicadores presentes na pesquisa de autoavaliação institucional de 2023 em destaque, separados nas dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição), assim como a comparação com o desempenho obtido nos dois anos anteriores.

3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

MISSÃO INSTITUCIONAL

O resultado da pesquisa de autoavaliação institucional, aplicada a Sociedade Civil Organizada em 2023, fornece informações que permitem concluir que a

Instituição vem cumprindo com sua missão de forma excelente. Cinco questões envolvendo a missão do CEUNI - FAMETRO foram disponibilizadas às empresas parceiras que receberam nossos alunos e egressos para estágios e empregos, todas elas sendo pontuadas em zona NPS de excelência (quadro 6), mantendo os resultados obtidos em 2022 e superando os resultados obtidos em 2021, quando duas questões ficaram em zona de qualidade.

Quadro 6: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 2 – Dimensão 1 - Missão Institucional, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS.

Questão: Os acadêmicos e egressos da FAMETRO demonstram respeito à diversidade étnica e cultural no ambiente de trabalho.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	83	82	91	Excelência
Questão: Os acadêmicos/egressos da FAMETRO atuam com as habilidades e as competências requeridas para a sua atividade profissional.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	68	82	79	Excelência
Questão: Os acadêmicos e egressos da FAMETRO se relacionam no seu espaço profissional com postura ética.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	85	82	89	Excelência
Questão: Os acadêmicos/egressos da FAMETRO agem no seu ambiente de trabalho com respeito e preocupação para as questões ambientais, reduzindo o desperdício de materiais.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	64	76	79	Excelência
Questão: A partir da experiência com os acadêmicos/egressos da FAMETRO, qual a probabilidade de indicar a contratação de outros profissionais provenientes da Instituição?				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	88	82	91	Excelência
Questão: Preparo dos estudantes para o mercado de trabalho.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS

Docentes	73	79	72	Excelência
Docentes EaD/Tutores	64	69	65	Qualidade
Questão: Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	53	-	Qualidade
Docentes	-	77	-	Excelência
Docentes EaD/Tutores	-	60	-	Qualidade
Técnicos-Administrativos	-	38	36	Qualidade
Questão: Formação de profissionais com valores éticos, humanísticos e que respeitam o meio ambiente.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	-	49	Qualidade
Docentes	-	-	67	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	-	58	Qualidade

As questões disponibilizadas a sociedade civil organizada continham informações importantes sobre a atuação de nossos alunos e egressos como o respeito à diversidade étnica e cultural, as habilidades e competências requeridas para a atividade profissional, postura ética e o respeito e a preocupação para as questões ambientais. Constava também uma pergunta sobre a probabilidade de indicar a contratação de outros profissionais provenientes da Instituição.

Para o ano de 2023, a questão referente a promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade foi mantida apenas no questionário administrativo e nos questionários dos demais segmentos da comunidade acadêmica foi adicionada a questão sobre a formação de profissionais com valores éticos, humanísticos e que respeitam o meio ambiente. Todos os resultados apontaram a Instituição em zona de qualidade para esses importantes aspectos sociais de cidadania.

Em acréscimo, foi questionado sobre o “Preparo dos estudantes pela Instituição para o mercado de trabalho” aos docentes e aos docentes EaD/tutores obtendo zonas de excelência e de qualidade, respectivamente, nos três últimos anos.

Desta forma, nota-se que a missão Institucional vem sendo executada através do desenvolvimento da capacidade crítica e reflexiva dos acadêmicos, das habilidades e competências exigidas para atuação profissional, de forma a entregar ao mercado de trabalho agentes de transformação social, econômica e ambiental, necessários para contribuir com o desenvolvimento do país.

PLANEJAMENTO DIDÁTICO-INSTRUCIONAL E POLÍTICA DE ENSINO

O quadro 7 apresenta as questões referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional presentes no questionário e os resultados de cada segmento na autoavaliação institucional de 2021. Para os anos de 2022 e 2023, os indicadores referentes a essa temática foram reestruturados para que os seus resultados fossem mais objetivos, através da redução das informações presentes nos enunciados e aumento do número de questões, e de forma que a modalidade EaD fosse melhor contemplada (Quadro 8).

Quadro 7: Questões aplicadas no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Ensino presencial: utilização de métodos de ensino diversificados (estudos de caso, sala de aula invertida, TBL, PBL, mapas conceituais, simulações realísticas, etc.) e de recursos tecnológicos.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes (presencial)	33	Qualidade
Docentes	53	Qualidade
Questão: Ensino presencial: qualidade das aulas, dos professores, das metodologias, das avaliações e das atividades curriculares e complementares.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes (presencial)	45	Qualidade
Docentes	72	Qualidade

Questão: Disciplinas EAD: qualidade do material didático (videoaulas, ebooks, mapas conceituais, etc) e das avaliações.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes	45	Qualidade

Quadro 8: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 2 – Dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, os segmentos consultados e os seus resultados em valor e zona NPS.

Questão: Ensino presencial: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (Presencial)	-	36	51	Qualidade
Questão: Disciplinas em EaD: ambiente virtual de aprendizagem, material didático e avaliações.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (Presencial)	-	33	38	Qualidade
Questão: Eficácia dos métodos avaliativos empregados.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	-	58	52	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	41	46	Qualidade
Questão: Aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	-	58	57	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	46	44	Qualidade
Questão: Aprendizagem: recursos tecnológicos disponíveis.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	-	50	55	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	38	51	Qualidade
Questão: Material didático: acesso, disponibilização e qualidade.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS

Discentes (EaD)	-	42	47	Qualidade
Questão: Avaliações: alinhamento com o conteúdo ministrado e qualidade das questões.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (EaD)	-	34	49	Qualidade

Os alunos dos cursos presenciais avaliaram duas questões sobre o planejamento didático-instrucional e política de ensino: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados e sobre as disciplinas em EaD (AVA, material didático e avaliações). Já para os discentes dos cursos EaD as questões foram sobre material didático (acesso, disponibilização e qualidade) e sobre as avaliações (alinhamento com o conteúdo ministrado e qualidade das questões). Todos os resultados se situaram em zona NPS de qualidade e com aumento do valor NPS no ano de 2023.

Os docentes e os docentes EaD/tutores responderam sobre a eficácia dos métodos avaliativos empregados e duas questões sobre aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis e recursos tecnológicos disponíveis. Todas as questões situadas também em zona NPS de qualidade.

Os recursos tecnológicos disponibilizados apresentou aumento de valor NPS entre os segmentos consultados, com destaque para os docentes EaD/tutores que obteve acréscimo de 13 pontos NPS.

Os recursos didáticos-pedagógicos obteve discreta redução de 1-2 pontos NPS entre o corpo docente e tutorial e a eficácia dos métodos avaliativos empregados apresentou redução de 6 pontos NPS entre os docentes e aumento de 5 pontos NPS entre os docentes EaD/tutores.

ATIVIDADES INTERDISCIPLINARES E TRANSVERSAIS

O planejamento e a organização das atividades interdisciplinares e transversais foi avaliado pelos discentes, docentes e docentes EaD/tutores em zona de qualidade (Quadro 10), mesma faixa obtida nos dois anos anteriores (Quadros 9 e

10). As atividades transversais apresentaram redução do valor NPS entre os três segmentos consultados, enquanto as interdisciplinares apresentaram aumento entre os discentes e os docentes EaD/tutores, e redução entre os docentes dos cursos presenciais.

Quadro 9: Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Qualidade das atividades interdisciplinares e transversais.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes	33	Qualidade
Docentes	49	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	47	Qualidade

Quadro 10: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2022 e 2023 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Atividades transversais: planejamento e organização.			
Segmento	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	37	31	Qualidade
Docentes	67	55	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	49	44	Qualidade
Questão: Atividades interdisciplinares: planejamento e organização.			
Segmento	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	38	41	Qualidade
Docentes	67	58	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	41	52	Qualidade

3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A pesquisa institucional de 2021 contou com a questão sobre responsabilidade social da Instituição (atendimento nas clínicas e ações junto às comunidades), a qual

obteve zona de qualidade para todos os segmentos da comunidade acadêmica (Quadro 11).

Em 2022, o questionário foi reformulado e passou a contar com duas questões sobre a responsabilidade social da Instituição, uma direcionada a sociedade civil organizada sobre a contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região e outra para toda comunidade acadêmica sobre a política para inclusão de funcionários PCD. Em 2023, foi adicionada a questão sobre a promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa.

A sociedade civil avaliou a contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico em zona de excelência nos dois anos e a comunidade acadêmica avaliou como zona de qualidade a promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa (Quadro 12).

A política Institucional para inclusão de funcionários PCD também foi elencada em zona de qualidade pela comunidade acadêmica (Quadro 12).

Quadro 11: Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referente ao eixo 2 - dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Responsabilidade social da Instituição (atendimento nas clínicas e ações junto às comunidades).		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes	44	Qualidade
Docentes	52	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	48	Qualidade
Técnicos-Administrativos	39	Qualidade

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

Questão: Contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região.			
Segmento	NPS – 2022	NPS - 2023	Zona NPS

Sociedade Civil Organizada	88	94	Excelência
Questão: Promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa.			
Segmento	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	41	Qualidade
Docentes	-	53	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	52	Qualidade
Questão: Política para inclusão de funcionários PCD.			
Segmento	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	55	44	Qualidade
Docentes	67	58	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	57	60	Qualidade
Técnicos-Administrativos	43	52	Qualidade

3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

Nesta seção são apresentados os resultados dos indicadores presentes na pesquisa de autoavaliação institucional de 2023, separados nas dimensões 2 (Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão), 4 (Comunicação com a sociedade) e 9 (Políticas de atendimento aos discentes), assim como a comparação com o desempenho obtido nos dois anos anteriores.

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

POLÍTICAS DE ENSINO E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA A PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

A divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT), na percepção dos discentes, docentes e docentes EaD/tutores, se encontra em zona de

qualidade, havendo aumento dos valores NPS de todos os segmentos desde 2021 e mudança de zona de aperfeiçoamento para qualidade entre os discentes (Quadro 13).

Quadro 13: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 2 - Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para a pesquisa e iniciação científica e tecnológica, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	24	26	34	Qualidade
Docentes	34	40	47	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	29	24	37	Qualidade

3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

As questões e os resultados obtidos nas pesquisas institucionais de 2021 (Quadro 14), 2022 e 2023 (Quadro 15). As questões aplicadas em 2021 buscaram obter a opinião da comunidade acadêmica a respeito da imagem da Instituição para as comunidades externa e interna, além da questão sobre o atendimento da ouvidoria. Em 2022, as questões foram reformuladas e passaram a buscar informações mais objetivas a respeito da comunicação da Instituição com a sociedade.

Quadro 14: Questão aplicada no questionário de autoavaliação institucional de 2021 referentes ao eixo 2 - dimensão 1 - Interdisciplinaridade e Transversalidade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Imagem da Instituição para a comunidade externa através das redes sociais.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes	35	Qualidade
Docentes	53	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	40	Qualidade
Técnicos-Administrativos	41	Qualidade

Questão: Imagem da Instituição para a comunidade interna.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Discentes	44	Qualidade
Docentes	41	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	47	Qualidade
Técnicos-Administrativos	45	Qualidade

Quadro 15: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 - Dimensão 2 - Comunicação com a sociedade, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Divulgação de eventos, atividades, cursos e ações para a comunidade externa.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	52	46	Qualidade
Questão: Comunicação da Instituição com a sociedade.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	-	88	77	Excelência
Questão: Comunicação da Instituição com a comunidade interna através de cartazes, e-mails, redes sociais, site e portal de serviços.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	45	47	Qualidade
Questão: Acesso às informações Institucionais através do site e das redes sociais.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	43	47	Qualidade
Docentes	-	63	56	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	59	57	Qualidade
Questão: Ouvidoria: atendimento e retorno dado pelo setor.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	39	69	57	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	41	35	33	Qualidade
Técnicos-Administrativos	32	26	32	Qualidade

Nas duas últimas pesquisas, as questões referentes a comunicação com a comunidade externa (Quadro 15), tanto no que se refere a divulgação de eventos, atividades, cursos e ações da Instituição, avaliado pelos técnicos-administrativos, quanto o acesso às informações institucionais através do site e das redes sociais, avaliado pelos discentes, docentes e docentes EaD/Tutores, foram posicionados em zona NPS de qualidade. Entre os discentes houve aumento do valor NPS, já nos resultados dos colaboradores observou-se redução.

O resultado em zona NPS de excelência, obtido junto a sociedade civil organizada, permite concluir que a comunidade externa, quando comparada a interna, possui melhor percepção sobre a qualidade da comunicação da Instituição com a sociedade.

Referente a comunicação com a comunidade interna (Quadro 15), a Instituição encontra-se em zona NPS de qualidade, aumento de 2 pontos NPS no último ano, para os técnicos-administrativos. Já o atendimento e o retorno dado pela ouvidoria foi avaliado em zona de qualidade por toda a comunidade acadêmica, portanto constando como um progresso, tendo em vista que em 2022 esse indicador foi posicionado em zona de aperfeiçoamento pelos alunos e colaboradores do administrativo.

3.3.2 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

O quadro 16 apresenta as questões referentes a política de atendimento aos discentes presentes nos questionários de autoavaliação institucional de 2021 a 2023 e os resultados de cada segmento consultado.

Quadro 16: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 9 -Políticas de Atendimento aos Discentes, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Oferta de apoio psicopedagógico.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	38	31	37	Qualidade
Questão: Oferta de nivelamento.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS

Discentes	38	39	45	Qualidade
Questão: Divulgação do edital de monitoria.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (presencial)	38	38	44	Qualidade
Questão: Política de atendimento aos discentes (apoio psicopedagógico, nivelamento, monitoria, empregabilidade, entre outros).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	50	64	68	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	43	47	56	Qualidade
Questão: Atendimento do NADI (empregabilidade).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	25	29	35	Qualidade
Questão: Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	29	27	32	Qualidade

Todos os indicadores avaliados se apresentaram em zona NPS de qualidade e com os valores mais altos alcançados no ano de 2023, com a exceção do apoio psicopedagógico que foi avaliado 1 ponto abaixo de 2021, melhor avaliação obtida no triênio. Entre os docentes e os docentes EaD/tutores a política de atendimento aos discentes obteve sua melhor avaliação, com valores próximos da zona de excelência e aumento de 18 e 13 pontos NPS, respectivamente, ao longo do triênio.

O programa de nivelamento e a divulgação do edital de monitoria foram avaliados de forma semelhante durante o triênio, com crescimento de 6-7 pontos NPS. O atendimento do núcleo de apoio ao discente (NADI) e da ouvidoria foram avaliados em aperfeiçoamento em 2021-2022 e na última pesquisa passaram para zona de qualidade.

ATENDIMENTO DOS DISCENTES NOS SETORES ADMINISTRATIVOS

O quadro 17 apresenta as questões referentes ao atendimento dos setores administrativos aplicadas nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2021 a 2023 e os resultados de cada segmento consultado.

Quadro 17: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 3 – Dimensão 9 -Políticas de Atendimento aos Discentes - atendimento dos discentes nos setores administrativos, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Atendimento da Secretaria Acadêmica (SECAD).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-4	24	30	Aperfeiçoamento
Questão: Atendimento do Núcleo de Educação a Distância (NEaD).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	40	38	46	Qualidade
Questão: Atendimento do setor financeiro.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	29	36	37	Qualidade
Questão: Retorno das solicitações realizadas via portal do aluno.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	27	33	Qualidade

A avaliação realizada pelos discentes a respeito do atendimento realizado pelos setores administrativos apresentou uma melhora significativa de 2021 para 2023, não apenas pelo aumento de 10 pontos para o NADI, 3 pontos para a ouvidoria (Quadro 18), 6 pontos para o NEaD, 8 pontos para o Financeiro, 6 pontos para o retorno das solicitações realizadas via Portal do Aluno e 34 pontos para SECAD, mas também pela redução nas reclamações nas respostas abertas da CPA e na ouvidoria (ver seção 4.3.2 - Ouvidoria). O atendimento do NEaD manteve próximo do valor NPS 40, como no ano anterior.

As melhorias realizadas no atendimento possibilitaram que a Ouvidoria, o NADI, o Financeiro e o retorno das requisições realizadas via portal acadêmico

passassem de zona NPS em aperfeiçoamento para qualidade, além desses, a SECAD está em zona de aperfeiçoamento, mas a 1 ponto de entrar em qualidade.

3.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

Nesta seção são apresentados os resultados dos indicadores presentes na pesquisa de autoavaliação institucional de 2023, separados nas dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão Institucional) e 10 (Sustentabilidade Financeira), assim como a comparação com o desempenho obtido nos dois anos anteriores.

3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

O quadro 18 exibe as questões referentes a dimensão 5 aplicadas na pesquisa institucional de 2021. Para os anos de 2022 e 2023, os indicadores (Quadro 19) referentes a essa temática foram reestruturados para que os seus resultados trouxessem uma reflexão com aplicação mais objetiva na proposta de planos de ação.

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

Questão: Frequência e qualidade das palestras, dos eventos e dos cursos de capacitação ofertados pela Instituição.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	33	Qualidade
Questão: Qualidade e frequência dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada ofertados pela Instituição.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Docentes	43	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	41	Qualidade
Questão: Políticas institucionais de incentivo à qualificação através de descontos/bolsas para a participação em cursos de desenvolvimento pessoal, profissional e para o ingresso em cursos de graduação e pós-graduação.		

Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	40	Qualidade
Questão: Políticas institucionais de incentivo à participação em eventos e à qualificação acadêmica em programas de mestrado e doutorado.		
Segmento	NPS - 2021	Zona NPS
Docentes	36	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	39	Qualidade

Quadro 19: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 5 - Políticas de pessoal, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Contribuição dos cursos/treinamentos ofertados para o aperfeiçoamento das suas atividades. / Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	31	29	Aperfeiçoamento
Docentes	-	55	59	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	44	42	Qualidade
Questão: Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	36	38	Qualidade
Docentes	-	49	47	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	33	39	Qualidade

Os cursos de atualização pedagógica e formação continuada ofertados pela Instituição apresentaram aumento de 16 pontos NPS entre os docentes e de 1 ponto entre os docentes EaD/tutores no comparativo com 2021. Para os técnicos-administrativos a contribuição dos cursos/treinamentos ofertados reduziu 4 pontos NPS e entrou em zona de aperfeiçoamento no último ano da pesquisa.

Referente as condições ofertadas pela Instituição para o desenvolvimento pessoal e profissional, os colaboradores avaliaram como zona NPS de qualidade, com aumento de 6 pontos entre os docentes EaD/tutores e de 2 pontos entre os técnicos-administrativos, já entre os docentes houve redução de 2 pontos.

3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional

ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL: SETORES ADMINISTRATIVOS DE APOIO AOS COLABORADORES

O quadro 20 apresenta as questões referentes ao eixo 4 - dimensão 6 aplicadas nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 e os resultados de cada segmento consultado.

Quadro 20: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 6 - Organização e gestão institucional, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: DTI: atendimento e retorno dado pelo setor.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	18	29	31	Qualidade
Docentes	21	55	51	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	26	53	47	Qualidade
Questão: RH: atendimento e retorno dado pelo setor.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	31	46	41	Qualidade
Docentes	48	61	57	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	41	35	37	Qualidade
Questão: Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS

Técnicos-Administrativos	-	41	42	Qualidade
Docentes	42	62	58	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	41	55	51	Qualidade
Questão: Coordenação de laboratórios: atendimento e apoio prestado.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	38	60	63	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	42	50	46	Qualidade
Questão: Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	30	35	Qualidade
Docentes	-	47	43	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	36	32	Qualidade

Para o processo de reflexão e aprimoramento dos serviços prestados pelos setores da Instituição, constaram no questionário de autoavaliação institucional de quatro questões (Quadro 21) referentes ao atendimento e o apoio/retorno dado pelos seguintes setores: Recursos Humanos (RH), Departamento de Tecnologia e Informação (DTI), Recursos Pedagógicos e Coordenação de Laboratórios Didáticos.

Todos os setores foram avaliados em zona NPS de qualidade pelos segmentos consultados, com aumento de valor NPS na última pesquisa, com exceção do RH para os docentes EaD/tutores que apresentaram redução de 4 pontos. Destaque principal para o DTI que em 2021 foi avaliado em zona de aperfeiçoamento por todos os segmentos consultados e cresceu 30 pontos entre os docentes, 21 pontos entre os docentes EaD/tutores e 13 pontos entre os colaboradores do administrativo.

A Coordenação de Laboratórios foi o segundo que obteve maior crescimento em satisfação, com aumento de 25 pontos entre os docentes e 4 pontos entre os docentes EaD/tutores.

Os Recursos Pedagógicos e o RH apresentaram crescimentos menos proeminentes, mas mesmo assim notáveis. Os Recursos Pedagógicos apresentou

acréscimo de 16 pontos entre os docentes, 10 pontos entre os docentes EaD/tutores e 1 ponto entre os técnicos-administrativos. Já o RH aumentou 10 pontos entre os colaboradores do administrativo e 9 pontos entre os docentes.

Finalmente, na pesquisa de 2022 foi incluída uma questão para avaliar a eficiência da comunicação entre os setores da Instituição, apresentando como resultado zona NPS de qualidade para os docentes e tutores, mas em aperfeiçoamento para os técnicos-administrativos. Em 2023, todos os resultados atingiram zona de qualidade, com acréscimo de 5 pontos entre os colaboradores do administrativo e redução de 4 pontos para os docentes e docentes EaD/tutores.

3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

O quadro 21 apresenta as questões referentes ao eixo 4 - dimensão 10 aplicadas nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 e os resultados de cada segmento consultado.

Quadro 21: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 4 – Dimensão 10 - Sustentabilidade financeira, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Gestão institucional: organização, compromisso com a oferta de educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	42	45	53	Qualidade
Discentes	37	34	35	Qualidade
Docentes	62	63	65	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	47	59	61	Qualidade

A organização, o compromisso com a oferta de educação de qualidade e a capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional foram avaliadas em zona NPS de qualidade por todos os segmentos da comunidade acadêmica. Com a exceção dos discentes, nos quais houve uma redução de 2 pontos entre 2021 e 2023, nos demais segmentos o indicador foi avaliado com acréscimo de

9 pontos, entre os técnicos-administrativos e 3-4 pontos entre docentes e docentes EaD/tutores.

3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA: Dimensão 7 – Infraestrutura

Nesta seção estão apresentados os resultados dos indicadores presentes nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2023, referentes a dimensão 7, e a comparação com os obtidos em 2021 e 2022.

INSTALAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Na pesquisa de 2023, os técnicos-administrativos avaliaram a infraestrutura do setor que trabalham e a adequação das instalações para pessoas com deficiências, com resultados em zona NPS de qualidade (Quadro 22), com 41 pontos para o primeiro indicador, com discreta variação nos dois anos anteriores, 1 ponto. O indicador sobre adequação das instalações para PCD reduziu 2 pontos no último ano.

Quadro 22: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7, instalações administrativas, o segmento consultado e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Infraestrutura do seu setor de trabalho.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	40	42	41	Qualidade
Questão: Adequação das instalações para pessoas com deficiências (PCD).				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	-	47	45	Qualidade

SALAS DE AULA

As salas de aula da Instituição foram avaliadas pelos docentes EaD/tutores em zona NPS de excelência (Quadro 23) pelo segundo ano consecutivo. Na avaliação dos alunos e dos professores, durante o triênio, as salas de aula estiveram em zona de qualidade, tanto para os discentes quanto para os docentes, com redução de 5 e 2 pontos, respectivamente.

Quadro 23: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - salas de aula, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Salas de aula.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	39	36	34	Qualidade
Docentes	55	57	53	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	65	77	73	Excelência

AUDITÓRIOS

Os docentes, técnicos-administrativos e docentes EaD/tutores avaliaram os auditórios em zona NPS de qualidade (Quadro 24), com discreta redução de 1 ponto para o corpo docente e tutorial e de 4 pontos para os técnicos-administrativos entre 2021 e 2023. Entre os discentes houve redução de 9 pontos ao longo do triênio e s auditórios foram classificados como zona de aperfeiçoamento em 2023.

Quadro 24: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Auditórios, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Auditório.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	37	35	28	Aperfeiçoamento
Docentes	57	67	56	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	43	56	42	Qualidade
Técnicos-Administrativos	48	43	44	Qualidade

SALAS DE PROFESSORES/TUTORES

A sala dos professores permaneceu em zona NPS de qualidade durante o triênio, havendo aumento de 12 pontos entre os docentes EaD/tutores e redução de 4 pontos entre os docentes dos cursos presenciais (Quadro 25).

Quadro 25: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Sala dos professores/tutores, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Sala de professores/tutores.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes	57	50	53	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	36	41	48	Qualidade

ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E DE ALIMENTAÇÃO

Os espaços de convivência e de alimentação foram avaliados em zona NPS de qualidade em todas as pesquisas do triênio entre os docentes, os técnicos-administrativos e os docentes EaD/tutores, entre os quais o valor NPS aumentou no comparativo de 2021 e 2023, entre 2 e 7 pontos. Já entre os discentes, esses espaços entraram em zona NPS de aperfeiçoamento em 2023, reduzindo de 32 para 28 pontos (Quadro 26).

Quadro 26: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - espaços de convivência e de alimentação, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Espaços de convivência e de alimentação.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	32	30	28	Aperfeiçoamento
Docentes	37	49	42	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	31	35	39	Qualidade
Técnicos-Administrativos	32	33	34	Qualidade

LABORATÓRIOS E CENÁRIOS DE PRÁTICA

A infraestrutura física e os recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas foram avaliados em zona NPS de qualidade para todos os segmentos consultados em 2023 (Quadro 27), obtendo o maior valor NPS do triênio, com aumento de 29 pontos

entre os docentes, 16 pontos entre os docentes EaD/tutores e de 13 pontos entre os discentes.

Quadro 27: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	22	33	35	Qualidade
Docentes	27	52	56	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	31	36	47	Qualidade

BIBLIOTECAS

Os enunciados das questões referentes as bibliotecas sofreram modificações ao longo dos últimos três anos, como pode ser constatado no Quadro 28. Essas mudanças objetivaram, a partir da introdução das bibliotecas virtuais e a expansão da modalidade EaD, extrair informações mais objetivas sobre o acesso e o uso das bibliotecas que a Instituição disponibiliza para a comunidade acadêmica. A avaliação da comunidade acadêmica posicionou a infraestrutura e o acervo das bibliotecas institucionais em zona NPS de qualidade com valores acima de 50 pontos entre os docentes e com os docentes EaD/tutores no ano de 2023.

Quadro 28: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Bibliotecas, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Biblioteca física: infraestrutura e acervo.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (presencial)	-	-	39	Qualidade
Docentes	-	-	57	Qualidade
Questão: Biblioteca virtual: acesso e acervo.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	-	49	Qualidade

Docentes	-	-	59	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	-	54	Qualidade
Questão: Biblioteca: acervo.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	37	-	Qualidade
Docentes	-	45	-	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	-	46	-	Qualidade
Questão: Biblioteca: infraestrutura física.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (presencial)	-	42	-	Qualidade
Docentes	-	63	-	Qualidade
Questão: Biblioteca: acesso ao acervo, conforto, iluminação e ambientes para estudo.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	53	-	-	Qualidade
Docentes	71	-	-	Excelência
Docentes EaD/Tutores	52	-	-	Qualidade

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

As instalações sanitárias foram avaliadas como em zona NPS de qualidade nos três últimos anos de avaliação, com aumento do valor NPS entre os docentes e os docentes EaD/tutores, inclusive em zona de excelência para esses últimos no ano de 2022. Já para os discentes e os técnicos-administrativos houve uma discreta redução de 2 pontos e de 5 pontos, respectivamente (Quadro 29).

Quadro 29: Questão aplicada nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Instalações sanitárias, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Banheiros.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	34	32	32	Qualidade
Docentes	36	41	45	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	60	74	65	Qualidade
Técnicos-Administrativos	37	40	32	Qualidade

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E RECURSOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A avaliação do Portal do Professor e do Portal do Colaborador, no comparativo de 2021 a 2023, se mantiveram em zona NPS de qualidade para os docentes, docentes EaD/tutores e técnicos-administrativos, com aumento progressivo dos valores NPS para todos os segmentos, acumulando aumento de 17, 21 e 16 pontos, respectivamente. Já entre os discentes, o Portal do aluno passou de zona NPS de qualidade para aperfeiçoamento, com redução de 10 pontos (Quadro 30).

Os recursos tecnológicos utilizados para a informação e a comunicação no ambiente de trabalho apresentaram redução de 6 pontos da pesquisa de 2021 para a de 2023 (Quadro 30).

Quadro 30: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Infraestrutura tecnológica e recursos de tecnologias de informação e comunicação, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Portal do Aluno/Portal do Professor/Portal do Colaborador.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	36	27	26	Aperfeiçoamento
Docentes	36	53	53	Qualidade
Docentes EaD/Tutores	32	45	53	Qualidade
Técnicos-Administrativos	34	45	50	Qualidade
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	42	35	36	Qualidade

AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

O ambiente virtual de aprendizagem utilizado para apoiar a educação presencial (Portal Digital) apresentou um aumento significativo de satisfação, entre as pesquisas de 2021 e de 2023, para os discentes e docentes dos cursos da modalidade presencial, com acréscimo de 20 e de 29 pontos (Quadro 31), respectivamente.

Em 2022, foram incluídas três questões referentes ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da EaD, sendo avaliadas em zona NPS de qualidade, com aumento dos valores NPS na pesquisa de 2023. A facilidade de acesso e uso das ferramentas do AVA aumentou de 43 para 46 e a interação com os tutores de 41 para 44 pontos entre os discentes. Destaque para a avaliação geral do AVA pelos docentes EaD/tutores que aumentou de 64 para 69, próximo da zona de excelência (Quadro 31).

Quadro 31: Questões aplicadas nos questionários de autoavaliação institucional de 2021, 2022 e 2023 referentes ao Eixo 5 – Dimensão 7 - Ambientes virtuais de aprendizagem, os segmentos consultados e os seus resultados em escala NPS.

Questão: Portal Digital.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes (presencial)	17	28	37	Qualidade
Docentes	35	60	64	Qualidade
Questão: Ambiente Virtual de Aprendizagem: facilidade de acesso e uso de suas ferramentas.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	43	46	Qualidade
Questão: Ambiente Virtual de Aprendizagem: interação com tutores.				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Discentes	-	41	44	Qualidade
Questão: AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem				
Segmento	NPS - 2021	NPS - 2022	NPS - 2023	Zona NPS
Docentes EaD/Tutores	-	64	69	Qualidade

4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Os dados apresentados na seção anterior foram divulgados para a comunidade acadêmica, analisados pelos gestores responsáveis por cada setor avaliado e elaborados planos de ações para comporem o planejamento estratégico em cada ano do presente triênio avaliativo.

Nesta seção serão apresentadas informações importantes sobre as atividades e o funcionamento dos setores no ano de 2023, um comparativo com os dois anos anteriores, associados a uma análise das metas e ações estabelecidas no PDI para o mesmo período. Desta forma, poderá ser realizado um diagnóstico a respeito do que foi alcançado e os desafios a serem enfrentados, sendo ressaltadas as principais potencialidades e fragilidades de cada indicador.

4.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL: Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação

O processo de avaliação do CEUNI – FAMETRO foi continuamente revisado e ajustado, sempre primando em melhorar a sensibilização e a divulgação dos resultados das avaliações institucionais para as comunidades interna e externa.

As estratégias tradicionalmente utilizadas pela CPA para a sensibilização da comunidade acadêmica e a divulgação dos resultados das avaliações institucionais compreenderam a utilização dos espaços físicos (cartazes e banners) e digitais (aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, e-mail, site institucional, portal acadêmico e ambientes virtuais de aprendizagem). Além destas formas de divulgação, os resultados foram apresentados e discutidos nos fóruns que ocorrem anualmente com os técnicos-administrativos e com os docentes, coordenadores de curso e demais gestores.

A execução do Programa de Avaliação Institucional vem assumindo de forma cada vez mais consolidada o papel de engrenagem principal para o desenvolvimento Institucional do CEUNI - FAMETRO e o cumprimento de sua missão. Fato esse que

pode ser constatado pelo aprimoramento do planejamento estratégico, as conquistas obtidas de forma crescente a partir de sua execução e pela concepção da importância da CPA para o desenvolvimento institucional, obtendo a melhor avaliação pela comunidade acadêmica entre todos os indicadores das pesquisas institucionais do atual triênio.

A participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica evidencia que a CPA mantém 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 haja a reflexão sobre as ações empreendidas, tendo por base as metas constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Consta no PDI em vigência, 5 metas para a Avaliação Institucional, sendo todas essas cumpridas no presente triênio, restando apenas 3 (9,7%) das 31 ações propostas a serem implementadas, são elas: 1) Realização do WebFórum CPA com os discentes como mecanismo de sensibilização e divulgação dos resultados das avaliações institucionais internas e externa; 2) Implementação de totens para participação nas pesquisas de autoavaliação; e 3) Utilização de tablets para consulta das comunidades atendidas pelas atividades de extensão.

A primeira ação será realizada no segundo semestre de 2024 e a segunda necessita de aprovação orçamentária para inclusão de, ao menos, um totem em cada unidade de Manaus. A terceira ação foi revisada e descartada a sua necessidade após a implementação da curricularização da extensão e o desenvolvimento do ambiente virtual de extensão (AVEX).

A participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação atingiu seu ápice em 2022, inclusive atingido a meta mínima de 70% de participação de cada segmento da comunidade acadêmica.

4.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

4.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

MISSÃO INSTITUCIONAL

A missão da Instituição é *Formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país*. Desta forma, a Instituição executa seus programas e realiza suas ações fortemente direcionadas para o desenvolvimento de competências relativas aos aspectos éticos, humanísticos e de respeito ao meio ambiente nos alunos. Além disso, pautada na missão, a Instituição democratiza o acesso ao Ensino Superior, contribui para a empregabilidade e influencia positivamente os índices de desenvolvimento econômico e humanístico do país.

Consta como uma das metas no PDI “Ampliar a oferta de vagas em cursos de graduação nas modalidades presencial e a distância com solicitação de aumento de vagas e abertura de novos cursos de graduação”. No ano de 2022, a Instituição autorizou os cursos de Enfermagem e Psicologia para o campus fora de sede de Tabatinga, além de ter aberto mais um polo próprio de apoio presencial, totalizando 13. No mesmo ano, outros 9 polos parceiros fora de Manaus foram abertos e em 2023, mais 22 polos parceiros foram inaugurados, expandindo de 14 para 45 polos no triênio. Desta forma, a Instituição continua seu processo de expansão na região Norte, permitindo a democratização do acesso à Educação Superior.

Grande parte dos cursos ofertados pelo CEUNI - FAMETRO apresenta os menores preços de cursos de Graduação entre as IES privadas do estado, tendo importante impacto na política de inclusão socioeducacional, uma vez que uma parcela significativa da população do Amazonas possui baixo poder aquisitivo.

Segundo dados do IBGE (2020), a proporção de pessoas ocupadas em relação à população total de Manaus era de 23,7%, sendo o salário médio mensal de 3

salários-mínimos e 37,9% dos domicílios com rendimentos mensais de até meio salário-mínimo por pessoa.

PLANEJAMENTO DIDÁTICO-INSTRUCIONAL E POLÍTICA DE ENSINO

Nesta seção serão abordados de forma temática diversas dimensões do alinhamento do PDI com as políticas de ensino, realizando um diagnóstico da Instituição, contextualizando as principais potencialidades e fragilidades de cada indicador e explorando os avanços e desafios.

Consta como principal meta no PDI para as políticas de ensino, aumentar em 30% o valor NPS dos programas de ensino de graduação e de pós-graduação de acordo com a avaliação da CPA (até 2025), sendo 45 o valor de referência. Na pesquisa de 2023, a média obtida a partir de todos os indicadores dessa temática foi de 48, 7% de aumento. Desta forma, a CPA verifica como desafio principal o aprimoramento dos indicadores que se encontram com valores abaixo de 50, como é o caso da satisfação dos alunos referente as atividades interdisciplinares e transversais e das disciplinas EaD para os alunos dos cursos presenciais.

EDUCAÇÃO PRESENCIAL

No resultado das autoavaliações institucionais de 2021 a 2023 é possível identificar que as dimensões da organização didático-pedagógica são referendadas como de qualidade, com praticamente todos os indicadores em crescimento na satisfação da comunidade acadêmica, no entanto alguns pontos se estabelecem como oportunidades de melhoria. É importante destacar que os níveis de avaliação considerados de qualidade com maior relevância referenciam o trabalho pedagógico protagonizado pelos professores da Instituição. Cabe ressaltar que a Instituição tem investido cada vez mais no processo de formação docente tanto no que compete as metodologias e novas tecnologias que estão sendo inseridas no cotidiano da sala de aula.

O Centro Universitário FAMETRO realiza processos de formação continuada, considerando os períodos previstos para este fim no calendário acadêmico, como também assessoramento pedagógico individual e por curso, tendo em vista a plena realização dos princípios pedagógicos institucionais e os parâmetros de qualidade de ensino expressos no Programa Institucional definido para este fim o PQE - Programa de Qualidade de Ensino. Em 2022 foram realizados dois seminários de Pedagogia Universitária, voltadas principalmente para a adequação das práticas pedagógicas com as diretrizes estabelecidas para o trabalho com metodologias ativas, atingindo 70% do total do quadro docente.

Ainda na dimensão da articulação entre a missão, os valores e os objetivos educacionais, o resultado da avaliação institucional, demonstra que a comunidade acadêmica, vem progressivamente se apropriando do sentido de uma experiência educacional, que sugere maior autonomia dos estudantes e protagonismo na construção do conhecimento em sala de aula. Há ainda que se destacar, que a pesquisa sugere a necessidade de avançar na perspectiva da pesquisa e da monitoria, sugerindo a necessidades de revisar as normativas que orientam essas duas atividades, mais alinhadas com o perfil dos nossos alunos - que são na maioria alunos trabalhadores com pouco tempo para a dedicação de atividades no contra-turno.

Com o processo de discussão da curricularização da extensão e a responsabilidade social, houve uma alteração na política educacional que transpôs a dimensão de articulação entre ensino, pesquisa e extensão, tendo em vista que a extensão foi incorporada as matrizes curriculares como parte inerente ao trabalho pedagógico. A legislação de curricularização da extensão, tornou a mesma uma dimensão do trabalho pedagógico, incorporado ao dia a dia da sala de aula, incluso aqui também o trabalho com a responsabilidade social como uma ação também pedagógica.

Desta maneira a Política de Ensino passa a ter o foco nas experiências pedagógicas de caráter abrangente e alinhada as necessidades formativas e do mundo do trabalho, considerando que nosso esforço está neste momento direcionada para organização de experiências e vivências acadêmicas que primem pela qualidade de ensino por meio da indissociabilidade da Pesquisa, do Ensino e da Extensão.

Considera-se aqui o trabalho com conteúdos transversais e a perspectiva interdisciplinar assumida no tratamento dos conteúdos, adotando outra lógica epistemológica que favoreça a ruptura com modelos disciplinares e fechados em si mesmos.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O Núcleo de Educação a Distância (NEaD) do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO tem uma gestão própria e conta com corpo acadêmico e pedagógico, bem como administrativo, que se apresentam nas figuras de diversos profissionais, tais como pedagogos, comunicólogos, revisores de texto, analistas de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), designers multimedia, videomakers, editores de audiovisual, dentre outros. Tais profissionais contribuem para a oferta de serviços educacionais nos cursos EaD e presenciais de graduação, pós-graduação (lato sensu) e livres para todos os Polos de Apoio Presencial (PAP), sejam próprios ou parceiros, que estão distribuídos na capital e interior do estado do Amazonas, além de Pará e Roraima, totalizando 45 unidades atualmente.

Devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, o EaD Fametro está sustentado no que preconizam os referenciais de qualidade para o ensino a distância no ensino superior, que sugere que os projetos para cursos EaD devam compreender categorias que envolvam, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Nesse sentido, para dar conta destas dimensões, estão integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico dos Cursos EaD Fametro os seguintes tópicos principais: a) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; b) Sistemas de Comunicação; c) Material didático; d) Avaliação; e) Equipe multidisciplinar; f) Infraestrutura de apoio; g) Gestão Acadêmico-Administrativa; e h) Sustentabilidade financeira.

Dentro de sua autonomia, que é prevista no Regimento Interno da Instituição, o NEaD é responsável pela concepção, gestão e avaliação de projetos em ensino a distância de toda a IES na oferta de cursos, atuando também no suporte pedagógico e tecnológico junto aos cursos presenciais, por meio da utilização e desenvolvimento de TDIC e mídias voltadas para as atividades educacionais.

O NEaD enquanto atuação nos cursos presenciais é meio, e nos cursos à distância é fim. Todo o material didático é produzido pela própria FAMETRO e atende ambas as modalidades de ensino, sendo disponibilizado aos estudantes no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Fametro). Nesse cenário, atua um grupo essencial que é a Equipe Multidisciplinar que, dentre as suas atribuições, é responsável pela concepção, produção e disseminação de tecnologias, metodologias e os recursos educacionais para a EaD, assim como preveem os instrumentos de avaliação, bem como os referenciais de qualidade para a Educação a Distância, este último que preconiza que os recursos humanos configuram equipe com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos à distância. Todo o trabalho no NEaD é norteado pelo plano de ação implementado e validado na própria equipe em questão.

A equipe multidisciplinar elabora o seu plano de ação semestralmente. No que diz respeito aos cursos à distância, o item é elaborado em conformidade com os PPC da IES, por meio das informações obtidas das coordenações de cursos, NDE e dos resultados das autoavaliações. Há uma constante voltada para as disposições legais acerca da EaD, com vistas à adoção de medidas para as adequações que se fazem necessárias no modelo de EaD estabelecido ou de impacto nos cursos.

Está no escopo da equipe promover modelos instrucionais, em conformidade com as necessidades acadêmicas, nos níveis micro, meso e macro, ou seja, que compreende desde o envolvimento na estruturação de um curso até um objeto virtual de aprendizagem em uma aula virtual. Outro processo importante é assegurar o cumprimento do processo produtivo do material didático em todas as suas etapas, a fim de atender a demanda estabelecida no plano de ação, uma vez que fora estabelecido pela Instituição que ela própria produz seu conteúdo para os estudos dos alunos.

São de responsabilidade da equipe as capacitações do corpo docente e tutorial, bem como os estudantes, além do corpo técnico-administrativo, no que diz respeito às particularidades da modalidade a distância, tais como a própria modalidade em si, ambiente virtual de aprendizagem, laboratórios virtuais, bibliotecas virtuais, lousas digitais, TV *touch screen* e TDIC em geral adotadas pela

Instituição. A organização das capacitações, orientações e atividades nos polos de apoio presencial. Por fim, o suporte aos estudantes no AVA.

A equipe multidisciplinar tem diversas outras funções, pois, antes de tudo, surge como um setor autônomo e funcional, em que se agrega alguns componentes transversais, tais como coordenação de ensino, para que haja um diálogo rico e produtivo na equipe, visto que esse profissional transita em cursos presenciais e a distância.

Assim como o verificado para a educação presencial, os indicadores para a oferta na modalidade a distância, referentes a organização e o planejamento didático-instrucional, como material didático, AVA, avaliações e recursos didáticos/tecnológicos disponíveis, foram avaliados por discentes, docentes e tutores como em zona de qualidade entre 2021 e 2023.

Na perspectiva da melhoria contínua pós análise, a comunidade apontou o material didático no que se refere ao alinhamento dos conteúdos teóricos presentes com os exercícios/avaliações. No segundo semestre de 2022, como avanço, a equipe multidisciplinar iniciou a revisão e correção de todo material disponibilizado aos alunos, atividade que se estenderá até início de 2024. Já na pesquisa de 2023 houve aumento de 12% do valor NPS. Se estabelece como um desafio até 2025 obter valores NPS acima de 60 para o material didático e atendimento do NEaD.

Portanto, as metas para a educação de “Atualizar constantemente os PPC” e “Desenvolver material didático com vista ao apoio ao ensino presencial e a distância”, assim como as ações a elas relacionadas, foram cumpridas em sua totalidade nos dois primeiros anos propostos no PDI.

ATIVIDADES INTERDISCIPLINARES E TRANSVERSAIS

Consta como metas no PDI: i) interdisciplinaridade e transversalidade do conhecimento, da direção e da adequação, da articulação teórico-prática na construção do conhecimento, da responsabilidade social e da participação, dos direitos humanos e éticos, ambientais, da acessibilidade e da inclusão; ii) Promover

continuamente ações educativas no que se refere ao meio ambiente, a memória cultural, à produção artística e ao patrimônio cultural com articulação do ensino, da pesquisa e da extensão; iii) revisar o programa das atividades interdisciplinares; e iv) revisar os projetos transversais.

As metas e ações associadas a elas foram cumpridas, sendo que os temas interdisciplinares foram escolhidos pelos colegiados de cada curso e os temas transversais definidos pela coordenação de ensino, sendo trabalhadas as temáticas étnico racial, ambiental e direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS, IGUALDADE ÉTNICO-RACIAL E MEIO AMBIENTE

O PDI trás como meta “Melhorar em 10% o NPS dos programas de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico-racial de acordo com a avaliação da CPA até 2025”. O valor base foi NPS 83, referente a pesquisa de 2021, realizada com a sociedade civil organizada, representada pelas empresas parceiras e agências responsáveis por estágios e empregos fornecidos aos alunos e egressos da Instituição. No ano de 2023, houve avanço no resultado da pesquisa com aumento de 8 pontos (9,6%), no comparativo com a pesquisa de 2023, próximo da meta estabelecida para a vigência do PDI. Desta forma, a CPA identifica como a Instituição estando no caminho certo de suas políticas e ações para a formação das competências dos alunos, sendo abordadas as temáticas de direitos humanos, igualdade étnico-racial e meio ambiente como temáticas transversais realizadas todos os semestres de cada curso, além da oferta de diversos eventos Institucionais com essas temáticas.

Como forma de democratizar o acesso à Educação Superior por meio da ampliação de vagas para alunos em condição de vulnerabilidade social e econômica e membros de grupos minoritários, a Instituição promove a concessão de bolsas de estudo parciais e ou integral, em programas internos da Instituição e programas oficiais de bolsas e financiamento estudantil. No comparativo de 2021 com 2023, ocorreu aumento de 240% de bolsas implementadas, passando de aproximadamente

6.753 para mais de 16.200 bolsas. O quadro 32 apresenta o quantitativo de bolsas implementadas por programa.

Esses números reforçam o empenho Institucional para facilitar e/ou possibilitar o acesso à Educação Superior de cidadãos desfavorecidos economicamente, ampliando também o acesso de todos os grupos étnicos. A título de exemplo, através de uma parceria entre Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC) e FAMETRO, dois jovens que saíram do sistema socioeducativo do Amazonas, participantes do programa #Conectados, ingressaram no ensino superior da Instituição em 2021, com bolsas integrais. O programa visa capacitar adolescentes que cumpriram medidas nas unidades do estado e promover a ressocialização.

Quadro 32: Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI - FAMETRO e o número de bolsas implementadas nos anos de 2021, 2022 e 2023.

Programas	Quantitativo de bolsas		
	2021	2022	2023
Bolsa Universidade	1.026	1.321	1.074
PROUNI	2.071	2.476	4.279
FIES	462	515	446
Quero Bolsa	508	735	1.434
Educações	65	182	148
Bolsa Legal	2.621	4.048	8.851
TOTAL	6753	9277	16232

Fonte: Relatório do Setor de Contabilidade (2024)

A partir das evidências apresentadas nota-se o importante papel da FAMETRO na defesa dos direitos humanos, do meio ambiente e da igualdade étnico racial, ressaltando o empenho dos cursos de Graduação em manter uma política semestral de executar essas temáticas em suas atividades transversais e da Instituição por meio de vários programas de bolsas estudantis e do PAPEERI,

desenvolvendo diversos projetos voltados às comunidades que se encontram em vulnerabilidade social.

ATIVIDADES ARTÍSTICAS E CULTURAIS

Consta no PDI que a proposta pedagógica para o desenvolvimento artístico e cultural é fundamentada em ações que “proponham conservar, socializar e recriar as diversas manifestações e expressões culturais para formação de um cidadão integrado a realidade local”.

A CPA atesta o cumprimento do proposto no PDI através do grande envolvimento das gestões institucional e dos cursos de graduação na oferta de uma ampla variedade de experiências acadêmicas artísticas e culturais, havendo ampliação no ano de 2023, como elencadas a seguir.

No dia 02 de julho de 2021, o CEUNI – FAMETRO realizou a 3ª edição da “FAMETRO Fest - Live” através do canal do Youtube e Instagram institucionais. O evento contou com a participação das principais vozes do festival folclórico de Parintins, como David Assayag, Sebastião Júnior e Edmundo Oran, renomados nomes, apresentando um repertório das toadas que fazem parte da história e cultura amazonense. O diferencial da terceira edição foi o cenário temático caboclo com canoas e vitória-régia, criados por artistas de Parintins. A edição foi beneficente, contando com *QR Code* para arrecadação de doações para ajudar a Associação de Mulheres Indígenas Sateré Mawé.

No dia 03 de novembro, como parte da programação do VI Congresso Científico da FAMETRO (CONCIFA), na sessão artístico Cultural, foi realizada a primeira apresentação do coral “Vozes da FAMETRO”.

No dia 25 de novembro aconteceu a III edição da mostra Gímnica e Cultural, promovida pelo curso de Educação Física. As ações gímnicas estão integradas em vários tipos de manifestações e elementos da cultura corporal, como a dança, expressões folclóricas e lutas. O objetivo do evento foi proporcionar práticas saudáveis e bem-estar aos praticantes e, desse modo, favorecer o desempenho

coletivo, com respeito à individualidade. Nessas práticas, não existem limitações quanto a execução, sexo, idade, elementos musicais ou coreografia.

Entre os dias 03 e 04 de dezembro foi realizado o evento “A Vila de Natal: Um sonho de Esperança”. A programação foi aberta ao público e contou com várias atividades simultâneas, entre elas o “Espaço Empreendedor”, onde acadêmicos, professores e convidados divulgaram e comercializaram produtos artesanais, enfatizando o empreendedorismo. O curso de Estética também realizou oficinas de maquiagens de Natal e Ano Novo. Durante o evento algumas apresentações artísticas e culturais foram realizadas, entre elas, o coral “Vozes da Fаметro” e coral “Vocal Wonder”. No sábado, 04 de dezembro, o evento continuou com a carreata do Papai Noel, a qual saiu da Unidade Sede e terminou em a Unidade Leste, onde foi realizada a entrega dos brinquedos arrecadados por todos os cursos de graduação e promoveu a integração das comunidades acadêmica e externa para reacender o espírito natalino.

No dia 11 de novembro de 2022, o Núcleo de Apoio ao Discente (NADI) promoveu o “Show de Talentos” durante a 5ª edição do Workshop de Empregabilidade. O objetivo da atividade foi oportunizar aos acadêmicos uma imersão artística e cultural através do talento da própria comunidade acadêmica, assim como estimular que os discentes demonstrassem suas habilidades e que essas sejam reconhecidas pela comunidade. A vencedora do evento foi uma discente do curso de Fonoaudiologia, que se apresentou com a música “Qui Nem Jiló”, de Luiz Gonzaga.

No dia 25 de novembro de 2022, o curso de Gastronomia realizou no estacionamento da Unidade Sede, prédio 5, o evento Institucional denominado “Vitrine Gastronômica – Memórias culinárias do norte ao sul do País”. Os alunos finalistas do curso realizaram a exposição e a comercialização das comidas típicas das cinco regiões brasileiras.

Nos dias 06 e 07 de dezembro de 2022, foi realizada a segunda edição do evento “A Vila de Natal: Um sonho de Esperança”. A programação foi aberta ao público e contou com várias atividades simultâneas, entre elas diversas apresentações artísticas e culturais, e novamente ofertado o “Espaço Empreendedor” para a comercialização de produtos artesanais e promoção do empreendedorismo. No

dia 10 de dezembro, o evento continuou com a carreata do Papai Noel, a qual saiu da Unidade Sede e terminou em frente ao polo de apoio presencial localizado na Zona Norte da cidade, onde novamente foi realizada a entrega dos brinquedos arrecadados por todos os cursos da Instituição.

O Curso de Gastronomia participou, no dia 07 de março, da oficina “Mi’u: Alimento como cuidado de saúde na concepção Sateré-Mawé”, na Casa de Comida Indígena Biatüwi. A oficina foi comandada pela chef de cozinha, Clarinda Ramos, da comunidade Sateré-Mawé, e teve como objetivo realizar o passo-a-passo da produção do alimento em comida, em especial o Biatü (caldo de peixe apimentado), com acompanhamento de formigas maniwaras e beiju.

Em alusão ao Dia do Jornalista, o curso de Jornalismo realizou, no dia 06 de abril, o evento “Crise dos Yanomami: o papel da mídia nas denúncias de questões humanitárias”, com a presença de jornalistas que atuaram na cobertura da tragédia humanitária. As rodas de conversa foram realizadas no laboratório de TV e no miniauditório da Unidade Sede, prédio 2. O evento teve o objetivo de reunir estudantes para levar informação, refletir, trocar experiências e incentivar o debate crítico sobre a cobertura jornalística dessa tragédia humanitária, marcada pela omissão do poder público na assistência básica aos povos indígenas.

O Centro Universitário Fametro passou a realizar a partir de março de 2023, durante três dias por mês, a “Expo Fametro: Feira das Cores”. A feira é promovida pelo Empremetro, que faz parte do Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), e objetiva incentivar o empreendedorismo através da exposição de produtos e serviços para auxiliar na parte financeira e desenvolvimento profissional do aluno, dos funcionários e empreendedores externos. Os produtos à venda foram materiais de artesanato, peças de decoração da cultura regional e pop, brechó de roupas, materiais escolares, costura criativa, entre outros.

No dia 20 de abril de 2023, foi realizada no polo de apoio presencial de Manacapuru uma mostra cultural em homenagem aos povos originários indígenas. Em uma exposição, foram exibidos rostos indígenas, musicalidade ancestral, além de rituais e lendas para mais de 200 pessoas das comunidades interna e externa que visitaram a unidade. A ação também contou com uma mesa redonda sobre o tema “Os

Desafios da Vivência das Tradições Indígenas na Atualidade”, com participação especial da pedagoga Selma Apurinã, da etnia Apurinã.

O projeto “Descongelando sua leitura”, uma parceria entre a Fametro Unidade Sul e a Secretaria de Educação (SEMED) da Prefeitura Municipal de Manaus, iniciou em 2022 e tem como objetivo promover o acesso à leitura e disseminar o conhecimento nas escolas, especialmente nas comunidades carentes. No dia 17 de abril ocorreu a entrega da primeira biblioteca do ano de 2023 no Centro Municipal de Educação Integrado Francisco Pereira. No dia 20 de junho, a Escola Municipal Professor Paulo César, localizada na comunidade ribeirinhas, às margens do Rio Negro, recebeu mais uma geladeira Biblioteca. A entrega contou com a participação dos alunos do turno matutino da Unidade Sul, em uma ação significativa para as crianças ribeirinhas. No dia 22 de junho, foi realizada a entrega da terceira geladeira no ano para a Escola Municipal Gilberto Mestrinho, localizada no bairro Armando Mendes, Zona Leste de Manaus.

O 1º Café Filosófico de Jornalismo aconteceu no dia 01 de setembro de 2023 no miniauditório da Unidade Sede, prédio 2. O evento foi destinado aos acadêmicos de Jornalismo e contou com a presença do escritor e poeta Tenório Telles, com o tema “A importância da literatura na formação do jornalista”. O objetivo do projeto foi incentivar os acadêmicos a se aprofundar na literatura e filosofia, entre outros temas, para o desenvolvimento profissional. Na ocasião, Tenório Telles compartilhou sua experiência na valorização da literatura local e como isso pode gerar oportunidades para os futuros profissionais.

No dia 04 de setembro de 2023, o mestre de capoeira Edgar Francisco das Chagas, conhecido como changuinha, ministrou uma aula para os alunos da Unidade Sede. O mestre Changuinha contextualizou a história da capoeira, que é uma manifestação cultural afro-brasileira e foi símbolo de resistência de negros escravizados no Brasil. A roda de capoeira foi reconhecida, em 2014, como Patrimônio Cultural Imaterial da Humanidade, pela Unesco, e, em 2008, Patrimônio Cultural Brasileiro, pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

No dia 07 de setembro de 2023, o curso de Gastronomia realizou no estacionamento da Unidade Sede, prédio 5, a “2º Vitrine Cultural e Gastronômica: Identidade de Expressão Cultural do Norte e Nordeste”, onde os alunos finalistas do curso realizaram a exposição e a comercialização das comidas típicas das regiões Norte e Nordeste.

O Projeto Moradia Popular, do Núcleo de Construção Civil revitalizou uma das paradas de ônibus mais antigas de Manaus, localizada na Avenida Carvalho Leal, em frente a Universidade Estadual do Amazonas (UEA). A inauguração foi realizada no dia 2 de dezembro de 2023 e contou com a participação de diversos gestores da FAMETRO e do vice-presidente do Instituto Municipal de Mobilização Urbana (IMMU) da Prefeitura Municipal de Manaus. O projeto envolveu 25 alunos dos cursos de Engenharia Civil e de Arquitetura e Urbanismo na execução.

No mês de dezembro foi realizada a terceira edição do evento “A Vila de Natal: Meu Natal Encantado”, em todas as unidades/polos de Manaus, compreendendo diversas datas. As atrações foram abertas ao público e contou com várias atividades simultâneas, entre elas diversas apresentações artísticas e culturais, e o “Espaço Empreendedor”, onde acadêmicos, professores e convidados divulgaram e comercializaram produtos artesanais, enfatizando o empreendedorismo. O polo de apoio presencial localizado na Zona Norte abriu suas portas para receber 488 crianças do Residencial Viver Melhor para a ação “Natal Solidário”. A comunidade acadêmica arrecadou e distribuiu um total de 1.080 brinquedos. A Unidade Sul também realizou a mesma ação e distribuiu brinquedos para mais de 300 crianças da comunidade do Prosamim Mestre Chico. O evento contou ainda com a distribuição de lanches, apresentação do Coral Infantil da Legião da Boa Vontade e a chegada do Papai Noel, o qual tirou fotos com as crianças e foi o responsável por entregar os brinquedos arrecadados.

4.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

PDI E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS VOLTADAS AO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E À RESPONSABILIDADE SOCIAL

No PDI consta como meta para o desenvolvimento econômico “Melhorar em 10% o NPS dos programas ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico-racial de acordo com a avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) até 2025”. Como citado anteriormente, no item Direitos Humanos, Igualdade Étnico-Racial e Meio Ambiente, em 2023 a Instituição quase atingiu a meta, com 9,6% de aumento do valor NPS do indicador presente na pesquisa com a sociedade civil organizada.

Todas as ações propostas para alcançar a meta foram cumpridas no triênio, como segue: Revisar o Programa Institucional de Incentivo ao desenvolvimento econômico e social local; Ampliar as ações do Programa Institucional de incentivo ao desenvolvimento econômico e social local; Estimular a pesquisa em áreas estratégicas para o desenvolvimento regional; Estabelecer parcerias com organizações públicas e privadas da sociedade civil para melhor articular a pesquisa universitária com as necessidades do desenvolvimento regional; Propiciar a execução de projetos de extensão como fundamento do desenvolvimento curricular e de contribuição para o desenvolvimento regional e melhoria das condições sociais.

Algumas ações realizadas para o cumprimento da meta estabelecida serão detalhadas a seguir.

ESCOLA DE EMPREENDEDORES E ESCOLA DE LÍDERES

O Projeto Escola de Empreendedores tem como objetivo incentivar o empreendedorismo no âmbito do ensino superior. É ofertado a todos os alunos dos cursos de graduação, beneficiando principalmente aqueles que possuem o interesse em abrir seu próprio negócio.

A Escola de Empreendedor foi ofertada sendo composta por 04 a 06 módulos, sendo a composição diferente a cada semestre. A título de exemplo, vale citar alguns presentes na oferta do triênio: Inovação e Visão Empreendedora; Plano de negócios; O produto ou o serviço; Gestão de negócio; Mercado, concorrência e vendas; Custo e financiamento; Liderança e motivação; Gestão de conflitos; Gestão de equipes; Competências para o líder do futuro.

Cada módulo têm a duração de 4 horas e são realizados aos sábados de maneira presencial ou com apoio do Portal Digital. O projeto fornece certificação de 20 horas complementares. Para obter a certificação é necessário cursar integralmente os módulos previstos e as horas atribuídas são computadas como atividades complementares. As inscrições são realizadas através do link disponibilizado pelas coordenações de cursos.

A Escola de Líderes tem como objetivo buscar o desenvolvimento dos discentes que são eleitos representantes e vice-representantes de turma, uma vez que irão se deparar com situações de conflitos e delegações de tarefas. Dessa forma, o projeto visa ensinar o fortalecimento da equipe de liderança, valorizando seus conhecimentos e articulando com o líder na resolução de situações problemas que ocorrem no dia a dia. Para isso, as atividades de formação possuem aulas teóricas-práticas sobre comunicação, política, técnicas de negociação, trabalho em equipe, planejamento, valorização individual (autoestima, motivação, liderança), valorização do estudo, responsabilidade individual e raciocínio crítico.

CLÍNICAS E NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS (NPJ)

A contínua divulgação dos serviços prestados pelas clínicas e pelo NPJ é uma prática constante das coordenações de curso, da equipe de marketing e dos portais de notícias (Figura 10), para que o maior número possível de colaboradores e discentes, assim como a comunidade externa, possam usufruir dos benefícios oferecidos de forma gratuita, contribuindo de forma relevante para o desenvolvimento econômico e social regional.



Figura 10: Destaque recebido pela Clínica Multidisciplinar em portais de notícias.

O quadro 33 apresenta o comparativo dos atendimentos realizados nos anos de 2021, 2022 e 2023, nas clínicas e no NPJ. Somando todos os atendimentos prestados, o ano de 2023 apresentou aumento de 28.820 atendimentos (162%) no comparativo com 2021. A expressiva ampliação da assistência resultou do aumento realizado na Clínica Multidisciplinar, na Clínica de Odontologia e no NPJ, além do início dos atendimentos a comunidade externa realizados pelas clínicas de Psicologia das unidades Sul e Leste, bem como da Clínica de Veterinária.

Quadro 33: atendimentos realizados entre 2021 e 2023 na clínica multidisciplinar, na clínica de odontologia e no NPJ.

Clínica/Núcleo	Atendimentos		
	2021	2022	2023
Clínica Multidisciplinar	10.910	17.432	19.055
Odontologia	6.585	6.327	19.743
NPJ	267	231	1.132
Clínicas de Psicologia (ZL e ZS)	-	-	2.746
Clínica de Veterinária	-	-	3.906
Total	17.762	23.990	46.582

CLÍNICA MULTISCIPLINAR DA UNIDADE SEDE

Para dar resolutividade as demandas que são apresentadas para os serviços das clínicas escolas, o indivíduo é considerado no contexto e na dinâmica das suas relações sociais, com enfoque nas políticas sociais direcionada à população de baixa renda, assegurando um trabalho que associa o aprendizado dos estagiários à prestação de um trabalho social realizado de forma interdisciplinar, com objetivo de aprimorar as competências e habilidades adquiridas no decorrer do estágio. Além dos atendimentos, as clínicas desenvolvem projetos de pesquisa, ofertam vagas de monitoria e de estágio não obrigatório, e dá suporte para a elaboração e condução de trabalhos de conclusão de curso.

Como resultado das pesquisas realizadas, em 2023 foi publicado o primeiro e-Book das Clínica Multidisciplinar FAMETRO, o qual contou com 11 artigos provenientes de projetos elaborados e desenvolvidos dentro de todas as clínicas da Instituição.

Constitui a clínica multidisciplinar da unidade Sede as seguintes clínicas escolas: serviço social, psicologia, fonoaudiologia, nutrição, fisioterapia e biomedicina. A seguir serão apresentadas as informações relevantes de cada clínica com destaque para o ano de 2023.

CLÍNICA DE SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social é a porta de entrada para os demais serviços oferecidos pela clínica, utilizando instrumentos como entrevista e aplicação de questionário socioeconômico que visa identificar a necessidade de atendimento imediato. A clínica oportuniza aos alunos estagiários do 6º e 7º período do curso a aplicação dos conhecimentos acumulados ao longo do curso, no exercício da profissão, assim como prestar serviços gratuitos, proporcionando o acesso a bens e serviços em todos os níveis de proteção, com atendimento a pessoas e famílias de baixa renda.

Para dar resolutividades as demandas para os serviços da clínica o serviço social desenvolve atividades que tem por objetivos: i) acolher os usuários; ii) realizar a triagem de acordo com critérios previamente estabelecidos pela política de atendimento das Clínicas FAMETRO; iii) orientar referentemente às demandas diversas; e iv) discutir as demandas e particularidades com os responsáveis técnicos da clínica.

Para atender tais objetivos, a clínica desenvolveu ações como:

- ✓ Acolhimento e orientação aos usuários sobre os diversas temas;
- ✓ Triagem, entrevistas e contatos institucionais;
- ✓ Emissão de parecer social;
- ✓ Estudo socioeconômico familiar;
- ✓ Esclarecimentos sobre os recursos socioassistenciais;
- ✓ Encaminhamentos aos recursos institucionais e comunitários, etc;
- ✓ Visita domiciliar e hospitalar a colaboradores e discentes da FAMETRO;
- ✓ Realização de Palestras socioeducativas na sala de espera da clínica para os usuários, os acadêmicos e os colaboradores.

No ano de 2023, a clínica de Serviço Social assistiu a 172 pacientes, totalizando 560 atendimentos (Quadro 34). No comparativo com 2021, houve aumento de 197% no quantitativo de pacientes atendidos.

Quadro 34: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Serviço Social entre os anos de 2021 e 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
2021	58	702
2022	356	1.384
2023	172	560
Total	586	2.646

Fonte: Relatório da Clínica de Serviço Social, 2024.

CLÍNICA DE PSICOLOGIA

A Clínica de Psicologia oferece oportunidades de vivência clínica, com foco previamente selecionado (atendimento personalizado nas áreas de psicanálise e cognitivo comportamental), que é desenvolvido e acompanhado por responsável técnico em um ambiente adequado, sendo um espaço em que, os estudantes, sob supervisão, explorem variados desafios práticos. O objetivo das experiências é promover o desenvolvimento dos conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no decorrer do curso de Psicologia e oferecer serviços de qualidade à comunidade.

Com o PMC (Projeto Multiprofissional da Clínica Multidisciplinar da FAMETRO), através das atividades exercidas, os alunos são capacitados para enfrentamento das dificuldades ocasionais e incentivados a, de acordo com a técnica, darem vazão ao desenvolvimento de suas potencialidades através da interação teoria/prática no atendimento aos usuários que buscam os serviços da clínica.

No ano de 2023, a clínica de Psicologia da Unidade Sede realizou 8.708 atendimentos a 526 pacientes (Quadro 35), representando um aumento de 229% no comparativo com os 2.640 atendimentos realizados em 2021. Os atendimentos foram realizados por estudantes estagiários dos 9º e 10º períodos do curso de Psicologia. As demandas mais frequentes foram: depressão, ansiedade, medo, raiva, rejeição, humor alterado, problemas familiares, dificuldades escolares e de comunicação, transtornos psiquiátricos, ideação suicida, mutilação, disforia de gênero, ansiedade materna, TDAH, autismo, abuso sexual, fobia social, *bullying*, estresse, agressividade, luto,

frustração, transtorno alimentar e do sono, bipolaridade, TOC e transtornos relacionados às substâncias.

Quadro 35: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Psicologia entre os anos de 2021 e 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
2021	625	2.640
2022	1.533	4.145
2023	526	8.708
Total	2.684	15.493

Fonte: Relatórios da Clínica de Psicologia, 2024.

CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA

Os serviços de atendimento fonoaudiológico da clínica foram realizados no primeiro semestre de 2021 a 2023 pelos estagiários do 7º período e no segundo semestre pelos estagiários do 8º período do Curso de Fonoaudiologia, sob a supervisão dos docentes das disciplinas de Estágio Supervisionado em Clínica Fonoaudiológica I e II.

Os atendimentos consistem em triagem, avaliação, encaminhamentos a outras especialidades (quando necessário), e execução de plano terapêutico fonoaudiológico, sem previsão de término, tendo em vista que as sessões terapêuticas são semanais e a maioria dos casos necessita de fonoterapia para o resto da vida. Para quantificar as queixas são adotados modelos de anamneses elaborados especificamente para estes atendimentos, considerando as seguintes variáveis: idade, queixas de alterações de linguagem oral, escrita e audição.

Os atendimentos de terapia fonoaudiológica oferecidos na clínica abrangem o público infantil, o diagnóstico de Atraso no desenvolvimento da linguagem foi o mais prevalente, sendo o Transtorno do Espectro Autista (TEA) o mais prevalente com cerca de 90% dos casos, seguido pelos transtornos fonéticos e fonológicos, alterações de leitura e escrita, atraso simples de linguagem, entre outros que corresponderam a

10% dos atendimentos. A maioria comparece com encaminhamentos de diversas especialidades: neurologia infantil, pediatria, otorrinolaringologia, ortodontia, pedagogia (escolas regulares e especiais), e também por livre e espontânea vontade da família.

A clínica de fonoaudiologia, no ano de 2023, realizou 1.032 atendimentos a 84 pacientes (Quadro 36), sendo o número de atendimentos 17% maior do que os realizados em 2021. No entanto, a demanda é muito maior, havendo constante e extensa lista de espera. Ao final do segundo semestre constavam aproximadamente 150 pacientes aguardando início do tratamento fonoaudiológico, tendo em vista que esses pacientes já foram triados e avaliados

Quadro 36: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Fonoaudiologia entre os anos de 2021 e 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
2021	80	884
2022	56	896
2023	84	1.032
Total	220	2.812

Fonte: Relatório da Clínica de Fonoaudiologia, 2024.

CLÍNICA DE NUTRIÇÃO

A Clínica Escola de Nutrição oferece serviços com o intuito de proporcionar aos alunos a experiência da prática profissional multidisciplinar e favorecer a construção de uma nova prática pedagógica em Saúde Pública. Aberta à comunidade, oferece serviços nutricionais de segurança alimentar e à atenção dietética, e demais práticas fundamentais para a promoção, manutenção e recuperação da saúde e para a prevenção de doenças de indivíduos ou grupos populacionais.

Os atendimentos são categorizados em ciclos de vida (crianças e adolescentes, adultos, idosos e gestantes), sendo realizados pelos alunos do curso de Nutrição, sob supervisão do professor/preceptor da clínica. O estágio curricular obrigatório em Saúde Pública é desenvolvido dentro da clínica com os alunos do 8º período, com o

objetivo de realizar a avaliação nutricional, conduta nutricional, prescrição e orientação de pacientes. A clínica oferta em acréscimo vagas de monitoria e de estágio não obrigatório nos turnos matutino e vespertino para os discentes que estão cursando entre o 5º e 7º período do curso.

No ano de 2021, a clínica de Nutrição atendeu 843 pacientes, aumento de 4%, e realizou 2.529 atendimentos, aumento de 213%

o número total de atendimentos foi de 849 (Quadro 37), 477 atendimentos no primeiro semestre do ano e 372 atendimentos no segundo semestre, sendo que os adultos foram o principal grupo atendido (77,6%).

Quadro 37: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados pela clínica de Nutrição entre os anos de 2021 e 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
2021	807	807
2022	849	849
2023	843	2.529
Total	2.499	4.182

Fonte: Relatório da Clínica de Nutrição, 2024.

CLÍNICA DE FISIOTERAPIA

A Clínica de Fisioterapia vem possibilitando o aprendizado teórico-prático de promoção de saúde e de reabilitação aos acadêmicos de Fisioterapia do CEUNI ao mesmo tempo que presta atendimento fisioterapêutico à comunidade em geral, oferecendo serviços de qualidade. No ano de 2023, a Clínica atendeu 867 pacientes, totalizando 4.573 atendimentos (Quadro 38), 32% a menos que em 2021, quando ocorreram 5.877 atendimentos. As especialidades atendidas são referentes a Fisioterapia Traumato-Ortopédica, Pediátrica Motora, Neurofuncional, Cardiorrespiratória e Reumatológica.

Quadro 38: Atendimentos realizados pela clínica de Fisioterapia entre os anos de 2021 e 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
2021	860	5.877
2022	1.462	10.158
2023	867	4.573
Total	3.189	20.608

Fonte: Relatório da Clínica de Fisioterapia, 2024.

Os atendimentos foram realizados pelos alunos sob a supervisão dos docentes das disciplinas de Estágio de Fisioterapia I e II, Estágio Observatório/Saúde coletiva e Projeto de iniciação científica. A clínica também desenvolveu projetos de pesquisa e extensão e deu suporte para a elaboração e condução de trabalhos de conclusão de curso.

A clínica possui três projetos de pesquisa cadastrados na Coordenação de Pesquisa e Extensão da Instituição, utilizando a infraestrutura e os pacientes atendidos na Clínica de Fisioterapia: a) Nível de incapacidade de lombalgia em pacientes em atendimento na CEFF; b) Mobilização articular na prevenção de lesões de atletas *overhead*; e c) Avaliação da amplitude de movimento do complexo articular do ombro em atletas amadores de *handebol*.

Como ações vinculadas ao Programa de Articulação Ensino, Pesquisa, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), a clínica desenvolveu quatro projetos como descrito a seguir e seus respectivos números de pacientes atendidos: “Coração saudável” que possui como objetivo conscientizar as pessoas sobre a hipertensão (cerca de 122 pacientes); “Amigos da coluna” que visa atender as pessoas com distúrbios da coluna vertebral relacionados à vida cotidiana e do ambiente de trabalho (cerca de 127 pacientes); “Dor crônica” voltado aos pacientes portadores de dores crônicas (cerca de 165 pacientes) e “PECEFF – Projeto de Egressos da Clínica Escola de Fisioterapia da FAMETRO” que se propõe a transmitir conhecimento para os universitários, visando a oportunidade de dar espaço aos egressos (cerca de 139 pacientes).

Em acréscimo, a Clínica de Fisioterapia ainda oportuniza aos alunos vagas para estágio não obrigatório, através do Projeto “saúde coletiva”, destinado aos acadêmicos a partir do 2º período, além de seis vagas semestrais de monitoria para as disciplinas que servem de base para o funcionamento da clínica.

CLÍNICA DE ODONTOLOGIA

Em 2021 existiam duas Clínicas Odontológicas na Instituição, compostas por 45 consultórios clínicos. Atualmente, após expansão institucional em 2023, pode-se contar com três Clínicas Odontológicas com ampla estrutura, compostas por 75 consultórios clínicos em sua totalidade, além de uma central de esterilização completa, sala de radiologia, sala de espera e espaço reservado para paramentação e desparamentação de discentes e docentes, apoio técnico, sala de manutenção, sala de prontuários e duas recepções sendo uma para prioridades. Atualmente as clínicas são utilizadas por 270 discentes diariamente, além de dois técnicos que dão o suporte necessário nos turnos matutino, vespertino e noturno.

Nas clínicas são realizados procedimentos voltados a prevenção primária, além de atendimentos clínicos de atenção secundária e terciária. Dentre os procedimentos realizados estão: exames de imagem, adequação do meio bucal, procedimentos restauradores, avaliação periodontal com instrumentação periodontal, tratamentos endodônticos, atendimento integral a criança, reabilitações protéticas, cirurgias orais menores, ortodontia preventiva e diagnóstico de lesões orais.

No ano de 2023, as clínicas de Odontologia realizaram 5.710 atendimentos, aumento de 184% no comparativo com 2021, e 19.743 procedimentos (Quadro 39), aumento de 200% no comparativo com 2021. Todos os atendimentos foram contabilizados com atendimentos adulto e pediátrico. Os atendimentos foram realizados por duplas de discentes, técnica denominada de “trabalho a quatro mãos”, com comprovado papel na racionalização do trabalho. Estudos demonstram que um cirurgião-dentista utilizando um auxiliar aumenta de 30 a 50% sua produtividade, além de seguir padrões ergonomicamente delineados para promover qualidade e bem-estar físico e mental aos profissionais.

Quadro 39: Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia entre os anos 2021 e 2023.

Tipo de Procedimento	Quantidade realizada		
	2021	2022	2023
Profilaxia e Orientação em Saúde	1.238	1.287	6.188
Dentística	1.429	2.075	4.681
Exodontia	676	729	1.798
Periodontia - Raspagem	635	892	2.372
Endodontia	188	237	260
Prótese	15	5	21
Clareamento	6	41	6
Frenectomia	11	7	10
Biópsia	12	9	4
Radiografia	2.375	1.004	4.388
Urgência	-	20	3
Remoção de tórus	-	4	11
Exostose	-	2	1
Laserterapia	-	10	260
Aumento de coroa clínico	-	4	21
Osteoplastia	-	1	6
Total	6.585	6.327	19.743

Fonte: Relatório da Clínica de Odontologia, 2024.

CLÍNICAS DE PSICOLOGIA DAS UNIDADES SUL E LESTE

As Clínicas de Psicologia das unidades Sul e Leste do CEUNI- FAMETRO iniciaram suas atividades no ano de 2023, em um ambiente adequado, sendo um espaço em que, os estudantes, sob supervisão do responsável técnico, explorem variados desafios práticos, da mesma forma que são realizados na clínica da unidade

Sede. O início dos atendimentos das clínicas oportunizaram assistência psicológica gratuita às comunidades locais.

Em seu primeiro ano, a clínica situada na unidade Leste realizou 1092 atendimentos no primeiro semestre e 1286 atendimentos no segundo semestre, totalizando 2378 atendimentos (Quadro 40), já a clínica da unidade Sul realizou 176 atendimentos no primeiro semestre e 192 atendimentos no segundo semestre, totalizando 368 atendimentos (Quadro 40). Os atendimentos foram realizados por estudantes estagiários dos 9º e 10º períodos do curso de Psicologia e proporcionaram assistência para 212 pacientes das comunidades locais.

Quadro 40: Pacientes atendidos e número de atendimentos realizados nas clínicas de Psicologia das unidades Sul e Leste de Manaus no ano de 2023.

	Pacientes atendidos	Atendimentos
Unidade Leste	46	368
Unidade Sul	166	2.378
Total	212	2.746

Fonte: Relatórios das clínicas de Psicologia, 2023.

CLÍNICA VETERINÁRIA

A Instituição possui uma Clínica com ampla estrutura, composta por 2 consultórios clínicos, 2 salas de diagnóstico por imagem, enfermaria, internação clínica, além de um centro cirúrgico completo e equipado, com capacidade para realização simultânea de até 4 procedimentos cirúrgicos, com sala de preparo, sala de recuperação anestésica e sala de esterilização, espaço reservado para paramentação e desparamentação de discentes e docentes. A clínica também dispõe de sala para apoio técnico, e duas salas de espera sendo uma para cães e outra para gatos. Atualmente, a clínica atende os discentes de todos os períodos do curso para a realização de aulas práticas.

O Centro de Atendimento a Saúde Animal (Casa FAMETRO) está aberto para atendimentos de cães e gatos com preços muito abaixo do praticado pelas clínicas

particulares de Manaus. A clínica funciona de segunda a sexta, das 9h até às 21h, e aos sábados, das 8h às 14h.

São realizados os seguintes atendimentos: exames complementares como radiografia, hemograma, bioquímicos, ultrassonografia, aplicação das principais vacinas, como a antirrábica e procedimentos cirúrgicos de rotina. Todos os serviços são oferecidos por médicos veterinários formados e com experiência na área. No ano de 2023, a clínica realizou 3.906 atendimentos (Quadro 41), sendo os principais procedimentos realizados os exames laboratoriais e de imagem, vacinação, consultas e procedimentos ambulatoriais.

Quadro 41: Atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2023.

Tipo de Procedimento	Quantidade realizada
Aplicação de medicação	402
Cirurgias	138
Consultas	722
Exames laboratoriais e de imagem	1.209
Procedimentos ambulatoriais	645
Internação	10
Vacinas	780
Total	3.906

Fonte: CASAFAMETRO, 2024.

NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS (NPJ)

O Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) foi criado no ano de 2010 e desde então vem buscando desenvolver o senso ético-profissional nos acadêmicos do 7º ao 10º período do Curso de Direito, aliando o conhecimento teórico ministrado em sala de aula ao atendimento jurídico real, que ocorre de forma supervisionada por professores orientadores, e beneficia, principalmente, a população carente de Manaus, prestando orientação jurídica nas diversas áreas do Direito.

As atividades são divididas em reais e simuladas, realizadas na sede do NPJ, e o estágio externo, realizado pelo aluno através de convênios institucionais como por exemplo: Delegacias, TJ/AM, Defensoria pública, escritórios jurídicos e órgãos de captação de estagiários para empresas (IEL, ABRE, CONESUL e outros). Os alunos desenvolvem atividades como cartório virtual na área cível e criminal, visitas orientadas, práticas de mediação, conciliação, negociação e arbitragem, audiências extrajudiciais e judiciais.

No NPJ são realizadas práticas simuladas nas seguintes áreas: cível, família, criminal, trabalhista e consumidor, bem como cartório virtual nas áreas penal e trabalhista, com objetivo de ampliar e aprimorar o conhecimento dos acadêmicos.

No primeiro semestre de 2023 o NPJ realizou um total de 190 atendimentos, ajuizou 65 processos. Além das atividades internas desenvolvidas na sede do NPJ, foram realizados 4 mutirões: a) CDCC Coroado, foram realizados 11 atendimentos jurídicos, sendo 10 família, 1 administrativo; b) Instituto Alvorada, com 12 atendimentos jurídicos, sendo 3 cível, 7 família, 1 trabalhista, 1 consumidor; c) Instituto recomeçar, sendo realizados 12 atendimentos jurídicos, 10 família e 2 cível; e d) Mutirão Institucional na sede FAMETRO específico para alimentos (exoneração, redução, execução), 9 pessoas buscaram auxílio para dúvidas.

Já no segundo semestre foram realizados 159 atendimentos na sede do NPJ, sendo 124 atendimentos na área família, 2 atendimentos na área trabalhista, 7 atendimentos na área criminal, 7 atendimentos na área previdenciária, 3 atendimentos no direito administrativo e 14 atendimentos direito do consumidor. Em acréscimo, foram realizadas 30 triagens na área cível, 261 retornos de clientes (soma dos atendimentos e retornos para acompanhamento), 102 retorno de clientes registrados para acompanhamento, a abertura de 61 pastas para ajuizamento de ações, 38 audiências extrajudiciais, 26 audiências externas e 83 avaliações de clientes com atendimento no NPJ.

Também ocorreram 513 atendimentos em parceria com o ônibus itinerante, com 80 audiências pautadas, 61 audiências realizadas, 56 acordos celebrados, 125 registros civil emitidos, 143 orientações jurídicas, 23 encaminhamentos para

defensoria pública, 15 encaminhamento para o NPJ FAMETRO, 10 encaminhamentos para advogados voluntários (parceiros do itinerante).

Além das atividades internas desenvolvidas na sede do NPJ, foram realizados 3 mutirões: a) Responsabilidade Social na sede da Unidade V, com 15 atendimentos sendo 2 cível, 2 previdenciário, 7 família, 4 consumidor; b) Comunidade Paróquia Santa Mônica, com 5 atendimentos jurídicos, sendo 2 cível, 3 família e c) Mutirão com grandes litigantes do estado do Amazonas, com 250 processos pautados para tentativa de conciliação.

O quadro 42 apresenta o comparativo dos atendimentos realizados entre os anos de 2021 e 2023 no NPJ, ocorrendo aumento de 865 atendimentos (324%) no ano de 2023, quando comparado a 2021.

Quadro 42: Atendimentos realizados entre 2021 e 2023 no NPJ.

Núcleo	Atendimentos		
	2021	2022	2023
NPJ	267	231	1.132

Fonte: Relatório do Núcleo de Práticas Jurídicas, 2024.

EVENTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Como forma de aumentar a oferta de oportunidades de abertura da Instituição para serviços gratuitos levando cidadania e integrando a comunidade externa a nossa Instituição, no mês de setembro de cada ano realizou o evento “Dia da Responsabilidade Social”, em todas as unidades e polos de apoio presencial próprios da Instituição. Durante o dia do evento foram realizados atendimentos a toda a comunidade interna e externa.

No ano de 2021, 20 cursos participaram do evento, sendo ampliado para 30 cursos em 2022 e como principal avanço, no ano de 2023, todos os cursos, as unidades e alguns polos de apoio presencial contribuíram para o sucesso do evento. O objetivo é aproximar a comunidade, professores e alunos, e desta forma devolver à comunidade parte do conhecimento gerado na Instituição. Na unidade Sede foram ofertados os seguintes serviços: Atendimento psicológico e emissão de carteira de

identidade do autista; aferição de pressão arterial e orientação e prevenção do Covid-19; orientações práticas de primeiros socorros; serviços de higienização fácil e massagem; leitura de bulas e orientação de possíveis medicamento com melhor custo-benefício; técnicas manuais como a liberação miofascial, alongamentos, drenagem linfática; atendimento sobre orientação do uso de fone de ouvido e cotonete, além de serviço de meatoscopia; atendimentos aos pets com aferição de pressão arterial e eletrocardiograma; orientações para prevenção à cárie de mamadeira; demonstração da técnica da escovação; distribuição de kits de higiene bucal; projeto virtual da ressonância magnética; palestra sobre educação financeira social; curso sobre Desidratadora Artesanal; oficina de currículos; atendimento jurídico; oficinas de Ilustração; curso de mapeamento dos processos logísticos; oficina de Marketing Digital; oficina sobre o uso da Antropometria como uso de escala de medida; oficinas de Rede de Computadores, de Hardware e Inglês Técnico.

A unidade Sul ofertou os seguintes serviços: medição de pressão arterial, glicemia, fator RH, triagem na Clínica de Psicologia, roda de conversa, design de sobrancelha, limpeza de pele, massagem relaxante, avaliação nutricional, avaliação fisioterapêutica, confecção de currículos, palestra de orçamento familiar, roda de teatro/dança e leitura.

A unidade Leste realizou: consulta e assessoria jurídica e acompanhamento de processos; informações e serviços, como aferição de pressão arterial, teste rápido para COVID-19, medição de glicose e orientações sobre saúde; avaliação nutricional e orientações em educação nutricional, além de procedimentos de higienização facial, massagem relaxante e design de sobrancelhas.

O polo de apoio presencial localizado na Zona Norte ofereceu: oficinas sobre "Técnicas de Entrevista" e "Construção de Currículo"; oficinas sobre "Treinamento Básico Operacional (TBO)" e "Gestão Financeira Familiar"; teste vocacional; e atividades na brinquedoteca.

O polo de apoio presencial de Manacapuru realizou diversas atividades nas escolas estaduais do Município em alusão ao setembro Amarelo; palestras, roda de conversa, debates e dinâmica. O público-alvo foi alunos do 9º ao 3º ano, com faixa etária entre 14 e 17 anos. O intuito da atividade foi o de conscientização sobre os

distúrbios psicológicos - ansiedade e depressão, com ênfase na importância de saber ouvir os outros sem julgar e conversar com as pessoas sobre suas dificuldades e problemas enfrentados.

O polo de apoio presencial de Itacoatiara desenvolveu o Projeto Responsabilidade Social na escola Municipal Mirtes Rosa, voltado aos colaboradores e alunos da educação de jovens e adultos - EJA. Foram ofertados os serviços de aferição de pressão arterial, teste rápido para HIV, Sífilis e Hepatites Virais, escuta psicológica, psicodrama, oficinas motivacionais, e palestras de educação em saúde. O serviço jurídico ofereceu atendimento ao público com a temática direito do consumidor.

No polo de apoio presencial de Parintins foram ofertados os seguintes serviços: orientações sobre como fazer um bom currículo profissional; orientações sobre cuidados com os idosos; prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e outras doenças; e a oficina sobre a importância da alimentação natural.

O polo de apoio presencial de Tefé ofertou dicas de primeiros socorros, aferição de pressão arterial e glicemia e dicas sobre doação de sangue, além da orientação sobre o uso Racional de Medicamentos e dicas e receitas saudáveis para uma vida mais feliz.

4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

Consta como meta no PDI para as 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 Plano de Desenvolvimento Institucional, a comunicação com a sociedade e as políticas de atendimento aos discentes até 2025, de forma transversal a todos os cursos”. A meta já foi atingida em 2022, restando apenas Implantar, executar e acompanhar o programa de educação ambiental para cumprir com 100% das ações propostas.

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

POLÍTICAS DE ENSINO E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA OS CURSOS DE GRADUAÇÃO

Como meta presente no PDI para o ensino, consta “Melhorar em 30% o NPS dos programas de ensino da graduação e pós-graduação de acordo com a avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) até 2025”.

A Instituição consolida como pilar de sua política de ensino o incentivo as inovações metodológicas, que promovam sempre as relações entre teoria-prática e ensino-serviço, conectando os princípios da interdisciplinaridade, transversalidade, responsabilidade e valores éticos e humanísticos. Todos os princípios mencionados foram explorados na seção 4.2 desse relatório, a seguir serão explorados outros campos das políticas de ensino.

POLÍTICAS DE ENSINO E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA OS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

A Instituição oferece cursos de pós-graduação *lato sensu* nas seguintes áreas: educação; humanidades; ciências sociais, comunicação e informação; negócios, administração e direito; ciências naturais, matemática e estatística; computação e tecnologias da informação e comunicação (TIC); engenharias; veterinária; saúde e bem-estar; e serviços.

Os cursos oferecem possibilidades de atualização rápida e aplicabilidade imediata. Desenvolvem o potencial de cada profissional por meio de uma educação continuada inovadora e de excelência, ampliando competências para agregar valores e preparar o profissional para assumir novos desafios.

Outra iniciativa realizada, visando sobretudo aumentar o quantitativo de turmas e alunos para o ano de 2023, foi o lançamento do Programa “Capacitação

Profissional, Competências e Inovações Mercadológicas”, no dia 22 de novembro de 2022, ofertando mais de 3.500 (três mil e quinhentas) bolsas de estudo de pós-graduação em todas as áreas de ensino e cursos, tendo o candidato a oportunidade de concorrer a bolsas no percentual de 50%, 75% e 100%.

A partir de todas as mudanças realizadas no último ano e o novo plano de captação, a inserção do programa “Capacitação Profissional, Competências e Inovações Mercadológicas” houve um aumento significativo no número de matrículas. Tendo em vista que nesse mesmo ano, não ofertamos o Programa de Bolsas Pós-Graduação - PBPG, onde realizamos um grande número de matrículas com o respectivo programa. Além do aumento na captação de alunos e do quantitativo de cursos com turmas formadas, o atendimento e o retorno dado das requisições realizadas foram notavelmente aperfeiçoados.

Os cursos de pós-graduação são ofertados de forma presencial nas unidades Sede, Sul, e Leste e no formato EAD polos parceiros.

Em acréscimo aos 57 cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, o CEUNI - FAMETRO conta com o Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Direito, ofertado através de parceria com a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas).

E para 2024 iniciamos com a oferta de vagas por meio do PBU – Programa Bolsa Pós-Graduação da Prefeitura de Manaus como projeto de inclusão Socioeducacional e o lançamento da 3ª Edição do Concurso de bolsas da FAMETRO que visa capacitar profissionais nas mais diversas áreas do conhecimento.

POLÍTICAS DE ENSINO E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA A PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

Referente à pesquisa, a Instituição vem ampliando os projetos de iniciação científica e tecnológica, os de desenvolvimento e inovação tecnológica, os grupos de pesquisa e o Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Social Institucional (PAPEERI).

GRUPOS DE PESQUISA E PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS/TECNOLÓGICAS

Em 2018, o Grupo de Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação Tecnológica (GPEDI) foi reformulado e dividido em quatro grandes áreas: GPEDI 1 – Educação e Desafios Amazônicos; GPEDI 2 – Saúde, Qualidade de Vida e Desafios Amazônicos; GPEDI 3 – Gestão, Empreendedorismo e Direito na Amazônia; e GPEDI 4 – Inovação e Sustentabilidade na Amazônia.

Referente à produção científica/tecnológica a comunidade acadêmica do CEUNI – FAMETRO, no ano de 2021 foram totalizadas 472 publicações, em 2022, 514 publicações, e em 2023, 690 publicações. Em relação ao último ano, cada área do GPEDI contribuiu da seguinte forma: GPEDI 1 (53 publicações) – Pedagogia (53); GPEDI 2 (113 publicações) – Enfermagem (105), Fonoaudiologia (8); GPEDI 3 (244 publicações) – Direito (206), Administração (32) e Ciências Contábeis (6); GPEDI 4 (224 publicações) – Engenharia Civil (1), Engenharia da Produção (124), Engenharia Ambiental (40), Gestão da Produção Industrial (16) e Engenharia Elétrica (43).

O número de publicações vem aumentando constantemente nos últimos anos, realizando um comparativo entre 2021 e 2023, houve aumento de 8,9% em 2022 e de 34,2% em 2023. A CPA vê como avanço extremamente positivo o crescimento da Instituição na pesquisa, demonstrando o aumento do incentivo que foi realizado nos últimos anos e a ótima qualidade dos docentes que compõem o quadro de colaboradores, refletindo diretamente na formação dos discentes para atuarem em pesquisa e em sua formação integral.

PROJETOS DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA/TECNOLÓGICA E BOLSAS DE FOMENTO

O Programa de Iniciação Científica e Tecnológica (PROMICT) institucional no ano de 2023 contou com dois editais, no primeiro semestre foram aprovados 30 projetos e no segundo mais 12 projetos. Para o edital do primeiro semestre foram destinadas 8 bolsas, através do convênio Santander Facilita, e outras 5 bolsas no

edital do segundo semestre. Os critérios avaliados para seleção dos bolsistas foram: projeto e currículos do orientador e do aluno. As bolsas possuem valor de cinco mil reais em cota única, creditados na conta da IES para quitação de mensalidade e rematrícula.

No comparativo com o primeiro ano do atual triênio, 2021, houve aumento de 13 projetos aprovados, aumento de 45%, e acréscimo de 7 bolsas, mais do que o dobro. O crescimento da iniciação científica/tecnológica e do fomento refletem a intensificação da divulgação do PROMICT e o aprimoramento dos colegiados com a inclusão de docentes com perfil e formação mais direcionado para o desenvolvimento de pesquisa e orientação de iniciação.

A Coordenação de Pesquisa e Extensão em conjunto com as coordenações dos cursos de graduação e a equipe de Marketing intensificaram a divulgação do PROMICT, principalmente através das mídias digitais e nas salas de aula, via professores executando o projeto “FAMETRO Consciente”.

No PDI consta como meta Institucional para a pesquisa: melhorar em 40% o NPS dos programas de pesquisa da graduação e pós-graduação de acordo com a avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) até 2025. A questão referente ao PROMICT, no comparativo com o primeiro ano de referência do PDI, apresentou aumento do valor NPS de 42% entre os discentes, de 24 para 34 pontos, de 38% entre os docentes, de 34 para 47 pontos, e de 28% entre os docentes EaD/tutores, de 29 para 37 pontos.

Desta forma, constitui-se um desafio para a Instituição alcançar a meta estabelecida, com manutenção do valor NPS entre os alunos e aumento de 1 ponto para os docentes e 4 pontos para os docentes EaD/tutores. Além de aprimorar a divulgação do PROMICT, se faz necessário realizar investimentos para a Instituição de bolsas de pesquisa para docentes, fomentar a mobilidade acadêmica e custear o desenvolvimento de tecnologias e patentes.

EVENTO CIENTÍFICO INSTITUCIONAL

Desde 2012, a Coordenação de Pesquisa e Extensão realiza o evento científico da FAMETRO, denominado de Encontro Científico da FAMETRO (ENCIFA) até 2015, e de Congresso Científico da FAMETRO (CONCIFA) a partir de 2016. Possuem o propósito de divulgar resultados de pesquisas e trabalhos acadêmicos de graduação e pós-graduação. Os eventos contam com palestras, os trabalhos são apresentados na modalidade de banners e os discentes participantes do programa de iniciação (PROMICT) realizam apresentações orais.

Nos dias 13 e 14 de novembro de 2023 foi realizado o VIII CONCIFA: Florestando e florescendo: diálogos sobre o clima e saúde na Amazônia. O evento contou com a participação de 1908 discentes inscritos e 33 docentes, com um quantitativo de 171 trabalhos apresentados, entre exposições de banners e apresentações orais via Google Meet. A participação no evento ocorreu de forma híbrida (online e presencial) e contou com 28 alunos voluntários na organização e na divulgação do evento.

O evento contou com as seguintes participações/palestras:

- ✓ Palestra Magna Online: “Mudanças Climáticas” - Prof. Dr. Paulo Eduardo Artaxo Netto - Físico com Mestrado em Física Nuclear e Doutorado em Física Atmosférica ambos pela USP. Trabalhou na NASA.
- ✓ Palestra: “Inteligência Artificial e Produção Acadêmica” - Prof. Dr. Felipe Dutra Asensi - Pesquisador Associado do Laboratório de Estudos sobre a Democracia (LED/IESP/UERJ) e do Laboratório de Pesquisas sobre Práticas de Integralidade em Saúde (LAPPIS/UERJ). Membro Efetivo da Comissão de Direito Constitucional do Instituto dos Advogados Brasileiros (IAB).
- ✓ Palestra: “Direitos dos Povos Indígenas e os Serviços Ambientais prestados pela Floresta Amazônica” - Prof. Dr. Walmir Cesar Pozzetti - Pesquisador atuante em Biodireito pela Université de Limoges/França.
- ✓ Mesa Redonda: “Polinizando a Educação para a Biodiversidade: Abelhas Humanas disseminando Amazônia” - mediada pela Prof.^a Dra. Cinara da Silva Cardoso (Pró-reitora do Grupo Fametro, Doutora em Administração pela Unifor), com o Prof. Dr.

Welton Yudi Oda (Doutor e líder do grupo de pesquisa Diversa, desenvolve atividades para a Formação de professores da UFAM) e a Prof.^a Dra. Maria Anália Duarte de Souza (Doutora em Ciências Biológicas e Botânica pelo INPA).

- ✓ Palestra Online: “Reflorestar: Uma obrigação Jurídica, Climática e Universal” - Prof. Dr. Eduardo Augusto Alves Veracruz Pinto - Fundador e Diretor da Revista Interpretatio Prudentium – Direito Romano e Tradição Romanística e da Revista Angolana de Legislação e Jurisprudências.
- ✓ Palestra: “Clima e Saúde na Amazônia” - Prof. Dr. Dirceu Benedicto Ferreira - Mestre e Doutor em Patologia Humana com ênfase em envenenamentos pela USP. Clínico Geral pelo Ministério da Saúde. Criador e mentor do Programa PET Medicina/UFAM.
- ✓ Palestra: “Leituras sobre Clima e Amazônia” - Prof. Dr. Tenório Nunes Telles de Menezes - Membro da Academia Amazonense de Letras. Editor, poeta e professor de Literatura Brasileira.

O evento contou com as Apresentações de Projetos de Extensão dos cursos de:

- ✓ Engenharia Ambiental e Energias Renováveis. Projeto: Reaproveitamento Criativo: transformando Resíduos Sólidos Inservíveis em Novos Produtos. Apresentação: Professora Suelen Costa Lima.
- ✓ Marketing - FAMETRO Unidade Sul. Projeto: CRM e evasão Escolar Apresentação: Professoras Delma Andrea Machado Pereira e Joy Lis Alves Ferreira.
- ✓ Medicina Veterinária. Projeto: MedVet na Comunidade Apresentação: Profa. Maria Vanessa Maria Machado Ale e Prof. Marcos Sotero.
- ✓ Engenharia Civil e Arquitetura. Projeto: Desenvolvimento Urbano e Sustentável: Parque Residencial Mestre Chico I (Prosamim). Apresentação: Coordenadores Fabrício de Amorim Rodrigues e Ulli Guerreiro de Toledo.
- ✓ Pedagogia. Projeto: “Educação: Compromisso de todos Potencializando a Formação Integral e a Garantia dos Direitos Sociais do Ser Humano” Apresentação: Prof. Elizandro Aparecido Rocha dos Santos.

O evento contou ainda com programação interinstitucional através da sala temática “Gestão de Empreendedorismo da Agricultura Familiar, Povo e Comunitários Tradicionais”. Participação da Universidade Estadual do Amazonas (UEA).

O quadro 43 apresenta um comparativo de todos os eventos científicos da FAMETRO realizados até 2023.

Quadro 43: Evolução do ENCIFA/CCONCIFA desde 2012.

Ano	Docentes	Cursos	Organ.	Trabalhos Apresentados	Alunos Pagantes	Alunos não pagantes	Público total
2012	04	04	12	6	GRATUÍTO	449	469
2013	26	13	11	28	106	296	452
2014	25	15	31	140	352	800	1223
2015	28	23	26	204	432	864	1373
2016	16	14	44	210	433	-	507
2017	20	18	55	235	712	552	1357
2018	42	31	93	212	725	628	1519
2019	98	40	115	245	755	712	1720
2020	101	41	55	142	GRATUÍTO	1833	2030
2021	187	48	118	327	GRATUÍTO	2520	2825
2022	27	48	42	82	GRATUÍTO	2232	2301
2023	33	48	28	171	GRATUÍTO	2143	2143

Fonte: Relatório da Coordenação de Pesquisa e Extensão, 2023.

A CPA vê como o maior avanço do CONCIFA, o início da transmissão virtual, fato que possibilitou que participassem pessoas de diversos lugares do mundo e ultrapassar 2.000 participantes desde o ano de 2021, ano do maior público e com o maior número de trabalhos apresentados. Como desafio, a CPA verifica que precisa aumentar o envolvimento dos docentes, para que sua participação seja maior e consequentemente aumente o quantitativo de trabalhos apresentados e o público.

POLÍTICAS INSTITUCIONAIS E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA A EXTENSÃO

Com a finalidade de inserir os discentes na pesquisa, articulada com o ensino e extensão, considerando a necessidade de executar projetos de pesquisa inter e multidisciplinares foi criado em 2013, o Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Institucional – PAPEERI. Desde sua criação, este programa vem contribuindo com a formação de recursos humanos para a pesquisa e o desenvolvimento regional. Visa despertar o interesse no aluno sobre as condições de vida da sociedade e através do ensino e da pesquisa buscar formas de modificar realidades.

As ações de extensão e responsabilidade social praticadas pela Instituição estão distribuídas em grupos e suas respectivas áreas, conforme discriminado no PAPEERI:

- G1 – Educação e Desafios Amazônicos: Educação Física (Licenciatura), Pedagogia e Química;
- G2 – Saúde, Qualidade de Vida e Desafios Amazônicos: Biomedicina, Educação Física (Bacharelado), Enfermagem, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina Veterinária, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Radiologia e Serviço Social;
- G3 – Gestão, Empreendedorismo e Cidadania na Amazônia: Administração, Ciências Contábeis, Direito, Gastronomia, Gestão Comercial, Gestão da Qualidade, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Financeira, Gestão Pública, Jornalismo, Logística, Marketing, Processos Gerenciais e Turismo;
- G4 – Inovação e Sustentabilidade na Amazônia: Arquitetura, Design Gráfico, Engenharia Ambiental e Recursos Renováveis, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia da produção, Gestão da Produção Industrial, Segurança do Trabalho, Sistemas de Informação e Petróleo e Gás.

De acordo com a Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018, ficam instituídas as Diretrizes da Extensão na Educação Superior Brasileira, as quais regulamentam as atividades acadêmicas de extensão dos cursos de graduação, na forma de componentes curriculares para os cursos, considerando-os em seus aspectos que se vinculam à formação dos discentes, conforme previstos nos Planos de Desenvolvimento Institucionais, e nos Projetos Políticos Institucionais das entidades educacionais, de acordo com o perfil do egresso, estabelecido nos Projetos Pedagógicos dos Cursos e nos demais documentos normativos próprios.

A Extensão na Educação Superior Brasileira é a atividade que se integra à matriz curricular e à organização da pesquisa, constituindo-se em processo interdisciplinar, político educacional, cultural, científico e tecnológico, que promovem a interação transformadora entre as instituições de educação superior e os outros setores da sociedade, por meio da produção e da aplicação do conhecimento, em articulação permanente com o ensino e a pesquisa.

No segundo semestre de 2022, os cursos de Enfermagem e Fisioterapia, integraram as atividades de extensão as suas matrizes curriculares, servindo como cursos pilotos para a curricularização da extensão em todos os cursos. No primeiro semestre de 2023, todos os cursos da Instituição, integraram as atividades de extensão as suas matrizes curriculares. Cada curso estabeleceu, junto com seu NDE e colegiado, a maneira como os discentes realizariam as atividades de extensão, incorporadas às unidades curriculares, dedicando parte da carga horária a tais atividades. E como um avanço, a Revista INOVA 2023 – Especial Extensão, uma produção dos alunos do curso de Jornalismo, teve como foco a divulgação dessas atividades.

Consta como meta a ser cumprida até 2025, melhorar em 30% o NPS dos indicadores relacionados a extensão, de acordo com as pesquisas da CPA. A questão referente a extensão foi modificada em 2023 e passou a ser referente a promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa, obtendo valores NPS de 47, 59 e 58 para discentes, docentes e docentes EaD/tutores. Desta forma, é imperativo aprimorar as ações de extensão nos cursos que apresentam resultados abaixo de 50 e ampliar a divulgação das ações que apresentaram maior impacto para as comunidades, de forma que a meta seja alcançada através do

aumento de 13 pontos entre os discentes e de 16 pontos entre o corpo docente e tutorial.

A seguir serão apresentadas algumas atividades de extensão realizadas entre 2021 e 2023.

Em 2021:

A Instituição, em parceria com a Fundação Rio Mar, ofertou serviços no Centro Social Padre Rogério Ruvollete, no bairro Santa Etelvina, zona norte de Manaus. Foram promovidos: orientação jurídica, psicológica, nutricional, limpeza de pele e design de sobrancelha para comunidade.

Na unidade Zona Leste foi realizada uma ação conjunta de diversos cursos para atendimento dos comunitários do entorno da unidade. Na oportunidade foram realizados: 400 atendimentos referentes a vermifugação e aplicação de antipulgas e carrapaticidas (medicina veterinária); orientação nutricional (nutrição); orientação psicológica (Psicologia); aferição de pressão e orientações sobre os cuidados com a Covid 19 (Enfermagem); aula experimental (Educação Física); cuidados com a pele e dicas de beleza (Estética e Cosmética) e orientação jurídica (Direito).

O curso de Estética e Cosmética prestou serviços de design de sobrancelha, higienização e nutrição facial, corte e escova, hidratação e massagens nos seguintes eventos: a) “Outubro Rosa” para mais de 80 pacientes e colaboradoras da clínica Renal PRONEFRO e para mais de 100 colaboradoras do Instituto Municipal de Mobilidade Urbana; b) Ação de “Dia das Mães” para 64 funcionárias do CEUNI - FAMETRO; c) “I Feira de Programas e Projetos Integrantes do Plano do Governo Municipal” (Vasco Vasques)” para 80 pessoas; d) Igreja Evangélica Assembleia de Deus do Amazonas, por volta de 50 mulheres atendidas.

O curso de Medicina Veterinária realizou as seguintes atividades: a) “Abril Laranja: Proteção aos direitos dos animais” onde foram atendidos 102 animais de estimação no bairro nova cidade no dia 26 de junho; b) “IV Setembro vermelho animal” realizados atendimentos cardiológicos de cães e gatos a partir de 7 anos de idade entre os dias 18 e 27 de setembro no Centro de Atendimento à Saúde Animal (CASA); também foram realizadas palestras de conscientização sobre a vacinação

antirrábica em UBS e escola infantil no dia 28 de setembro; c) entre os meses de setembro e novembro, ocorreu a campanha de vacinação antirrábica para cães e gatos realizada nas unidades Sede, Zona Leste e Zona Sul da Instituição; a campanha ocorreu em parceria com a Secretária Municipal de Saúde de Manaus (SEMSA) e o Centro de Controle de Zoonoses de Manaus (CCZ) sendo vacinados mais de 1.000 animais; d) “VI Outubro Rosa Animal” promoveu avaliação e exame físico de cadelas e gatas das comunidades dos bairros Chapada, Cachoeirinha, Nova Cidade e do entorno da unidade Zona Leste, totalizando mais de 400 animais atendidos; e e) no “Novembro Azul Canino” foram feitas avaliações e exames físicos de 30 cães.

Os cursos de Sistema de Informação, Engenharia da Computação e Análise e Desenvolvimento de Sistemas executaram o projeto “Inclusão Digital” no bairro Colônia Antônio Aleixo, que teve como objetivo ensinar os comunitários a respeito de informática básica, proteção de senhas, evitar os vírus e a acessar e navegar em redes sociais; na mesma oportunidade foi ofertada uma oficina de *Marketing Digital* para moradores acima dos 50 anos de idade e consistiu em ensinar a utilizar as redes sociais para divulgação de produtos e serviços.

O curso de Fonoaudiologia, no dia 19 de novembro, promoveu a atividade “Avaliação vocal e Audiometria” na clínica da IES. Na ocasião, foram realizadas as seguintes abordagens: avaliação vocal, levantamento histórico do problema, orientação quanto à saúde vocal e audiometria; também realizou atendimentos fonoaudiológicos na comunidade Agrovila e fez atividades de promoção e prevenção em saúde vocal para professores de escolas públicas.

O curso de Nutrição realizou o projeto “Horta nas Escolas” com o objetivo a orientação da alimentação saudável com foco na obesidade infantil e subnutrição, além de incentivar os gestores públicos no resgate das hortas escolares. A atividade foi realizada na Escola Estadual Francisca Botinelly Cunha e Silva; Também foram realizados 125 atendimentos nutricionais no bairro Cidade Deus e na Igreja Assembleia de Deus, situada no bairro Chapada.

O curso de Marketing realizou uma visita à comunidade indígena KOKAMA no dia 6 de novembro e ofertou uma oficina de técnicas de uso das ferramentas digitais. Os acadêmicos compartilharam os conhecimentos que obtiveram em sala de aula,

trocaram experiências e ensinaram técnicas de fotografia para publicações nas redes sociais.

O curso de Serviço Social realizou ações socioeducativas junto à comunidade no entorno da IES, com os temas “Previdência Social e as mudanças atuais na legislação e “Assistência Social e os benefícios previstos na LOAS”.

Os acadêmicos dos cursos de Nutrição e Enfermagem realizaram no dia 6 de novembro, uma ação conjunta na Vila Paricatuba, localizada a 30km de Manaus, no Município de Iranduba. Foram realizadas avaliações nutricionais, aferições de pressão arterial e dosagens de glicemia.

Em 2022:

O curso de Fisioterapia desenvolveu as seguintes atividades: i) “Fisioterapia Aquática” para o atendimento em pacientes crianças com disfunções neurológicas. Os discentes também promoveram orientações aos pais/cuidadores/responsáveis dos pacientes, com o objetivo de que não venham desenvolver sequelas ortopédicas na realização das atividades no momento dos cuidados ao paciente. ii) “Interação ensino e comunidade na atenção primária da comunidade São Sebastião - Iranduba - AM”. Os discentes realizaram um levantamento de dados secundários das informações epidemiológicas da comunidade e das Unidades Básicas de Saúde dessa localidade. A partir das problemáticas encontradas nesses levantamentos, foram ofertadas palestra sobre prevenção e promoção de saúde, a partir das problemáticas encontradas nos levantamentos realizados. iii) “Fisioterapia esportiva” na Zona Leste de Manaus. Foram realizados atendimentos supervisionados em pacientes da área do esporte, além de orientações e análises do perfil dos atletas de jogos eletrônicos, ocorrendo as devidas intervenções quando necessário. iv) “Fisioterapia na promoção da saúde do idoso” foi desenvolvida com atendimentos supervisionados na área de avaliação cinesiofuncional em idosos, voltado para a população com doenças cardiovasculares e metabólicas.

O curso de Enfermagem desenvolveu as seguintes atividades: i) “Saúde para todos: Políticas Organizacionais e Serviços do SUS para a população” com o objetivo

de orientar e ensinar sobre prevenção voltadas à saúde da mulher, saúde da criança, do adulto e do idoso. As ações foram realizadas na Unidade de Saúde da Família Águas Gadelha, no Residencial Casa Gene, na Escola Estadual Antônio Maurity e na Escola Municipal Maria Madalena Corrêa. ii) Ação na Vila de Paricatuba, localizada a 30km de Manaus as Margens do Rio Negro. Os discentes ofertaram uma palestra sobre educação em saúde bucal, com o apoio de uma cirurgiã dentista e realizaram uma gincana em prol da saúde bucal. Em acréscimo também foi realizado a aferição de pressão e glicemia, e no desfecho foi doado kits com escova dental. iii) Pesquisa de campo na comunidade Novo Horizonte, com o objetivo de analisar as condições de vida da população local. Além disso, foi realizada um levantamento de dados para diagnosticar a realidade financeira da comunidade.

As atividades de extensão continuaram sendo realizadas nos demais cursos de forma não curricularizada em 2022, como segue alguns exemplos.

O curso de Estética e Cosmética executou no mês de junho de 2022 o projeto “Profissionais na Comunidade”. A ação teve como objetivo, conscientizar a necessidade do autocuidado e a importância dos cuidados com a pele. Os discentes também explanaram sobre a importância da detecção precoce do câncer de mama. A atividade ocorreu no Centro Pastoral, localizado no bairro Antônio Aleixo e foram realizados 60 atendimentos, como higienização facial e design de sobrancelha.

O curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas realizou com os comunitários da Colônia Antônio Aleixo o projeto “Intervenção de Inclusão Digital”. O objetivo foi desenvolver a inclusão digital com o foco no aprendizado de informática básica e a criação de documentos e textos.

Os acadêmicos do curso de Psicologia desenvolveram uma atividade de sensibilização e esclarecimentos a respeito do uso de drogas lícitas e ilícitas, com jovens e adolescentes da Escola Estadual Sólon de Lucena. O objetivo foi alertar para os efeitos nocivos que as drogas trazem para a saúde, além de enfatizar o sofrimento dos familiares de pessoas dependentes. A atividade foi realizada no mês de novembro de 2022 nos três turnos de funcionamento da escola.

O projeto “Saúde da Adolescente - Promovendo a Dignidade Menstrual” foi desenvolvido pelo curso de Medicina. A atividade foi realizada no centro integrado

municipal de educação (CIME) e teve como objetivo, levar orientações e quebras de tabus sobre este período fisiológico das mulheres. Também foi realizado orientações sobre infecções vaginais e ansiedade durante o período menstrual, uma vez que são considerados os maiores impactos decorrentes da pobreza menstrual.

No período de agosto a dezembro de 2022, os acadêmicos do curso de Fisioterapia desenvolveram o projeto “Heróis da Físio” para as crianças da Fundação APAE que se encontravam em setores de oncologia pediátrica. O objetivo foi promover sorrisos e alegria para os pacientes internados. Os discentes desenvolveram a atividade fantasiados de super-heróis, buscando aliviar um pouco as dificuldades e tristezas das crianças internadas.

A Instituição ofertou a 2ª edição do “Fametro Kids”. O objetivo da atividade é aproximar os filhos dos colaboradores da Instituição dos seus ambientes de trabalho, assim como de um ambiente que proporciona educação para a população. Os alunos do curso de Pedagogia ajudaram ofertando diversas atividades recreativas, como projeção de filme, brinquedoteca, além de atividades lúdicas. Durante o tour à Instituição, as crianças puderam conhecer grande parte dos laboratórios dos cursos, além do Núcleo de Educação a Distância (NEaD), onde experienciaram desenhar em uma mesa digital.

Em 2023:

Os cursos das Engenharias, Arquitetura e Urbanismo, no dia 03 de junho, participaram de uma atividade do Programa de Articulação de Ensino, Pesquisa, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), em que os alunos tiveram que criar projetos e práticas que levem melhorias para as pessoas da comunidade Parque residencial Mestre Chico - Prosamim, localizada na zona sul de Manaus. A atividade extensionista proporcionou a apresentação de todos os trabalhos dos alunos dos cursos, entre eles uma cartilha educativa com soluções associadas aos pontos negativos na comunidade, oficina de arborização e padronização de calçadas, oficina do estudo antropométrico utilizando o corpo humano como instrumento de medida, oficina educativa de conscientização da regularização do sistema de fornecimento de energia elétrica residencial, banners no centro comunitário mostrando o resultado do

projeto de revitalização da praça e oficina para orientação do levantamento quantitativo das principais materiais de construção.

Os discentes do curso de Direito foram até o bairro São Jorge na escola Castelo Branco e realizaram palestras sobre “A História das Penas” para os alunos do ensino médio, já os estudantes do segundo período realizaram uma atividade de conscientização ambiental com as crianças na Instituição Casa Vida Alberto Piva, que abriga mulheres e crianças vítimas de violência doméstica e domiciliar. Os demais períodos trataram de diversos temas em diversas comunidades, como o ECA, Lei Maria da Penha, orientando mulheres vítimas de agressões domésticas e abordaram também os direitos trabalhistas.

O curso de Educação Física realizou atividades lúdicas para o desenvolvimento e psicomotricidade de crianças. A atividade foi realizada na comunidade Prosamim Manaus 3, local onde vivem diversas pessoas que estão em vulnerabilidade social.

Alunos do curso de Engenharia promoveram uma ação em prol do desenvolvimento urbano e sustentável no mês de junho no Parque Residencial Mestre Chico I (Prosamim), bairro Cachoeirinha. O principal objetivo da atividade foi identificar necessidades da comunidade. Com base nos assuntos estudados no período, foram elaboradas pesquisas bibliográficas, oficinas, banners e folhetos educativos na forma de melhorias para a comunidade.

O curso de Farmácia, se dedicou à causa da reciclagem. Os estudantes usaram o plástico como matéria-prima, utilizando-o como instrumento não só de preservação ambiental, mas também como catalisador para a ressurgência de um novo ciclo de utilidade. Nesse contexto, os objetos plásticos foram submetidos a processos de esterilização, transformados em peças artesanais, como carros decorativos, pulseiras, vassouras e até mesmo bonecos colecionáveis.

O núcleo de Gestão e Negócios ofereceu as seguintes oficinas: Oficina de Currículos, Logística Reversa, Marketing Digital, Empreendedorismo e Gestão Financeira.

Os discentes do curso de Medicina Veterinária, realizaram a atividade de conscientização sobre Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA) junto com ao

estudantes do Ensino Médio do Colégio Educacional Amazônia. Os alunos responderam a um questionário pré-informativo sobre DTA e em seguida os acadêmicos realizaram uma palestra abordando os riscos associados ao consumo de alimentos mal higienizados e não fiscalizados. Esse mesmo tema foi utilizado pelos alunos do curso de Nutrição que desenvolveram atividades promovendo educação preventiva sobre a manipulação e produção de alimentos seguros no Centro de Convivência Magdalena Arce Daou, no bairro Santo Antônio.

Alunos do curso de odontologia desenvolveram o projeto “Saúde bucal” no abrigo "Lar da Dona Val". Foram realizadas atividades educativas, distribuição de panfletos e kits de higiene contendo escova, creme dental e fio dental. Também foram realizadas palestras sobre o tema, com demonstrações da técnica de escovação em macromodelos, e orientações utilizando atividades lúdicas com fantoches e brinquedos.

Em acréscimo, a Instituição conta ainda com 10 ligas acadêmicas institucionalizadas e registradas no Conselho das Ligas Acadêmicas (CONLIG) da FAMETRO e outras 4 em processo de institucionalização. Segue a lista de Ligas:

- Ligas institucionalizadas
 - Neurologia e Neurocirurgia do Amazonas – LANNAM;
 - Saúde da Família e Comunidade – LAESC;
 - Direito Civil do Amazonas – LABIC-AM;
 - Reumatologia da FAMETRO - LAREU-FAM;
 - Infecção Relacionada à Assistência e à Saúde - LAIRAS;
 - Anatomia Clínica – LAAC;
 - Imunologia e Hematologia – LABIH-FAM;
 - Obstetrícia e Saúde da Criança - LAOSC;
 - Universitária de Clínica Médica do Amazonas - LUCM-AM;
 - Clínica Médica do Amazonas – LACLIM.

- Ligas em processo de institucionalização
 - Oftalmologia Clínica e Cirúrgica do Amazonas – LAOFCCA;
 - Reabilitação Oral - LARO-FAM;

- Estudos em Endocrinologia e Metabologia do Amazonas – LAEEM;
- Dor e Anomalias Craniofaciais – LADOAC.

O CONLIG possui suas atividades reguladas e desenvolvidas, de acordo com o seu regimento, é representado pela Coordenação de Pesquisa e Extensão. O regimento estabelece que os membros ligantes devem ser discentes regularmente matriculados em cursos de graduação da FAMETRO e cada Liga Acadêmica deve ter um professor orientador, docente do grupo, tendo como composição presidente, vice-presidente, diretorias de marketing, acadêmica, financeira, científica e de extensão, comunicação e eventos, secretaria e membros ligantes.

A liga acadêmica é uma associação civil e científica livre, sem fins lucrativos, criada e organizada por discentes, docentes e profissionais que apresentem algum interesse acadêmico em comum. É uma estratégia extracurricular que tem como objetivo promover um aprofundamento teórico-prático das atividades aprendidas em sala de aula buscando complementar a formação do aluno.

As ligas acadêmicas da Instituição gozam de bastante prestígio entre os discentes que buscam complementar a formação acadêmica com esse modelo de articulação entre ensino, pesquisa e extensão, de forma que contribuem com a formação profissional dos estudantes, mas também beneficiam as comunidades com as ações promovidas por eles.

POLÍTICAS INSTITUCIONAIS E AÇÕES DE ESTÍMULO E DIFUSÃO PARA A PRODUÇÃO ACADÊMICA DOCENTE

No PDI consta como meta ter o seu corpo docente atendidos com projetos de qualificação, formação e capacitação docente. A Instituição possui o Programa de apoio a participação e realização de eventos internos e externos (PAPREV), o qual estabelece as formas de incentivo à participação em eventos o auxílio com gastos, como passagens aéreas e inscrição no evento, além da justificativa de faltas durante a estadia no evento. Semestralmente ocorre abertura de edital para submissão de propostas para análise e deferimento. Consta também a possibilidade de afastamento das atividades por um período de até seis meses e retorno ao cargo, assim como é

assegurada as promoções verticais no Plano de Carreira para os professores/tutores que conquistarem nova titulação acadêmica.

Nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2022 e de 2023, os docentes e os docentes EaD/tutores manifestaram sua satisfação com as condições ofertadas para o desenvolvimento pessoal e profissional, avaliando como zona NPS de qualidade, mesma zona da questão aplicada em 2021 referente ao incentivo à participação em eventos e à qualificação acadêmica em programas de mestrado e doutorado.

4.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICAÇÃO COM AS COMUNIDADES INTERNA E EXTERNA

A política Institucional de comunicação com a sociedade baseia-se em prestar informações sobre os cursos de graduação e pós-graduação ofertados, dos eventos e das atividades de pesquisa, extensão e ações sociais realizadas, bem como das oportunidades e dos mecanismos de transparência institucional, da ouvidoria e os resultados das avaliações internas e externas, por meio de diversos canais de comunicação, como: site e redes sociais Institucionais, mídias impressa e digital, rádio, *outdoors* e através de eventos externos.

O site institucional é estruturado para que o conteúdo seja propagado com facilidade e o SEO Google (*Search Engine Optimization*) expande seu alcance. A assessoria de imprensa cria os conteúdos, publica no site institucional e também envia para os principais veículos de comunicação locais, alcançando um maior público. Todo conteúdo que é postado no site segue três pilares: i) palavra-chave - para que a notícia seja encontrada com facilidade; ii) texto resumo - para que o usuário saiba do que se trata antes de clicar; e iii) imagem – facilita a identificação.

Como avanços, em 2021 foram implementadas melhorias no acompanhamento das publicações institucionais realizadas no site e nas redes sociais institucionais, possibilitando a avaliação do impacto de cada notícia e campanha.

Ocorreu a implantação do relatório Reportei, o qual analisa o perfil de seguidores nas redes sociais e o nível de alcance, curtidas e comentários de cada postagem. Também foi criado o relatório Data Studio que realiza a gestão de leads de acessos do site Institucional e de inscrições para ingresso nos cursos de graduação e pós-graduação.

Além dessas melhorias, para aumentar o alcance e a visibilidade dos anúncios, a Instituição iniciou em 2021 a veicular mensagens patrocinadas no Facebook e Google. A assessoria de imprensa também passou a lançar no site Institucional, de forma mais atrativa, o que acontece na FAMETRO.

Adicionalmente, em 2021, com intuito acadêmico, o site institucional passou a contar com um guia virtual, onde os alunos conseguem encontrar orientações para as principais dúvidas através de instruções passo a passo e tutoriais. Essa ferramenta possibilita a redução da procura por atendimentos virtuais e presenciais, assim reduzindo a espera no atendimento para questões que realmente precisam ser solucionadas com auxílio do atendente.

Como mais uma conquista a partir de plano de ação construído em parceria da CPA com a equipe de *marketing*, no segundo semestre de 2021 passou a ser apresentado, em televisores, material áudio-visual digital contendo dados, fotos e vídeos, referentes aos serviços e as oportunidades que a Instituição oferece, além de conteúdo com objetivo de sensibilizar à participação nos processos de autoavaliação. Os televisores foram instalados nas unidades, nas áreas de maior fluxo de pessoas.

Em 2022, a FAMETRO ocupou bastante espaço na mídia local e nacional, apresentando um total de 621 matérias/reportagens veiculadas sobre a Instituição, sendo em 2023 ampliado ainda mais essa participação com 853 matérias veiculadas. Também foi um ano de implementação de alguns projetos, como: O “Minuto Fametro” - tem como finalidade divulgar as principais ações institucionais, com uma linguagem jornalística e assim depositando conteúdo no canal institucional do Youtube (total de produção: 30 episódios); O “PODFAMETRO” - tem como propósito divulgar informações do ambiente acadêmico e sobre as profissões, além de assuntos da atualidade (total de produção: 12 episódios); O “SOU FAMETRO” - tem como objetivo destacar egressos e colaboradores de sucesso da Instituição, por meio de suas trajetórias profissionais e acadêmica (total de produção: 08 episódios).

O Portal FAMETRO (Portal de Notícias), voltou a ser utilizado, uma vez que é considerado uma ferramenta importante e ajuda a ganhar autoridade para aparecer nos buscadores da internet. O objetivo é fornecer informações relevantes sobre a Instituição. Durante o ano de 2022, foram produzidas diversas notícias, como eventos, ações dos cursos e entre outras (geração de notícias para o portal 326). Também foi fechado uma parceria com o Jornal “EM TEMPO” e semanalmente é encaminhado um artigo de um docente para publicação. Em 2023, o Portal FAMETRO mudou para Blog FAMETRO e ampliou o número de matérias publicadas para 348 e a sua abrangência para 9.721 acessos.

Ainda em 2022, a principal estratégia da Assessoria de Imprensa foi ter fechado parceria com a plataforma de notícias DINO que é a maior agência de notícias corporativas do Brasil, com o objetivo de fortalecer a marca por meio de publicações de notícias, contribuição para a construção de autoridade, branding, SEO.

Como avanços para 2023, a comunicação externa tem sido aprimorada com a inclusão de um banner de 6m no Shopping de maior circulação de pessoas de Manaus e um Outdoor em frente ao prédio 3 da unidade Sede. Como desafios para 2024, deverá ocorrer a ampliação das estratégias de comunicação externa através da inclusão de anúncios institucionais no formato Busdoor.

As diversas estratégias utilizadas vêm fortalecendo a comunicação com a sociedade e fortalecendo a marca FAMETRO, como pode ser constatado pelo primeiro lugar na pesquisa Top of Mind 2023 (Figura 11) pelo terceiro ano seguido.

Centro Universitário Fametro está no Top of Mind 2023

FAMETRO PELA TERCEIRA VEZ LÍDER NO TOP OF MIND

A pergunta foi simples...

QUAL A PRIMEIRA MARCA
QUE LHE VEM À CABEÇA

quando você
pensa em
universidade
e faculdade?

FAMETRO

FAMETRO

21,3%

O Centro Universitário Fametro é o primeiro que vem à cabeça do manauara quando se pensa em universidade e faculdade, segundo dados da pesquisa Top of Mind, elaborada pela empresa Perspectiva Mercado, em 2023.

A instituição ficou com 21,5% dos votos, à frente das concorrentes Universidade Nilton Lins (10,9%) e UNINORTE (10,5%).

Figura 11: Matéria publicada no site Institucional sobre a colocação do CEUNI - FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2023.

Consta no PDI a ação de “Melhorar os canais de comunicação com a comunidade interna e externa da IES” tendo como meta a melhoria de 20% do NPS nas pesquisas da CPA até 2025. Em 2021, as questões presentes na autoavaliação a respeito da comunicação foram a respeito da imagem da Instituição para as comunidades interna e externa, além da ouvidoria. Em 2022, as questões foram modificadas e mantidas para 2023, abordando tanto a comunicação da Instituição com a sociedade, quanto acesso às informações institucionais através das mídias e ouvidoria.

Os indicadores referentes a comunicação externa foram avaliados em excelência para a sociedade civil organizada e em qualidade para a comunidade acadêmica. No entanto, no comparativo com 2022, a última pesquisa apresentou redução média de 10% no valor NPS desses indicadores. Embora o ano de 2023 tenha se constituído por um aprimoramento e ampliação dos meios de comunicação institucional com a sociedade, a mudança do layout do Site e alteração do sítio de acesso ao Portal de Notícias/Blog FAMETRO pode ter impactado negativamente no acesso as informações e notícias.

Portanto, se constitui um desafio aumentar no próximo processo avaliativo os valores NPS dos indicadores relacionados a comunicação com as comunidades interna e externa, para tanto já foi anexado um banner de acesso ao Blog e às informações dos cursos na área principal do Site Institucional e em área de destaque no Instagram Soufametro (Figura 12). A CPA acredita que a estratégia de anúncios no formato Busdoor e a ampliação de matérias para TV e outras mídias serão importantes meios de atingir a meta proposta no PDI.



Figura 12: Site Institucional atualizado com acesso ao Blog FAMETRO e informações dos cursos na área principal e Instagram soufametro com link do Blog em destaque.

OUVIDORIA

É um sistema aberto que recebe informações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios das comunidades acadêmica e externa, encaminhando tais manifestações aos setores competentes e monitorando até uma resposta final. Contribui diretamente para a reflexão sobre a qualidade dos serviços prestados pela Instituição, na busca constante da eficiência e transparência administrativa, e para a proposição de planos de ações para melhorias.

O ouvidor registra e dá o tratamento para a manifestação, garantindo a todos que procuram por este canal um retorno à sua manifestação. O acesso é livre, 24h por dia, através de preenchimento de formulário disponível no site institucional e através de atendimento presencial ou por telefone em horário comercial. O endereço eletrônico Institucional foi reestruturado e o acesso à ouvidoria foi retirada de dentro

da aba institucional e passada para uma individual, no canto direito do site. A manutenção da comunicação através da ouvidoria são ações previstas no PDI para cumprir a meta institucional de aperfeiçoar a comunicação da FAMETRO com a sociedade.

O quadro 44 apresenta o demonstrativo da ouvidoria com os indicadores e suas principais demandas no ano de 2023. A maior procura foi para fazer reclamações, sendo as principais: i) Mudança do sistema avaliativo da N1 e N2; ii) Fila dos elevadores da unidade sede, principalmente no período de avaliações n1 e N2; iii) Atendimento CRA e Chat Maria, principalmente devido ao cumprimento dos prazos estabelecidos para retorno dos protocolos; e iv) Financeiro: demora para ter a baixa da quitação de boletos e entraves para a realização da rematrícula; v) Problemas relacionados a falhas durante o uso do Portal do Aluno.

A comparação do período de 2021 a 2023 permite verificar que as procuras foram pelos mesmos motivos em cada ano. No entanto, houve uma redução bastante significativa nas ouvidorias recebidas de 2021 para 2022, passando de 2421 para 660 reclamações, de 610 para 130 busca por informações, 127 para 114 denúncias e 86 para 55 críticas. O ano de 2023, as procuras continuaram reduzindo, com 554 reclamações, 115 buscas por informações, 92 denúncias e 31 críticas. Os elogios reduziram de 269 em 2021 para aproximadamente 100 em 2022 e 2023, permanecendo a postura dos professores e as metodologias empregadas como principais temas.

O panorama apresentado pode ser compreendido, principalmente, pelo primeiro ano do triênio ter sido impactado fortemente pela segunda onda da pandemia da COVID-19 e pelas adaptações que a Instituição precisou realizar desde 2020 para atender as demandas em todas as suas áreas de prestação de serviços. O constante investimento em tecnologia e pessoal, realizado desde 2020, permitiu melhorias que resultaram em menor procura ao canal da ouvidoria para realizar reclamações, denúncias e críticas. Atualmente o prazo para retorno dos procedimentos solicitados via portal acadêmico é de no máximo 7 dias, em momento de pico dos atendimentos, mas em 2021 já chegou a ser de 15 dias.

Quadro 44: Demonstrativo da ouvidoria institucional no ano de 2022.

INDICADORES	PRINCIPAIS DEMANDAS	TOTAL EM 2023
Reclamações	Financeiro, Cobranças indevidas, coordenação do curso e de ensino, metodologias, Chatmaria, Faltas, Notas, Professores, prazos para resposta nas solicitações no setor CRA, laboratórios, assinatura de documentações e informações básicas ingressante.	554
Informações	Valores, Cursos, Transferências, Bolsas, Vestibular, <i>Webaluno</i> , <i>Internet</i> , Financeiro, Currículo, SECAD, Convênio, Matrícula, Extensão	115
Elogios	Professor/ Colaborador atendimento	101
Denúncias	Professor/Colaborador atendimento	92
Críticas	Mudança do sistema avaliativo, calendário das avaliações, Financeiro	31
Sugestões	Melhoria no retorno dos processos acadêmicos.	0

Fonte: Relatório da Ouvidoria, 2023.

O comparativo dos resultados da ouvidoria, nas pesquisas da CPA, entre os anos de 2021 e 2023, permite verificar que houve uma melhora de 9,4% na média dos segmentos consultados, faltando ainda 10,6% de aumento do valor NPS para contribuir com a meta estabelecida para a melhoria dos canais de comunicação com as comunidades externa e interna.

A partir das respostas abertas na pesquisa de autoavaliação institucional e da discussão nos fóruns de apresentação dos resultados das avaliações interna e externa, aparentemente o que suporta a ouvidoria em aperfeiçoamento para os discentes seja por muitos não saberem como acessar o canal e por acreditarem que sirva para resolver todas as demandas Institucionais, inclusive algumas vezes sendo o primeiro canal procurado para o atendimento das demandas. Um outro ponto que pode estar impactando negativamente a satisfação quanto ao setor é a manifestação isolada e pessoal de certas reclamações, as quais por não serem atendidas, geram um descontentamento no requisitante.

Portanto, se constitui um desafio para a Instituição, a melhoria do conhecimento da comunidade acadêmica a respeito do fluxo de processos internos, responsabilidades de cada setor e o papel da ouvidoria.

4.3.3 Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

A Política de atendimento aos discentes consiste no suporte acadêmico que a Instituição oferece por meio de uma gama de serviços que compõem o Programa de Apoio ao Discente (PAD): acolhimento ao ingressante, atendimento extraclasse, nivelamento, monitoria, estímulo à representatividade discente, diretório acadêmico, ouvidoria, programa de permanência/empregabilidade, escola de líderes, escola de empreendedores, apoio psicopedagógico, acessibilidade, programas de apoio financeiro, acompanhamento de egressos e internacionalização.

Consta no PDI, como uma das metas para as políticas acadêmicas, executar progressivamente as ações do PAD, tendo como indicador o aumento do percentual de ações empreendidas, com vista à melhoria contínua de todos os índices institucionais. A CPA considera que o CEUNI – FAMETRO vem ampliando todos os programas de forma excelente. A seguir serão detalhados alguns desses serviços.

PROGRAMA DE PERMANÊNCIA/EMPREMETRO

Consta no PDI como ação para o programa de permanência “Ampliar o acesso e a adesão de alunos ao Empremetro”, sendo a meta estabelecida alcançar até 2025 20% de crescimento do número de alunos que aderiram ao programa. Conforme demonstrado a seguir pelos números dos anos de 2021 a 2023, a CPA avalia que a Instituição vem cumprindo o que foi proposto no PDI de forma excelente, atingindo até o momento 150% acima da meta proposta.

Referente ao programa de permanência, a CPA apresenta como conquista, fruto dos planos de ação, a criação do Núcleo de Apoio ao Discente (NADI) no ano de 2016. O núcleo possui como foco executar ações e atividades que propiciem apoio social aos discentes e acesso as oportunidades no mercado de trabalho através do

projeto Empremetro e, como consequência, redução dos índices de evasão por motivos de natureza financeira e/ou pessoal.

São atribuições do NADI:

- ✓ Atender acadêmicos de todos os cursos e períodos que procuram o setor com a intenção de trancamento e reverter a situação;
- ✓ Proporcionar treinamentos e capacitações que desenvolvam conhecimento, habilidade e atitude no âmbito pessoal e profissional;
- ✓ Cadastrar e selecionar candidatos para encaminhar às empresas com o melhor perfil desejado;
- ✓ Acompanhar os acadêmicos selecionados para vagas de estágio e empregos e auxiliar os seus desenvolvimentos no âmbito profissional;
- ✓ Prospectar empresas parceiras que possam proporcionar vagas aos acadêmicos da IES;
- ✓ Atender alunos através de ouvidoria e fazer triagem das reclamações, críticas e sugestões para atender melhor os acadêmicos;
- ✓ Acompanhar o fluxo de evasão dos acadêmicos e direcionar para que sejam feitas reversões;
- ✓ Criar estratégias que direcionem o acadêmico para um caminho acadêmico e profissional capaz de promovê-lo;
- ✓ Organizar eventos em conjunto com as coordenações afim de promover o apoio ao discente em todos os âmbitos.

A evasão é um problema que todas as instituições de ensino enfrentam e políticas devem ser desenvolvidas para buscar a redução. As instituições públicas trabalham para que suas causas sejam conhecidas e estratégias são tomadas para que suas consequências sejam amenizadas no ponto de vista psicológico, social e econômico. As instituições privadas possuem uma preocupação extra com a evasão referente a saúde financeira da empresa, tendo em vista que cada aluno evadido representa perda de receita e pode impactar na sustentabilidade financeira.

Geralmente a motivação para a evasão de um discente envolve uma diversidade de gatilhos e agravantes. É essencial ter em mente que esses fatores não operam de forma isolada, pelo contrário, costumam ocorrer de forma simultânea. Portanto, no combate à evasão é preciso identificar os catalisadores de cada caso a fim de encontrar padrões e tendências. Esse fenômeno pode englobar questões financeiras, educacionais, sociopolíticas e subjetivas, e estar conectado a questões como: inadimplência, insatisfação, reprovação, deficiências de aprendizagem, discrepâncias no valor entregue versus prometido e oportunidades do mercado de trabalho.

Portanto, o NADI tem como função diminuir a evasão da IES através de atendimento ao discente e operacionalizando ações de reversão, sejam elas financeiras, acadêmicas ou pessoais. A taxa de reversão reduziu de 2021 para 2022 e se estabilizou em 2023. No ano de 2021, a taxa de reversão foi de 10,7%, em 2022 de 8,4% e em 2023, 8,6% (Quadro 45). Torna-se um grande desafio para 2024, o aumento da taxa de retenção para valores próximos aos obtidos em 2021.

A reversão é realizada quando um aluno realiza uma requisição de trancamento, cancelamento ou transferência e a manutenção do discente dentro da Instituição é obtida através de ações internas do NADI com o auxílio dos setores administrativos.

Quadro 45: Quantitativo de requisições para cancelamentos, trancamentos e transferências, reversões realizadas e evasão efetivada entre os anos de 2021 e 2023.

	Requisições	Reversões	Evasão
2021	2.860	308	2.552
2022	3.389	284	3.105
2023	4.105	352	3.753
Total	10.354	944	9.410

Fonte: Relatórios do NADI, 2021-2023.

O quadro 46 apresenta categorizados os principais motivos de evasão apontados pelos discentes e detalha as principais causas mencionadas.

Quadro 46: Principais motivos e causas da evasão entre o período de 2021 e 2023.

Principais motivos	Causas
Acadêmico	Insatisfação com docentes, pendências de disciplinas, não formação de turma, aprovação em Universidade Pública.
Financeiro	Desemprego, dívidas e instabilidade financeira, mensalidades atrasadas, inflexibilidade da cobrafix, bolsa em outra IES.
Pessoal	Problemas familiares, mudança de projeto de vida, inadaptação ao curso e conflito com horário de trabalho.
Saúde	Tratamento médico, gravidez de risco e óbito.
Viagem	Mudança de cidade e viagens a trabalho.

Fonte: Relatórios do NADI, 2021-2023.

O Empremetro é o setor de empregabilidade do NADI, o qual oferece orientação profissional, oportunidades de estágios e empregos. Suas ações estão baseadas na busca constante por oportunidades que possibilitem ao estudante o experimento das vivências profissionais, aprofundando os conhecimentos e saberes adquiridos no curso.

O quadro 47 apresenta os dados referentes ao quantitativo de contratos com vínculo empregatício e para estágio remunerado obtidos pelo NADI através de parcerias com agentes de integração e empresas parceiras conveniadas entre os anos de 2021 e 2023.

Quadro 47: Comparativo da empregabilidade promovida pelo Núcleo de Apoio ao Discente entre os anos de 2021 e 2023.

Ano	Nº de contratos firmados		
	CLT	Estágio remunerado	Total no ano
2021	363	1.751	2.114
2022	130	2.189	2.319
2023	192	5.738	5.930
TOTAL	685	9.741	10.233

Fonte: Relatório do NADI, 2024.

Percebe-se um quantitativo bastante expressivo de contratos firmados no total do triênio, somando 685 vagas preenchidas de empregos e 9.741 de estágios remunerados (Quadro 47). O número total de contratos firmados passou de uma média de 2200 em 2021/2022 para aproximadamente 6.000 em 2023, representando um aumento de 170%. Desta forma, ampliando as oportunidades dos acadêmicos agregar experiências aos seus processos formativos profissionais, pois muitos desempenham funções dentro das áreas de atuação de seu curso.

Adicionalmente, o NADI promoveu anualmente ações com os objetivos de melhor capacitar os discentes para o mercado de trabalho e reduzir a evasão. A seguir serão listados as ações realizadas em 2023: i) Semanas de atualização e cadastro de currículos – realizadas em fevereiro, março, agosto e setembro - com o intuito de divulgar o Empremetro aos alunos ingressantes, reforçar aos veteranos o projeto de empregabilidade da Instituição e realizar o cadastramento e atualização de currículos no banco de dados; ii) Ação Lidera Estágios - realizada pela empresa Lidera Estágio, teve como objetivo orientação e cadastro de currículos dos discentes; iii) Palestra BBC Brasil – proferida por David Ittiner - orientação sobre os diversos campos de atuação do seguimento profissional voltado a área de gastronomia; iv) ExpoFAMETRO e Feira das Cores - incentivo ao empreendedorismo - exposição de produtos e serviços para auxiliar na parte financeira e desenvolvimento profissional do aluno empreendedor e de empreendedores externos; v) Ação Banco Itaú – realizada por Dioselia Almeida - processo de recrutamento e seleção de estagiários e efetivos para composição de vagas na referida empresa; vi) Ação Marinha – palestra com o Sargento Hugo Duarte - orientações para participação do processo seletivo da Marinha através de explicação do edital e dos critérios de aprovação; vii) Encontro com os Parceiros – Palestra realizada pela Pró-Reitora Cinara Cardoso, com o objetivo de agradecer as empresas parceiras do grupo FAMETRO que auxiliaram na concessão de vagas de estágios remunerados e empregos aos acadêmicos da Instituição; viii) Ação Empremetro no evento de Responsabilidade Social – atividade de orientações e cadastros de currículos; ix) Campanha de Conscientização: Proteja seus Dados na Era Digital – orientação sobre os crimes cibernéticos; x) Workshop de Empregabilidade na unidade Leste - o evento teve como objetivo aproximar o aluno com a realidade do mercado de trabalho e contou com a participação de empresas parceiras que

receberam currículos, realizaram atividades interativas, além de palestras com gestores renomados de empresas nacionais e multinacionais.

A empregabilidade possui um papel central frente à redução da evasão e à melhoria da qualidade de vida e do desempenho discente nas atividades educacionais, trazendo benefícios para a comunidade acadêmica, Instituição e sociedade.

Nas pesquisas de autoavaliação dos três últimos anos, os discentes opinaram a respeito do setor de empregabilidade da Instituição. Constitui-se um avanço a melhoria da avaliação desse indicador, atingindo Zona NPS de qualidade em 2023, com aumento de 10 pontos NPS no comparativo com 2021, aumento de 40%. O constante crescimento da satisfação para esse indicador valoriza as conquistas do NADI na busca constante pela ampliação das oportunidades para os discentes no mercado de trabalho e no aprimoramento das habilidades e competências através de estágios não obrigatórios. Constitui-se um desafio para a Instituição aprimorar o conhecimento dos alunos a respeito das conquistas obtidas pelo NADI no ano de 2023, assim como o importante suporte dado pelo setor.

MONITORIA, NIVELAMENTO E APOIO PSICOPEDAGÓGICO

Na pesquisa de autoavaliação institucional realizada em 2021, 2022 e 2023, as questões referentes a essas oportunidades/serviços foram avaliadas pelos discentes em zona NPS de qualidade, com aumento no valor NPS no ano de 2023. Como grande avanço, vale destacar o aumento na adesão dos alunos dos cursos tecnológicos e de ciências exatas aos editais de monitoria no ano de 2023.

Consta como meta no PDI vigente como ação “Melhorar a oferta de serviços de atendimento ao aluno: acolhida, nivelamento, monitoria, permanência, acessibilidade, estágios e qualificação” e a meta é atingir em pelo menos 70% o índice de satisfação dos alunos até 2025. Nesse caso, há a necessidade de somar os percentuais dos neutros e promotores para obter o índice de satisfação, resultando em nivelamento e monitoria acima de 70% de satisfação, faltando apenas um acréscimo de 3-5 pontos NPS para que o apoio psicopedagógico e o atendimento do setor de empregabilidade (NADI/Empremetro) também atinjam a meta estabelecida.

Portanto, a CPA conclui que os programas implementados, detalhados a seguir, estão de acordo com o planejamento presente no PDI e com os anseios da comunidade acadêmica, restando como desafio o aprimoramento dos dois programas que ainda não atingiram a meta e a manutenção da satisfação dos demais programas.

MONITORIA

O programa de monitoria institucional visa favorecer a participação dos alunos na execução de projetos de ensino e na vida acadêmica universitária, além de incentivar a melhoria no processo de ensino e aprendizagem tanto do aluno monitor quanto dos alunos da disciplina. Vários são os objetivos do programa de monitoria acadêmica, dentre eles o desenvolvimento de autonomia do aluno monitor, o aumento do senso de responsabilidade e a ampliação do vínculo entre professor, monitor e alunos.

Como desafio para o próximo triênio, há a necessidade de desenvolver outras estratégias para ampliar a adesão dos alunos dos cursos noturnos, principalmente os tecnológicos, tendo em vista que uma parcela significativa dos alunos trabalha no contra-turno.

NIVELAMENTO

Considerando a importância do uso correto da língua portuguesa e dos fundamentos de matemática, a Instituição ofertou esses cursos como nivelamento, com o intuito de aprimorar a linguagem oral e escrita e o raciocínio lógico. Esses cursos visam suprir as deficiências básicas dos alunos que apresentam dificuldades em acompanhar adequadamente o aprendizado.

As aulas foram realizadas aos sábados, sem nenhum custo adicional, de forma a atender alunos que estavam temporariamente afastados da vida escolar, aqueles que necessitam de reforço das bases de Ensino Médio e alunos estrangeiros que se encontram em processo de adaptação a redação em língua portuguesa. Cada módulo ofertou 20 horas de atividades, estando distribuídas em 10 sábados acadêmicos, duas horas por dia.

O programa de nivelamento foi apresentado pelo coordenador aos discentes na acolhida aos ingressantes e aos professores em todas as reuniões de início de semestre para que esses auxiliem na divulgação.

As inscrições foram disponibilizadas no início de cada semestre através do link para inscrição e permaneceu aberto por duas semanas. Os requisitos de participação foram: estar devidamente matriculado e cursar o 1º ou 2º período, não havendo nenhum tipo de obrigatoriedade.

APOIO PSICOPEDAGÓGICO

Consta no PDI como uma das ações a ampliação da capacidade de atendimento individual e em grupo do Atendimento Psicopedagógico e Acessibilidade. Um grande avanço do ano de 2023 referente a ação proposta foi o início do funcionamento das clínicas de psicologia das unidades Sul e Leste, onde o Núcleo de Apoio Psicopedagógico ao Aluno (NAPA) pode expandir sua atuação. Desta forma, a CPA atesta o cumprimento da ação proposta restando como desafio a ampliação da capacidade de atendimento nas demais unidades/polos.

O NAPA promove atividades que busquem de fato, desenvolver competências, oferecer subsídios e suporte psicopedagógico e emocional bem como promover a inclusão, garantido o respeito, a cidadania e os valores que conferem dignidade humana para melhor convivência, bem-estar do discente.

Oferecer um serviço de apoio psicopedagógico dentro de uma Instituição de educação superior com inúmeras demandas psicossociais advindas de um ambiente onde a diversidade se faz presente, é mais uma forma de contribuir para o preparo do acadêmico e ao mesmo tempo, contribuir na melhora da qualidade nas relações interpessoais e no campo psíquico pois, diante da democratização do acesso a educação superior é possível verificar uma grande diversidade e a necessidade da existência de espaços de educação formal e de saúde que ajude de fato a sociedade.

O NAPA ajuda os discentes em suas habilidades acadêmicas e promove condições para que sejam capazes de desenvolver as competências necessárias

voltadas para promoção da saúde integral com um foco maior na prevenção e com intervenções para a promoção de mudança de comportamentos visando a saúde mental e como consequência o bem-estar individual e a qualidade de vida no ambiente acadêmico.

O NAPA desenvolve atividades em grupo e individual. Os atendimentos aos acadêmicos dos cursos da Instituição ocorrem individualmente e direcionados às demandas realizadas pelos estagiários e pelas psicólogas da clínica de Psicologia, sendo as principais procuras por dificuldades de aprendizagem e de falar em público. A solicitação ocorre através do preenchimento do formulário psicopedagógico pelo coordenador do curso. Já as atividades em grupo são realizadas através de intervenções em sala de aula, em virtude das demandas dos cursos, sendo realizadas: oficinas, palestras, rodas de conversas, dinâmicas de grupo e orientações focadas na demanda pontual.

O apoio prestado pelo NAPA é apresentado pelo coordenador do curso aos discentes na acolhida aos ingressantes e aos professores em todas as reuniões de início de semestre, para que auxiliem no diagnóstico de alunos que apresentem dificuldades. O apoio psicopedagógico também é apresentado no projeto “FAMETRO Consciente” de forma a manter a comunidade acadêmica informada sobre esse importante serviço.

PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DO EGRESSO

A FAMETRO tem o compromisso com a constante valorização do ser humano por meio da Educação Superior na Região Amazônica, qualificando mão de obra para organizações públicas, privadas, organizações não governamentais e empreendimentos próprios. Entretanto, a Instituição entende que seu compromisso vai além da formação durante a graduação e, dessa forma, abrange inclusive conhecer informações sobre a inserção do egresso no mercado de trabalho como forma de avaliar a contribuição de seus cursos para a sociedade.

Neste contexto, a Instituição, adota uma forma de acompanhamento que inclui o levantamento de dados sobre as condições do aluno no mercado de trabalho

ao ingressar no curso e confronta com as condições que o mesmo se encontra como profissional. Ao comparar os perfis levantados a Instituição avalia de que forma os cursos de graduação estão contribuindo para a empregabilidade e a ascensão profissional/social através da posição assumida e de sua remuneração.

Desta forma, o objetivo geral do Programa de Acompanhamento do Egresso (PROAE) é acompanhar a condição do egresso como forma de demonstrar a importância da Instituição para contribuir com a qualificação da mão de obra para o desenvolvimento do país e como modificadora da realidade social dos cidadãos por ela formados.

As coordenações de curso utilizam as informações geradas pelo programa na acolhida dos calouros, como forma de estimular os alunos ingressantes a darem continuidade no curso e de mostrar perspectivas profissionais possíveis de serem alcançadas.

Consta como metas para o PROAE no PDI: expandir o projeto de acompanhamento do Egresso; melhorar projetos em que o egresso possa ser inserido no mercado de trabalho com o acompanhamento da IES; e promover a constante participação do egresso nas atividades do próprio curso. Todas as metas propostas foram atingidas nos anos de 2022 e 2023, havendo avanços importantes, como a ampliação dos cursos que promoveram o encontro anual de egressos e a criação do Portal do Egresso (Figura 13) no ano de 2023. O portal possui diversas atrações, como a pesquisa do egresso, radar de mercado, cúpula de egressos, egressos em ação, mentoria de carreira, plataforma de vagas de empregos, depoimentos de egressos, além das oportunidades de aperfeiçoamento e qualificação dentro da própria FAMETRO.



Figura 13: Portal do Egresso.

POLÍTICAS INSTITUCIONAIS E AÇÕES DE ESTÍMULO À PRODUÇÃO DISCENTE E A PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Instituição com o Programa de Estímulo a Realização e Participação de Eventos (PAPREV), o qual visa estimular a produção acadêmica e divulgação de resultados das pesquisas dos projetos de iniciação científica de docentes e discentes da Instituição.

Os docentes que forem participar de apresentação de eventos dessa natureza, receberão uma ajuda de custo e não sofrerão nenhuma medida de descontos dos seus proventos durante a participação nos eventos aprovados.

O incentivo às publicações científicas, tecnológicas, artístico e culturais serão estimuladas da seguinte forma aos discentes: ajuda de custo em forma de desconto na mensalidade e/ou patrocínio da Instituição; dispensa de defesas de Trabalhos de conclusão de curso, mediante aceite de artigo em revistas indexadas; e computo como atividades complementares pela participação em grupos de pesquisa e publicações.

Desta forma, a política institucional de produção e participação discente em eventos visa proporcionar a divulgação dos conhecimentos científicos, didático-

pedagógicos, tecnológicos, artísticos e culturais que constituem patrimônio da humanidade; a comunicação do saber através do ensino, de publicações diversas ou de outras formas de comunicação; a realização do monitoramento da produção científica de forma a potencializar as ações; o incentivo à participação de alunos em eventos nacionais e internacionais; e o estímulo à participação em cursos de idiomas, visando à capacitação para vivenciar a experiência de intercâmbios educacionais.

Em acréscimo, as metodologias de ensino e as atividades desenvolvidas com os discentes, em sala de aula e em atividades externas, são planejadas periodicamente para que sejam executadas e venham a contribuir para o desenvolvimento das competências e habilidades preconizadas.

Consta como meta no PDI vigente melhorar em 40% o NPS dos programas de pesquisa da graduação e pós-graduação de acordo com a avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) até 2025. No comparativo com 2021, o conhecimento sobre o programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT) teve aumento de 10 (42%) pontos NPS entre os discentes, de 13 (38%) pontos entre os docentes e de 8 (28%) pontos entre os docentes EaD/tutores na pesquisa de autoavaliação de 2023. Desta forma, torna-se um desafio para os próximos dois anos atingir a meta entre os docentes/tutores e manter a satisfação dos discentes quanto a avaliação dos indicadores referentes ao estímulo à produção discente e a participação em eventos.

Como ações de estímulo a participação em atividades complementares, a Instituição ofertou através de seus cursos e da coordenação de cursos de aperfeiçoamento, diversos eventos (Quadro 48) e cursos de aperfeiçoamento (Quadro 49). No comparativo de 2021 com 2022, esse último apresentou acréscimo em número de eventos/cursos e participantes. No ano de 2023, a oferta foi ampliada ainda mais, com acréscimo de 38 (33%) eventos e 11.064 (54%) participantes, assim como de aumento de 9 (13%) cursos de aperfeiçoamento e de 84 (3%) participantes.

A inscrição em todos os eventos foi gratuita, muitos deles mediante a entrega de alimentos, roupas, brinquedos ou produtos de limpeza, os quais foram doados em ações sociais. Os cursos de aperfeiçoamento e desenvolvimento foram ministrados por profissionais convidados e os valores das inscrições foram ofertados de forma acessível aos alunos e gratuito para os colaboradores da Instituição.

Quadro 48: Eventos ofertados pelo CEUNI – FAMETRO em 2023.

Eventos	Participantes
1 - ENCONTRO DE EGRESSOS DE ENGENHARIA CIVIL.	143
2 - MOSTRA DE ESTRUTURAS.	391
3 - OFICINA DE CONCRETO DE AUTOADENSÁVEL.	90
4 - PALESTRA NA TRILHA DO CONHECIMENTO ENADE.	162
5 - III EDIÇÃO JORNADA DE MARKETING - ENGAGE & INNOVATE - MARKETING 5.0: CONECTANDO MENTES, CRIANDO EXPERIÊNCIAS.	180
6 - II JORNADA ACADÊMICA DE LOGÍSTICA.	123
7 - I SEMANA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	107
8 - II SEMANA ACADÊMICA DO CURSO DE RECURSOS HUMANOS - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: O IMPACTO NAS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS.	137
9 - SEMANA DO ADMINISTRADOR - GESTÃO INOVADORA: COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS DOS PROFISSIONAIS PARA INOVAR EM BIOINDÚSTRIAS E INDÚSTRIA 4.0 DA REGIÃO.	421
10 - CENÁRIO ATUAL, DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA ESTÉTICA.	150
11 - INFECÇÕES CUTÂNEAS POR MICOBACTÉRIAS.	150
12 - MICROAGULHAMENTO E SUAS DIVERSIDADES DE APLICAÇÕES.	150
13 - TÉCNICAS DE ESCOVAÇÃO E MODELAGEM.	10
14 - VENTOSATERAPIA APLICADA A ESTÉTICA.	12
15 - COSMÉTICOS-FORMULAÇÕES COM ATIVOS AMAZÔNICOS.	8
16 - LIMPEZA DE PELE OXIGENANTE.	16
17 - ULTRASSOM-CORRENTES TERAPÊUTICAS APLICADAS A ESTÉTICA.	13
18 - INTRADERMOTERAPIA PRESSURIZADA-HARMONIZAÇÃO CORPORAL.	15
19 - MOSTRA ACADÊMICA DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL.	175
20 - OFICINA DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO.	180
21 - MOSTRA DE EXTENSÃO DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL.	158
22 - DIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL - TRABALHANDO OS DIREITOS DOS AUTISTAS.	30
23 - I JORNADA DE SAÚDE EAD: QUALIDADE DE VIDA ATRAVÉS DA PROMOÇÃO DA SAÚDE.	160
24 - IV SEMINÁRIO DE SAÚDE DA MULHER.	155
25 - SEMANA DE ENFERMAGEM EAD: UMA FORÇA PARA SAÚDE BRASILEIRA.	70
26 - PALESTRA EM ALUSÃO AO DIA DA CONSCIÊNCIA NEGRA: AS COMUNIDADES QUILOMBOLAS DO AMAZONAS: ANÁLISE SOCIOPOLÍTICA E EDUCATIVA.	50

27 - SETEMBRO AMARELO: PREVENÇÃO AO SUICÍDIO E VALORIZAÇÃO DA VIDA.	66
28 - NOVEMBRO AZUL: CÂNCER DE PRÓSTATA: SINTOMAS E TRATAMENTO.	49
29 - STREAMING DO CONHECIMENTO: PALESTRA A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA - VÍDEO CONFERÊNCIA.	90
30 - MINIPALESTRA: E SOCIAL (SEMANA ACADÊMICA).	40
31 - MINIPALESTRA: MODELO ZONA FRANCA (SEMANA ACADÊMICA).	30
32 - MINIPALESTRA: SIMPLES NACIONAL (SEMANA ACADÊMICA).	35
33 - MINIPALESTRA: REFORMA TRIBUTÁRIA (SEMANA ACADÊMICA).	160
34 - MINIPALESTRA: PLANEJAMENTO FINANCEIRO (SEMANA ACADÊMICA).	150
35 -MINIPALESTRA: ROTINAS TRABALHISTAS DO CONTADOR EM EMPRESAS.	90
36 - PALESTRA: ATUAÇÃO DA RECEITA FEDERAL NA ADUANA (SEMANA ACADÊMICA).	400
37 - PALESTRA: EMPREENDEDORISMO EM CONTABILIDADE (SEMANA ACADÊMICA).	400
38 - MESA REDONDA: IMPACTOS E DESAFIOS DA INCLUSÃO DESPORTIVA.	250
39 - PALESTRA: JOGOS OLÍMPICOS COM O MEDALHISTA OLÍMPICO SANDRO VIANA.	450
40 - SEMANA ACADÊMICA: REFLEXÕES E PRÁTICA DO PROFISSIONAL DA EDUCAÇÃO FÍSICA.	400
41 - PALESTRA: VAMOS FALAR DE EDUCAÇÃO FÍSICA.	400
42 - I FÓRUM SOBRE BOAS PRÁTICAS FARMACÊUTICAS.	327
43 - CICLO DE PALESTRAS - SEMANA DO USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS COM FVS.	538
44 - PALESTRA PARA CALOUROS DO CURSO DE FARMÁCIA SOBRE FARMÁCIA MAGISTRAL.	153
45 - V JORNADA FARMACÊUTICA CEUNI-FAMETRO.	919
46 - INOVATEC: CURSOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.	1.621
47 - FAMTECH: CURSOS DE COMPUTAÇÃO.	1.873
48 - A VISÃO JORNALÍSTICA DO CASO YANOMAMI.	200
49 - 22º ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO DE JORNALISMO (ENEJOR) - III CONGRESSO DE JORNALISMO DA AMAZÔNIA (CONJOR).	300
50 - JORNALISMO NA VEIA.	150
51 - MERCADO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.	50
52 - CAFÉ FISIOLÓGICO: A IMPORTÂNCIA DA LITERATURA NA CONSTRUÇÃO DO JORNALISTA.	100

53 - ENCONTRO COM EGRESSOS.	60
54 - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: OS DESAFIOS NA ÁREA DA COMUNICAÇÃO.	60
55 - MARD I: MOSTRA AUDIOVISUAL DE REGISTROS ACADÊMICOS.	200
56 - SEMANA DE PSICOLOGIA.	900
57 - PALESTRA DE VALORIZAÇÃO A VIDA ESCOLA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA.	80
58 - CICLO DE PALESTRA SETEMBRO AMARELO.	1.200
59 - WEBINÁRIO SOBRE O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE DE PESSOAS LGBTQIAP+.	1.400
60 - PALESTRA DE CONSCIENTIZAÇÃO PARA O CONTROLE DO CÂNCER DE MAMA.	200
61 - PALESTRA DE CONSCIENTIZAÇÃO NOVEMBRO AZUL.	200
62 - I CONVETEE.	750
63 - CICLO DE PALESTRAS: MARÇO AMARELO.	300
64 - CICLO DE PALESTRAS: ABRIL LARANJA.	400
65 - CONFERÊNCIA: LANÇAMENTO REGIONAL LIBRELA / ZOETIS.	350
66 - CONFERÊNCIA: A NOVA ERA DA MEDICINA VETERINÁRIA.	250
67 - I EXPO VET.	230
68 - I CICLO DE PALESTRAS LAMVA.	370
69 - II JULHO DOURADO & PRÊMIO CHAPLIN.	130
70 - II CONVETEE.	360
71 - LIVE CASA FAMETRO MITOS E VERDADES SOBRE OS GATOS.	80
72 - CONFERÊNCIA: LANÇAMENTO REGIONAL SKIN CARE VETNIL.	300
73 - II FÓRUM VIRADA ANIMAL.	380
74 - V JORNADA ACADÊMICA DE MEDICINA VETERINÁRIA & PRÊMIO CHAPLIN.	320
75 - PALESTRA - PET DAY.	70
76 - SEMANA ACADÊMICA DE SAÚDE.	68
77 - I CICLO DE PALESTRA: SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA.	95
80 - PALESTRA ABRIL AZUL: AUTISMO SAÚDE, DESENVOLVIMENTO E DIREITOS SOCIAIS DA CRIANÇA COM TEA.	198
81 - PALESTRA: A IMPORTÂNCIA DA MULTIDISCIPLINARIDADE PARA A SAÚDE, DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA COM TEA.	95
82 - PALESTRA CONSCIÊNCIA NEGRA: AS COMUNIDADES QUILOMBOLAS DO AMAZONAS: ANÁLISE SOCIOPOLÍTICA E EDUCATIVA.	175
83 - PALESTRA SETEMBRO AMARELO: O TRABALHO DESENVOLVIDO	155

PELAS CLÍNICAS FAMETRO NO ENFRENTAMENTO A DEPRESSÃO.	
84 - CONFERÊNCIA: OS YANOMAMIS NO CONTEXTO DOS DIREITOS HUMANOS.	50
85 - PALESTRA INTERNACIONAL COM A UNIVERSIDADE DE LISBOA - DR. VERA CRUZ.	300
86 - AUDIÊNCIA E ALEGAÇÕES FINAIS: TESES E PERCEPÇÕES EM JUÍZO.	50
87 - CICLO DE PALESTRAS: PRÁTICA EM DIREITO PREVIDENCIÁRIO.	18
88 - SEMANA ACADÊMICA DO CURSO DE DIREITO.	1.000
89 - PALESTRA: “PRECEDENTES JUDICIAIS NO STF” COM DR. MÁRIO QUINTÃO.	90
90 - PALESTRA OUTUBRO ROSA “SAÚDE E DIREITOS DA PACIENTE ONCOLÓGICA”.	500
91 - SEMANA ACADÊMICA DE SERVIÇO SOCIAL.	155
92 - I CICLO DE PALESTRA: A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.	95
93 - II CICLO DE PALESTRA: OS DESAFIOS DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO INTERIOR DO AMAZONAS.	89
94 - PALESTRA ABRIL AZUL: AUTISMO SAÚDE, DESENVOLVIMENTO E DIREITOS SOCIAIS DA CRIANÇA COM TEA.	198
95 - PALESTRA: AÇÕES DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA COM ÊNFASE NA CIPTEA.	85
96 - PALESTRA: A IMPORTÂNCIA DA MULTIDISCIPLINARIDADE PARA A SAÚDE, DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA COM TEA.	95
97 - PALESTRA CONSCIÊNCIA NEGRA: AS COMUNIDADES QUILOMBOLAS DO AMAZONAS: ANÁLISE SOCIOPOLÍTICA E EDUCATIVA	175
98 - PALESTRA MAIO LARANJA: O TRABALHO DESENVOLVIDO PELA DEPCA JUNTO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS.	148
99 - I WORKSHOP DE DOENÇAS NÃO TRANSMISSÍVEIS.	350
100 - JORNADA ACADÊMICA DE NUTRIÇÃO.	450
101 - SEMANA ACADÊMICA (CICLO DE PALESTRAS) DOS CURSOS DE GESTÃO.	223
102 - SETEMBRO AMARELO (CICLO DE PALESTRAS) DOS CURSOS DE GESTÃO.	124
103 - CICLO DE PALESTRAS: MAIS MENINAS E MULHERES NA CIÊNCIA.	120
104 - SEMANA ACADÊMICA DO CURSO DE BIOMEDICINA.	478
105 - 15ª SEMANA DE ENFERMAGEM.	400
106 - PALESTRA ABRIL VERDE: PREVENÇÃO DE ACIDENTES E DOENÇAS OCUPACIONAIS.	60
107 - PALESTRA: MAIO AMARELO: PREVENÇÃO E COMBATE À HIPERTENSÃO ARTERIAL.	250

108 - PREVENÇÃO À COVID 19 PARA INDÍGENAS.	200
109 - AUTISMO O CONHECIMENTO É A CHAVE PARA O AUTISMO.	225
110 - ENFERMAGEM EM SEGURANÇA DO PACIENTE E SAÚDE DA MULHER.	50
111 - II AMOSTRA DE TECNOLOGIA NA ÁREA DA SAÚDE.	30
112 - ENFERMAGEM NA SAÚDE DA MULHER.	80
113 - SEMANA ACADÊMICA DE ODONTOLOGIA.	417
114 - PALESTRA: DIAGNÓSTICO EM ENDODONTIA.	113
116 - PALESTRA: “ÉTICA NA ODONTOLOGIA” CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA.	80
117 - PALESTRA: “TERAPÊUTICA MEDICAMENTOSA APLICADA À ODONTOLOGIA.	85
118 - PALESTRA: “PLANEJAMENTO EM PRÓTESE DENTÁRIA.	88
119 - GINCANA - TRILHA DO CONHECIMENTO.	137
120 - PALESTRA “ODONTOLOGIA DIGITAL X IMPLANTODONTIA.	90
121 - PALESTRA: AS INTERCORRÊNCIAS MAIS COMUNS EM CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS.	94
122 - PALESTRA MAURO BARROS “INTERCORRÊNCIAS E COMPLICAÇÕES NA CIRURGIA ORAL E DIAGNÓSTICO EM PERIODONTIA.	162
123 - MOSTA DE LOGÍSTICA.	120
124 - BATE PAPO DE PROFISSÕES (BIOMEDICINA E NUTRIÇÃO).	58
125 - EMPREENDEDORISMO EM LOGÍSTICA.	35
126 - OFICINA: EXAMES LABORATORIAIS E PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM.	106
127 - PALESTRA: INOVAÇÃO.	105
128 - JORNADA DO EMPREENDEDOR: DANDO UP EM SUA CARREIRA.	44
129 - PALESTRA - MARKETING 4.0.	47
130 - DIA DO PEDAGOGO.	21
131 - BATE PAPO DE PROFISSÕES SAÚDE.	40
132 - OFICINA MEI.	41
133 - PALESTRA RESÍDUOS SÓLIDOS.	152
134 - AÇÃO SOCIAL DIA DA MULHER (SAÚDE MENTAL E DIREITO DA MULHER).	146
135 - MESA REDONDA: AUTISMO - O CONHECIMENTO - CHAVE PARA INCLUSÃO.	21
136 - WORKSHOP DE MAKE.	30
137 - BATE PAPO PROFISSÕES: COREN.	45

138 - BATE PAPO PROFISSÕES: ADMINISTRAÇÃO E TECNÓLOGOS.	71
139 - BATE PAPO PROFISSÕES: ENGENHARIAS.	31
140 - BATE PAPO PROFISSÕES: CIÊNCIAS CONTÁBEIS.	23
141 - BATE PAPO PROFISSÕES: PSICOLOGIA.	23
142 - PALESTRA: EDUCAÇÃO INCLUSIVA.	22
143 - PALESTRA: EDUCAÇÃO INFANTIL.	42
144 - PALESTRA: IMPOSTO DE RENDA: PORQUE FAZER E COMO FAZER.	150
145 - AGENDA 30 E APLICAÇÃO DA CONTABILIDADE AMBIENTAL.	125
146 - MESA REDONDA: CONSCIENTIZAÇÃO AUTISMO.	45
147 - BATE PAPO PROFISSÕES: CONSELHO DE FARMÁCIA.	43
148 - OUTUBRO ROSA: RODA DE CONVERSA.	59
149 - I SIMPÓSIO DE HEPATITES VIRAIS	100
150 - II SIMPÓSIO DE ORTOPEDIA PEDIÁTRICA	200
151 - WORKSHOP DE EMPREENDEDORISMO EM MEDICINA	220
152 - PALESTRA “SAÚDE DA MULHER NEGRA”	120
153 - PALESTRA “MANEJO DE SÍNDROMES CORONARIANAS NA EMERGÊNCIA	80
TOTAL	31.592

Quadro 49: Cursos de Aperfeiçoamento e Desenvolvimento ofertados pelo CEUNI – FAMETRO em 2023.

Eventos	Participantes
1 - WORKSHOP PRIMEIROS PASSOS NA ADVOCACIA - PRESENCIAL SEDE	20
2 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA RESPIRATORIA TURMA 01 - PRESENCIAL SEDE	30
3 - CURSO FERIAS PRIMEIROS SOCORROS - PRESENCIAL MANACAPURU	30
4 - CURSO PREMIUM CONTRATOS DE CREDITOS BANCARIO - PRESENCIAL SEDE	86
5 - CURSO EXCEL BÁSICO - PRESENCIAL SEDE	30
6 - OFICINA TECNICAS DE DEFESA ORAL - ONLINE	27
7 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA RESPIRATORIA - TURMA 02 PRES SEDE	33
8 - OFICINA DE PETIÇÕES - PRESENCIAL FST	70
9 - CURSO DE PRIMEIROS SOCORROS - PRESENCIAL SEDE	44

10 - CURSO PUNÇÃO VENOSA PERIFÉRICA COM SCALP - PRESENCIAL UN LESTE	43
11 - WORKSHOP CRIMINOLOGIA - PRESENCIAL FST	50
12 - OFICINA DE FOTOGRAFIA - PRESENCIAL SEDE	26
13 - OFICINA COLETA SANGUINEA E PUNÇÃO VENOSA - PRESENCIAL SEDE	48
14 - WORKSHOP COMO MELHORAR SUA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL - ONLINE	33
15 - OFICINA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS - PRESENCIAL SEDE	53
16 - OFICINA CÁLCULOS TRABALHISTAS - PRESENCIAL SEDE	27
17 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA RESPIRATORIA - TURMA 03 PRES SEDE	31
18 - WORKSHOP ANATOMIA DO APARELHO LOCOMOTOR - PRESENCIAL SEDE	23
19 - OFICINA PRODUÇÃO DE PODCASTS - PRESENCIAL SEDE	20
20 - CURSO BIOQUÍMICA BÁSICA APLICADA À MEDICINA VETERINÁRIA - PRES SEDE	28
21 - CURSO PUNÇÃO VENOSA PERIFÉRICA COM SCALP TURMA 2- PRESENCIAL UN LESTE	34
22 - WORKSHOP PLANILHAS FINANCEIRAS - PRESENCIAL SEDE	16
23 - OFICINA ATUAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA EM CENTOS - P SEDE	25
24 - CURSO DE COLETA E PUNÇÃO VENOSA - P UNIDADE LESTE	27
25 - OFICINA TECNICAS DE DEFESA ORAL - ONLINE	22
26 - OFICINA DE DESENVOLVIMENTO PERFIL PROFISSIONAL - ONLINE	29
27 - CURSO PARADA CARDIORRESPIRATORIA - P UNIDADE LESTE	45
28 - CURSO ANATOMIA TOPOGRAFICA TORAX MOD I - P SEDE	15
29 - CURSO PUNÇÃO VENOSA PERIFERICA COM SCALP - P SEDE	21
30 - WORKSHOP DISSECAÇÃO ANIMAL - P SEDE	11
31 - OFICINA COMO MELHORAS SUA COMUNICACAO INTERPESSOAL - UNIDADE LESTE	40
32 - OFICINA ADM DE MEDICAMENTOS INJETAVEIS - P UN LESTE	37
33 - OFICINA TCC NOTA 10 - P SEDE	32
34 - OFICINA ADM DE MEDICAMENTOS INJETAVEIS - P SEDE	24
35 - CURSO LIDERANÇA E GESTÃO DA QUALIDADE - ONLINE	137
36 - CURSO PARADA CARDIORRESPIRATORIA T 02- P UNIDADE LESTE	34
37 - WORKSHOP PLANEJAMENTO FINANCEIRO DA EMPRESA DE PEQUENO PORTE FST	18

38 - WORKSHOP HIPNOSE CIENTIFICA - FST	19
39 - CURSO EXCEL INTERMEDIÁRIO - P SEDE	16
40 - WORKSHOP AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO FISIOTERAPEUTICO	42
41 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA TURMA 01 - P SEDE	40
42 - OFICINA ONUS DA PROVA NO PROCESSO DO TRABALHO - P SEDE	16
43 - CURSO DE PRIMEIROS SOCORROS T 02 - P SEDE	34
44 - OFICINA COLETA E PUNÇÃO VENOSA - P SEDE	24
45 - OFICINA TECNICAS DE DEFESA ORAL - P U LESTE / ONLINE	47
46 - OFICINA COLETA E PUNÇÃO VENOSA - P U LESTE	31
47 - WORKSHOP COMO MELHORAR SUA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL - P U SUL	28
48 - OFICINA FERRAMENTAS DA QUALIDADE - P SUL	29
49 - OFICINA DE PRE NATAL NA ATENCAO PRIMARIA - P SEDE	27
50 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA T 04 - P SEDE	36
51 - CURSO DE PRIMEIROS SOCORROS T 03 - P SEDE	37
52 - OFICINA PRESCRIÇÃO DE EXERCICIOS FISIOTERAPEUTICOS - P SEDE	53
53 - SEMANA DE PSICOLOGIA - SAÚDE MENTAL NO SÉCULO XXI	677
54 - CURSO MODELAGEM DE PROCESSOS UTILIZANDO BIZAGI MODELER - P SEDE	29
55 - OFICINA TECNICAS DE DEFESA ORAL - ONLINE	20
56 - CURSO AUDITORIA E FORMAÇÃO DE AUDITORES DE SISTEMAS - P SEDE	14
57 - CURSO DE PRIMEIROS SOCORROS T 04 - P SEDE	29
58 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA T 05 - P SEDE	29
59 - OFICINA PRESCRIÇÃO DE EXERCICIOS FISIOTERAPEUTICOS T 02- P SEDE	30
60 - OFICINA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENOS INJETÁVEIS T 04 - P SEDE	43
61 - OFICINA DE DEPARTAMENTO PESSOAL - P SEDE	21
62 - OFICINA CHATGBT E CANVA PARA REDES SOCIAIS - P FST	17
63 - CURSO URGENCIA E EMERGENCIA T 06 - P SEDE	44
64 - WORKSHOP TRANSIÇÃO DE CARREIRA - ONLINE	35
65 - CURSO PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA T 02 - P LESTE	51
66 - OFICINA ADMINSTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS T 05 - P SEDE	31

67 - OFICINA COLETA E PUNÇÃO VENOSA - P SEDE	26
68 - CURSO TRATAMENTO AVANÇADO EM FERIDAS - P ITACOATIARA	22
69 - WORKSHOP VENCENDO O MEDO DE FALAR EM PÚBLICO E MARKETING - ONLINE	133
70 - OFICINA E-SOCIAL - P SEDE	20
71 - OFICINA TÉCNICAS DE DEFESA ORAL - P SEDE	15
72 - WORKSHOP ADOLESCER NEM CRIANÇA NEM ADULTO - P FST	21
73 - WORKSHOP COMO MELHORAR SUA COMUNICACAO INTERPESSOAL - ONLINE	24
74 - CURSO CRIMES CONTRA A DIGNIDADE SEXUAL - P SEDE	77
75 - CURSO PUNCAO VENOSA PERIFERICA COM SCALP T 04 - P SEDE	7
76 - CURSO PARADA CARDIORRESPIRATORIA T 03 - P LESTE	17
77 - CURSO DE PRIMEIROS SOCORROS T 05 - P SEDE	14
78 - OFICINA PRESCRICAO DE EXERCICIOS FISIOTERAPEUTICOS T 03 - P SEDE	16
TOTAL	3.260

ATENDIMENTO DISCENTE NOS SETORES ADMINISTRATIVOS:

Nas pesquisas de autoavaliação institucional aplicadas aos discentes nos anos de 2021, 2022 e 2023, constaram questões referentes ao atendimento e retorno dado pelos setores SECAD, NADI e Financeiro (Quadros 16 e 17). Os referidos setores apresentam amplo espaço físico para atendimento presencial e suporte através do *contact center* (informações e solicitações gerais da Instituição), por meio de ligações e Chat Maria, além da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), que atende através de ligações, Chat Maria e e-mail assuntos relacionados a SECAD.

As dificuldades enfrentadas nos dois anos mais críticos da Pandemia da COVID-19 fizeram a Instituição replanejar seus investimentos e antecipar melhorias, assim como implementar novas estratégias para remediar problemas que surgiram ao longo da pandemia. Como ações efetivas implementadas a partir do planejamento estratégico, foram criados o Chat Maria e o Contact Center em 2020 e a CRA em 2022. Os avanços alcançados impactaram positivamente na experiência dos alunos referente ao atendimento dos setores administrativos, chegando em 2023 ao aumento de 34 pontos no valor NPS da SECAD, de 10 pontos do NADI e de 8 pontos do setor financeiro, além de 6 pontos referente ao retorno das solicitações realizadas

via portal do aluno, com redução de 50% do tempo necessário para o cumprimento dos prazos para retorno dos protocolos solicitados.

A partir da participação dos discentes nas respostas abertas da autoavaliação e na ouvidoria, a principal queixa atualmente é as informações passadas de forma equivocada, levando o discente a não ter sua demanda atendida no setor ao qual é direcionado. Portanto, a CPA vê como um desafio o aperfeiçoamento dos fluxos de processos internos de cada setor para melhorar a comunicação interna e a eficiência na execução das atividades inerentes ao setor e no atendimento das demandas dos alunos.

ATENDIMENTO DISCENTE NO NEAD

As pesquisas de autoavaliação de 2021 a 2023 posicionaram o atendimento do NEaD em zona NPS de qualidade, com aumento de 6 pontos NPS, reflexo de uma ótima organização e das contínuas melhorias que o núcleo vem realizando desde sua criação.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA FAMETRO) apresenta implementações contínuas, onde as necessidades são detectadas, por meio da equipe multidisciplinar e, principalmente, pelos *feedbacks* dos usuários com dados extraídos das autoavaliações realizadas pela CPA. Em acréscimo à pesquisa de autoavaliação, o NEaD realiza semestralmente uma pesquisa paralela, mais detalhada para as questões do EaD, onde obtém informações importantes sobre a experiência do usuário. A pesquisa também utiliza a métrica NPS, além da resposta aberta, mesmo formato utilizado pela CPA.

O NEaD dispõe de atendimento presencial e *online*. O atendimento *online* se dá pelo AVA, num recurso de *chat*, e ocorre de forma síncrona e assíncrona, e é coordenado por uma equipe que trabalha atendendo os três turnos. O estudante pode ainda realizar agendamento para atendimento com a coordenação do seu curso para dirimir suas dúvidas. Além do atendimento ao aluno para as mais diversas questões

apresentadas acima, o discente conta também com o apoio através das atividades de tutoria, havendo mediação pedagógica em momentos *online* e presenciais.

A comunicação com os estudantes envolve todos os atores partícipes do modelo pedagógico EaD elaborado pela Instituição, porém, a assistência direta aos estudantes depende da boa mediação pedagógica, que ocorre com o apoio permanente de docentes e tutores EaD.

Os tutores EaD colaboram por meio de mediação no AVA, publicam os avisos, acompanham o programa de qualidade e estimulam a participação dos estudantes de modo síncrono e assíncrono. As atividades de tutoria garantem que o estudante tenha um acompanhamento permanente, auxiliado por meio de encontros mediados ao longo do processo educativo. A tutoria EaD garante a efetividade da interação, do atendimento, do suporte aos estudantes e do estímulo ao aprendizado, estabelecendo-se uma relação de proximidade aos docentes no que compete ao planejamento e à condução das disciplinas.

A mediação pedagógica no EaD é feita a distância, presencialmente e por meio dos materiais didáticos. À distância, essas mediações ocorrem por meio das ferramentas síncronas e assíncronas do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA FAMETRO). São interações diárias, sistemáticas e de extrema importância para o desenvolvimento de uma consciência crítica e social em relação à formação pessoal e profissional do estudante.

O tutor EaD conta com dispositivos de comunicação, como *chats*, fóruns, entre outros, e necessita planejar como cada um deles e em que momento serão utilizados, e deve preparar-se para atuar, conforme as características e peculiaridades de cada dispositivo, para que a mediação aconteça. Cada um destes dispositivos exige habilidades mediadoras diferenciadas e propiciam diferentes estratégias pedagógicas, que exigem participação em tempo real ou diferida, possibilitando a expressão, a intervenção e a colaboração para a construção coletiva do conhecimento.

4.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

A seguir estão apresentadas as ações realizadas pela Instituição e a coerência destas com o PDI, no que se refere à oferta de capacitação aos colaboradores, às políticas de descontos nos cursos e de acesso aos eventos Institucionais, à representatividade em órgãos colegiados e de gestão e aos serviços de secretaria acadêmica.

4.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A CPA considera ter excelente coerência entre as metas e ações propostas no PDI vigente e as políticas de pessoal executadas pela Instituição, tanto para os docentes, quanto para os técnicos-administrativos e tutores, conforme dados apresentados a seguir.

POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO DOCENTE E FORMAÇÃO CONTINUADA

No PDI consta como metas para operacionalizar mecanismos de estímulo à capacitação docente/tutor e formação continuada: i) Incentivo/ auxílio à participação em eventos Científicos/técnicos/culturais, frequência e qualidade das palestras, dos eventos e dos cursos de capacitação ofertados pela Instituição; ii) Incentivo/auxílio capacitação (formação continuada), frequência e qualidade das palestras, dos eventos e dos cursos de capacitação ofertados pela Instituição; iii) Incentivo/auxílio qualificação acadêmica docente e a devida divulgação das ações com os docentes; e iv) Promover ao corpo de tutores presenciais e a distância projetos de qualificação, formação e capacitação profissional. A CPA atesta que as metas e todas as suas ações foram cumpridas de forma excelente no presente triênio.

Para subsidiar, apoiar, e acompanhar a formação dos professores ingressantes e demais docentes da Instituição, bem como a atuação dos coordenadores e dos membros dos Núcleos Docentes Estruturantes dos Cursos, enquanto gestores dos cursos de graduação, primando por estratégias inovadoras de ação e de socialização,

o CEUNI-FAMETRO instituiu o Programa de Formação Docente, Técnico Administrativo e Tutores (PROFORMA) e o Projeto Pedagogia Universitária.

O PROFORMA é composto por várias ações que acontecem no decorrer do ano, entre as quais, na primeira semana após o retorno das férias coletivas do corpo docente/tutorial, ocorre a realização de palestras, oficinas e treinamentos diversos, através da execução do projeto Pedagogia Universitária. A formação continuada constitui uma ação prioritária de gestão acadêmica, na medida em que a complexidade das relações atinentes ao processo ensino-aprendizagem expressa um dos maiores desafios do magistério superior.

O projeto de ação desenvolvido através da Pedagogia Universitária atua na colaboração junto à avaliação de desempenho de docentes/coordenadores/tutores e da autoavaliação dos cursos de graduação, fomentando a formação continuada dentro da Instituição. Fornece um espaço de estudo e reflexão sobre a docência, possibilitando a construção e reconstrução de conhecimentos relacionados à prática pedagógica. O programa emerge da política de qualificação da ação pedagógica de apoio aos docentes e tutores.

São objetivos do projeto:

- ✓ Consolidar os princípios pedagógicos definidos no Projeto Político-Pedagógico Institucional;
- ✓ Qualificar o perfil docente e de tutores;
- ✓ Promover a troca de experiências acerca da ação pedagógica;
- ✓ Organizar atividades institucionais sobre a pedagogia universitária;
- ✓ Articular o programa com as diferentes áreas e seus respectivos cursos, detectando necessidades específicas para o desenvolvimento de ações de qualificação pedagógica;
- ✓ Articular o programa com as avaliações institucionais interna e externa, nas suas diferentes dimensões;
- ✓ Organizar a capacitação para os docentes e tutores ingressantes, no início de cada semestre letivo.

A modalidades de capacitação e formação continuada ofertadas anualmente pelo programa são: oficinas, cursos, palestras, workshops e assessoria pedagógica. A seguir estão listadas as ações realizadas em 2023 a título de exemplo:

- ✓ Reuniões de assessoramento pedagógico ao final dos períodos letivos;
- ✓ VI encontro de Pedagogia Universitária e formação docente “a sala de aula em mudança”. O qual contou com acolhida dos professores, tutores e coordenadores, aula inaugural com a magnífica Reitora, integração dos ingressantes e cronograma de ações de capacitação/formação, como:
 - Palestra: Projeto Trilha do Conhecimento;
 - Curso: Práticas Pedagógicas e engajamento discente: o papel do professor na construção da qualidade de ensino;
 - Oficina: HANDS ON: Ferramentas Tecnológicas integradas ao Ensino (Portal Digital, Laboratórios Virtuais, Bibliotecas Virtuais e Ambiente Digital da Extensão);
 - Painel temático: Nova Organização do Trabalho Pedagógico: A curricularização da extensão;
 - Oficina de práticas pedagógicas em atividades de extensão;

Nas pesquisas de autoavaliação institucional foi solicitada, dos docentes e dos docentes EaD/tutores, a avaliação sobre os cursos de atualização pedagógica e formação continuada ofertados pela Instituição. O resultado obtido foi em zona NPS de qualidade, com aumento dos valores NPS em 2023. A CPA verifica como um desafio para 2024 a implantação de cursos disponibilizados de forma permanente através de ambiente digital, de forma a torná-los acessíveis em qualquer período que se faça necessário a utilização para orientar e atualizar os colaboradores referente as tecnologias educacionais, o favorecimento do atendimento educacional especializado e a utilização de novas metodologias educacionais com foco no aprendizado.

PLANO DE CARREIRA PARA DOCENTES

Tem como objetivo assegurar a promoção vertical e horizontal, o regime de trabalho e a remuneração, em consonância com os documentos e as políticas institucionais implantadas e para atender a realidade do modelo acadêmico, conforme Plano de Carreira Docente protocolado no Ministério do Trabalho.

No tocante ainda ao Plano de Carreira Docente, este adota uma política de gestão com base nos princípios que integram o Projeto Institucional: a busca permanente de melhores padrões de qualidade e produtividade de seu pessoal, ao mesmo tempo em que promove condições para o seu crescimento, reconhecimento e satisfação. Para tanto, são consideradas premissas básicas: manter padrões de recrutamento, seleção e remuneração condignos; promover a integração de seu pessoal; criar incentivos para garantir a permanência do pessoal docente; buscar a atualização sistemática do seu pessoal para o aprimoramento da qualidade e da eficiência; e incentivar a participação de docentes em eventos científicos.

A admissão de professores horistas, parciais e integrais, é realizada mediante processo seletivo conduzido por comissão constituída pela Coordenação de Ensino e Coordenação de Curso. Dentre os critérios analisados para seleção, considera-se a titulação, a experiência na docência e fora dela, além de produção científica, técnica, artística e cultural.

Desta forma, a partir das evidências apresentadas sobre as políticas de capacitação e formação continuada, assim como plano de carreira, é possível constatar o cumprimento das seguintes metas e ações propostas no PDI:

- i) Ampliar os incentivos aos docentes para a participação em eventos científicos/técnicos e culturais;
- ii) Valorizar a titulação acadêmica, experiência na docência e fora dela, produção científica e tecnológica como critério de seleção para admissão de professores;
- iii) Pagamento adicional progressivo a especialistas, mestres e doutores;

- iv) Valorizar a produção científica como critério de ascensão horizontal para níveis sucessivos das categorias docentes.

POLÍTICA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

No PDI consta como metas para manter o corpo administrativo qualificado e motivado, a meta de incentivo/auxílio à participação em eventos Científicos/técnicos/culturais, frequência e qualidade das palestras, dos eventos e dos cursos de capacitação ofertados pela Instituição. A CPA atesta que a meta e todas as suas ações foram cumpridas de forma excelente no presente triênio, a seguir estão listadas as principais ações implementadas.

- ✓ Elaborar e executar o cronograma de capacitação e treinamento do pessoal administrativo do nível técnico e operacional a cada semestre; priorizar e selecionar profissionais já titulados e disponíveis no mercado para contratação;
- ✓ Incentivar a formação continuada do corpo técnico-administrativo por meio de desconto na graduação e pós-graduação;
- ✓ Ofertar cursos de relações interpessoais para o bom desempenho profissional; manter os critérios de progressão funcional no Plano de Cargos e salários, fundamentando-os no estímulo à qualificação e ao desempenho;
- ✓ Estimular a participação em eventos sociais, culturais e científicos promovidos pela Instituição e outras entidades; assegurar para fins de ascensão uma política de valorização do quadro administrativo para as vagas disponibilizadas na Instituição;
- ✓ Disponibilizar bolsa de 100% para os cursos de aperfeiçoamento da Instituição;
- ✓ Disponibilizar descontos nos outros segmentos da Instituição como Idiomas e colégio (para os filhos) para motivá-los.

Todas as ações supracitadas são realizadas pela Instituição sob responsabilidade do setor de recursos humanos (RH). Para cumprir com o primeiro item, anualmente o RH elabora e executa um cronograma de capacitação e treinamento para os colaboradores da equipe administrativa. No ano de 2023, o RH aumentou em 200% o quantitativo de treinamentos/cursos/palestras passando de 14/15 realizados em 2021/2022 para 46, listados no Quadro 50.

Quadro 50: Treinamentos, cursos e palestras ofertados pelo RH para os colaboradores da equipe administrativa no ano de 2023.

Eventos	Participantes
1 - Integração agora sou FAMETRO.	140
2 - Curso prático operação das catracas.	66
3 - CFTV.	110
4 - Inteligência emocional.	93
5- Noções de departamento pessoal.	9
6 - Ética no ambiente no trabalho.	83
7 - Campanha de combate as drogas e alcoolismo.	212
8 - Curso prático operação das catracas.	46
9 - Integração agora sou FAMETRO.	68
10 - De frente com o e-social.	19
11 - Procedimentos adequados da segurança patrimonial.	130
12 - Comunicação interna.	23
13 - Noções de ergonomia NR -17.	575
14 - Reunião de indicadores - casarão de ideias.	15
15 - Processo operacional financeiro.	92
16 - A disciplina na vida pessoal e profissional.	29
17 - Atendimento ao cliente - AGPS.	6
18 - Curso de informática.	25
19 - Atendimento ao cliente - AGPS.	72
20 - Me tornei líder e agora?	63
21 - Combate a prevenção a hipertensão arterial.	177
22 - Treinamento teórico de simulação de emergência.	100
23 - Curso de fotografia e vídeos usando o celular.	15
24 - Roda de conversa sobre pensão alimentícia.	7
25 - Integração agora sou FAMETRO.	54

26 - Acolhida dos líderes.	14
27 - A diferença do indivíduo parcial e imparcial no contexto profissional.	85
28 - Reunião sobre os processos de RH.	17
29 - Planejamento e saúde financeira.	223
30 - Palestra atendimento ao cliente - jurídico.	200
31 - Treinamento teórico de simulação de emergência.	81
32 - Integração agora sou FAMETRO.	59
33 - Reunião sobre os processos de RH.	16
34 - Planejamento e saúde financeira.	139
35 - Palestra atendimento ao cliente - jurídico.	150
36 - Vacinação H1N1 e COVID19.	231
37 - Integração Rádio Rios.	38
38 - Treinamento sobre as catracas.	15
39 - Análise de problemas e tomadas de decisões.	80
40 - Ação de saúde prevenção ao suicídio.	159
41 - Ação de saúde prevenção outubro rosa e novembro azul.	145
42 - 2º Encontro de jovens aprendizes.	38
43 - Ação de saúde prevenção novembro azul.	98
44 - Integração agora sou FAMETRO.	162
45 - FAMETRO kids 3ª edição.	100
46 - 3º Fórum hermanitos de empregabilidade para refugiados.	12
TOTAL	4.335

As atividades supracitadas possibilitaram melhorias no atendimento e no fluxo dos processos internos e, principalmente, proporcionando informações e cuidados para melhorar a saúde dos colaboradores.

Nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2022 e 2023 foi solicitada, dos técnicos-administrativos, a avaliação sobre a contribuição dos cursos/treinamentos ofertados para o aperfeiçoamento das suas atividades. O resultado obtido passou da zona NPS de qualidade para aperfeiçoamento, com discreta redução de 4 pontos. A CPA verifica como um desafio para 2024 a implantação de capacitações disponibilizadas de forma permanente através de

ambiente digital para tornar os cursos/treinamentos acessíveis em qualquer período que se faça necessário a utilização para aperfeiçoar as tarefas da equipe administrativa.

PLANO DE CARREIRA PARA TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

As políticas de gestão Institucionais possuem como objetivo implementar e adequar o plano de carreira dos técnicos-administrativos à realidade de mercado e de gestão, conforme o protocolado no Ministério do Trabalho. Adota ainda, uma política de administração baseada nos princípios que integram seu projeto Institucional: a busca permanente de melhores padrões de qualidade e produtividade de seus recursos humanos, ao mesmo tempo em que promove condições para o seu crescimento, reconhecimento e satisfação pessoal.

Para tanto, o plano de carreira possui as seguintes premissas básicas: manter padrões de captação, seleção e remuneração condignos; promover a integração de seu pessoal ao projeto Institucional; criar incentivos para garantir a permanência do pessoal técnico-administrativo; e buscar a atualização sistemática do pessoal para o aprimoramento da qualidade e da eficiência Institucional.

A carreira do pessoal técnico-administrativo tem seus cargos estruturados em níveis, agregados por grupo ocupacional, considerado segundo a natureza das atividades desenvolvidas em: grupo de nível superior; grupo de nível médio; e grupo de apoio. O ingresso em quaisquer dos grupos decorre da formação acadêmica do interessado ao cargo e a promoção funcional para o nível imediatamente superior, dentro da mesma categoria funcional, pode ocorrer, mediante o preenchimento das seguintes exigências: i) avaliação do desempenho; ii) obtenção de certificados de atualização ou especialização que seja relevante para o exercício do cargo que ocupa; e iii) obtenção de grau de escolaridade superior ao mínimo exigido para o cargo.

No tocante aos cargos e funções de confiança do corpo docente e técnico administrativo, a forma de escolha, para provimento de eventuais vagas, é designativa ou eletiva, de acordo com o disposto no Regimento do Centro Universitário.

As informações referentes aos planos de carreira e de salário são informadas no ato da contratação pelo setor de RH da Instituição, quando solicitado do setor e encontra-se presente no PDI.

Como avanços foram implementadas as seguintes melhorias: em 2022 - i) acesso as informações da folha de pagamento, contracheque, espelho do ponto, informe de Rendimento e dados pessoais através do Portal do colaborador; ii) acesso a declarações, ramais, divulgações internas da IES, vacinas e aniversariantes do mês através do Portal de serviços; iii) Plano de saúde - os valores passaram a ser por acomodação, dando mais acessibilidade aos colaboradores para adesão do plano, tendo em vista que anteriormente era realizado por faixa etária, o que tornava os planos mais caros para os colaboradores com idades mais elevadas. Em 2023 foi implementado o ponto através da geolocalização.

BOLSAS E DESCONTOS PARA CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* OFERECIDOS AOS COLABORADORES

As condições ofertadas pela Instituição para o desenvolvimento pessoal e profissional foi avaliada em zona de qualidade pelos colaboradores pelo segundo ano consecutivo, o que indica uma boa satisfação dos colaboradores a respeito dos benefícios ofertados pela Instituição, sendo alguns deles: i) Inscrição gratuita em cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional oferecidos pela Instituição; ii) Descontos de até 65% para realizarem cursos de Graduação e Pós-graduação; iii) Descontos para cursos de Francês, Espanhol, Italiano e Inglês pelo Idiomas FAMETRO para toda a comunidade acadêmica e dependentes; iv) Descontos para os filhos dos colaboradores cursarem os ensinamentos fundamental e médio no Colégio FAMETRO; e v) Plano de saúde (HAPVIDA e CNU) e ODONTO HAPVIDA, para colaboradores e seus dependentes (cônjuge e filhos).

4.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional

PROCESSOS DE GESTÃO INSTITUCIONAL

Consta como meta no PDI melhorar e assegurar um modelo de gestão que fortaleça práticas democráticas, com intuito de desenvolver a cooperação e o diálogo com a comunidade acadêmica e a sociedade civil. Para tanto, o CEUNI – FAMETRO implementou uma gestão participativa para garantir acesso e corresponsabilidade de todos os envolvidos nas ações da Instituição nos diversos órgãos que contam com a participação da comunidade acadêmica para as tomadas de decisões, como o Conselho Superior, Colegiados dos Cursos, Núcleo Docente Estruturante e CPA, essa última contando com a participação da sociedade civil organizada através de um representante constituindo a comissão e de consulta realizada anualmente com as empresas parceiras que ofertam vagas de empregos e estágios aos alunos e egressos da Instituição.

Neste sentido, o Processo de Gestão da Instituição tem como objetivo 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 corresponsabilidade dos sujeitos no processo de decisão, possuindo as seguintes diretrizes: i) Promover a participação dos docentes, tutores, administrativo e discentes nos órgãos e decisões da Instituição, com objetivo de ter uma gestão democrática e autônoma; ii) Assegurar processo que podem assegurar, sistematizar e divulgar as decisões dos órgãos colegiados para a comunidade interna; iii) Garantir a autonomia dos órgãos colegiados considerando os diferentes níveis de gestão; iv) Instituir calendário permanente de reuniões dos órgãos colegiados; v) Possibilitar um planejamento estratégico, capaz de assegurar a viabilidade e sustentabilidade da Instituição; vi) Implantar e garantir aos docentes, tutores, administrativo e técnicos administrativos o plano de cargos e salários.

A divulgação das decisões dos órgãos de gestão e colegiados é feita pela proreitoria ou por alguém autorizado por meio de atos oficiais, como portarias, resoluções e comunicações internas. Os resultados das reuniões são apresentados em forma de atas, que são lavradas em livro ATAS e seus extratos divulgados pelo portal

de serviços, para o acesso à informação da comunidade interna, e no site Institucional, permitindo transparência e fácil acesso a qualquer membro da sociedade. São disponibilizados da mesma forma os principais documentos institucionais, como o PDI, os programas, os relatórios de autoavaliação institucional e o relato institucional.

Os processos de gestão Institucional apresentaram coerência com as metas e ações previstas no PDI vigente.

ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL: SETORES ADMINISTRATIVOS DE APOIO AOS COLABORADORES

Cada unidade do CEUNI - FAMETRO possui espaço, equipamentos e colaboradores para atender satisfatoriamente as demandas dos setores de Recursos Pedagógicos, de Apoio aos Laboratórios Didáticos e do Departamento de Tecnologia e Informação (DTI). O setor de Recursos Humanos (RH) atua a partir da unidade Sede e da mesma forma fornece todo suporte necessário para atender todas as demandas do Centro Universitário.

O retorno as atividades presenciais e a melhora na situação sanitária vivenciada no ano de 2022, aliadas as ações executadas, favoreceram melhores experiências da comunidade acadêmica com o atendimento das demandas realizadas em todos os setores. De fato, isso pode ser constatado ao comparar a satisfação dos colaboradores com os setores supracitados nas pesquisas realizadas pela CPA entre 2021 e 2023, onde os quatro setores apresentaram aumento na pontuação NPS, com destaque para o DTI que apresentou aumento médio de 21 pontos entre todos os colaboradores, passando de zona NPS de aperfeiçoamento para qualidade.

Como um dos principais avanços quanto ao apoio prestado pelos setores administrativos, vale destacar essa evolução do DTI, a qual se sobressai sobre a rotatividade relativamente grande de colaboradores nesse setor, mostrando que o impacto na eficiência nos fluxos das demandas pela necessidade de treinamento de novos colaboradores tem sido menor, resultado do aumento do contingente de colaboradores que foram alocados no setor nos dois últimos anos. A rotatividade evidenciada no setor faz parte de um panorama compartilhado com praticamente

todas as empresas, devido à escassez de mão de obra no mercado e o constante assédio de outras empresas para captar profissionais que já possuam experiência profissional.

O desafio para 2024, passa a ser a manutenção da satisfação referente ao atendimento dos quatro setores avaliados pelos colaboradores.

4.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

A sustentabilidade financeira é imprescindível para a Instituição, principalmente porque será fator primordial para a longevidade de suas atividades. Nesse sentido, as metas propostas, foram elaboradas procurando garantir condições a implantação, ao desenvolvimento e a expansão da Instituição.

A manutenção da sustentabilidade financeira justifica seu empenho na gestão financeira e orçamentária, procurando garantir o funcionamento e ampliação da Instituição, de modo a fazer cumprir a sua missão institucional.

As metas propostas no PDI vigente procuram consolidar um conjunto de ações, para garantir o correto enfrentamento ao desafio do equilíbrio financeiro, em uma Instituição educacional que necessita por definição de sua atividade de constantes investimentos, pretendendo que as fontes de recursos previstas/executadas atendam muito bem ao custeio e aos investimentos em ensino, extensão, pesquisa e tudo que envolve a gestão educacional. São elas:

- ✓ Consolidação da sustentabilidade econômico-financeira, assegurando a excelência acadêmica e o compromisso social;
- ✓ Avaliação das metas/propósitos do PDI voltadas para a sustentabilidade financeira;
- ✓ Racionalizar a utilização de recursos institucionais;
- ✓ Trabalhar com as previsões orçamentárias, a partir da receita e da despesa das atividades meio e fim da IES, tendo em vista a manutenção e a expansão

do negócio, assegurando a qualidade e a excelência nos produtos e serviços oferecidos;

- ✓ Apoiar a busca permanente de recursos por intermédio da participação em projetos, editais de financiamento, emendas parlamentares e outras fontes.

Todas as ações supracitadas foram executadas nos três primeiros anos do PDI vigente, portanto cumprindo com o planejado para o período e justificando a zona NPS de qualidade obtida com todos os segmentos consultados em dois anos consecutivos para a questão “Gestão Institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento”.

4.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA: Dimensão 7 – Infraestrutura

O CEUNI - FAMETRO oferece uma infraestrutura acessível e adaptada às condições de oferta de educação de qualidade, dispondo de planta baixa com memorial descritivo atualizado. Os espaços são constantemente avaliados e a manutenção é realizada de forma periódica pela equipe administrativa, por meio de apontadores de demandas e pelos apontamentos da equipe de zeladoria. As adequações são realizadas pela equipe de manutenção de modo preventivo e corretivo e além disso ocorre a contratação de terceiros, especializados nas áreas de reparos de instalações. Para as atividades acadêmicas e administrativas, os colaboradores contam ainda com mais de uma centena de sistemas de informação e recursos de comunicação baseados em tecnologias.

A evolução Institucional ocorre em concomitância com a expansão da infraestrutura física, contemplando um estudo completo quanto às necessidades de salas de aula, salas de professores, bibliotecas, áreas de apoio acadêmico, áreas administrativas, espaços de convivência e alimentação, laboratórios didáticos e instalações sanitárias.

Como principal avanço do triênio e resultado de plano de ação para melhorar a satisfação da comunidade acadêmica dos prédios 1 e 2 da unidade Sede, a partir do término das aulas, final de dezembro de 2023, foram iniciadas as obras para

revitalização dessa unidade, incluindo no projeto a substituição de todo o piso, reforma dos banheiros e das áreas de convivência, substituição dos climatizadores de ar das salas de aula, construção do novo auditório e de um amplo espaço de convivência e troca do telhado.

INSTALAÇÕES ADMINISTRATIVAS

As instalações administrativas atendem de maneira excelente as demandas institucionais previstas no seu PDI, adotando políticas de ocupação de acordo com as necessidades de infraestrutura para o desenvolvimento da educação superior, considerando os aspectos de quantidade, dimensão, conservação, iluminação, acústica, ventilação, segurança e acessibilidade, contendo mobiliários dentro das normas técnicas vigentes, fazendo uso do plano de avaliação periódica dos espaços, do gerenciamento de manutenção patrimonial e a proposição de recursos tecnológicos específicos para cada funcionalidade administrativa e acadêmica da Instituição.

SALAS DE AULA

As salas de aula presentes em todos os prédios da FAMETRO atendem de maneira excelente as demandas institucionais considerando os aspectos de quantidade, dimensão, limpeza, iluminação artificial e natural adequadas, acústica, ventilação, acessibilidade e conservação.

São equipadas com aparelhos condicionadores de ar split, cadeiras com braço para escrita (destros, canhotos e obesos), mesa para cadeirante, projetor multimídia com interruptor de fácil acesso, cabeamento HDMI, cobertura WI-FI, mesa para professor, quadro branco e *dispenser* com álcool 70%. O professor pode utilizar materiais auxiliares disponíveis no setor de recursos pedagógicos, como: notebook, caixa de som, cabo VGA/HDMI, pincel para quadro branco e apagador.

A maior parte das salas de aula comportam, de forma confortável, 50 alunos, possuindo salas maiores que podem atingir capacidade máxima de 90 pessoas.

Diariamente são higienizadas e organizadas antes e após as aulas do turno matutino e ao término do horário noturno.

As salas de aulas dispõem de estruturas apropriadas para o processo de ensino-aprendizagem, atendendo as necessidades pedagógicas e ofertando conforto e segurança para os discentes e docentes. Estão organizadas com o intuito de promover a acessibilidade e inclusão, possibilitando o livre acesso a aspectos arquitetônicos, ergonômicos, técnicos e pedagógicos. Dispostas com carteira para pessoas com obesidade, espaço para cadeirantes, sinalização tátil nos pisos e nas identificações das salas, e apoio específicos como recursos multifuncionais.

Em acréscimo, cada unidade acadêmica, conta com salas de padrões diferenciados para aplicação de metodologias ativas, influenciando assim o aprendizado e ensino, colocando em prática discussões e debates para soluções de problemas. As salas de metodologias ativas contam com mobiliários diferenciados, podendo ser adaptados e ajustados conforme a necessidade da disciplina.

Como avanços do triênio, podem ser destacadas a ampliação de 126 novas salas de aulas, 29 em 2021, 64 em 2022 e 33 em 2023, distribuídas entre as unidades de Manaus e polos de apoio presencial dos municípios do interior do Amazonas, além da criação de ao menos uma sala para aplicação de metodologias ativas por unidade acadêmica. Em acréscimo, fazendo parte da reforma para modernização dos prédios 1 e 2 da unidade Sede, foram trocados 63 aparelhos de ar-condicionado das salas de aula, aperfeiçoando a climatização dessas instalações.

AUDITÓRIO

Cada unidade do Centro Universitário – FAMETRO possui ao menos um auditório, sendo contemplados com conexão de internet sem fio, ambientes climatizados, com carpetes, mobiliários flexíveis e ergonomicamente apropriados para tal finalidade, púlpito, mesa plenária, cadeiras acolchoadas, ótima acústica e monitoramento por câmeras. Obedecem às normas de acessibilidade, bem como saídas de emergência, além de proporcionar toda comodidade necessária aos usuários. São dotados ainda de recursos tecnológicos fixos, como projetores e telas de

projeção, caixas de som, microfones e recursos tecnológicos de multimídias para utilização em videoconferências.

Dentre todos, destaca-se o auditório principal (Auditório Naíde Lins), situado na unidade Sede, onde são realizadas as cerimônias de colação de grau e eventos solenes de caráter especial, comportando um quantitativo de 500 pessoas.

A avaliação e manutenção dos auditórios são realizadas de forma periódica pela equipe administrativa, por meio de apontadores de demandas e pelas indicações da equipe de apoio pedagógico.

Os auditórios encontram-se em pontos estratégicos de cada unidade acadêmica e contam com equipes de manutenção e limpeza que garantem as condições adequadas de uso e a conservação dos materiais de modo preventivo e corretivo. Todos os auditórios possuem acessibilidade por meio de elevadores (quando estes se localizarem em pavimentos superiores), espaços destinados a cadeirantes e identificações em Braille.

Os resultados das pesquisas da CPA referente aos auditórios demonstraram uma tendência de queda da satisfação da comunidade acadêmica ao longo do triênio. Com o constante crescimento da comunidade acadêmica, impulsionado principalmente a partir de 2021 com o aumento de matrículas e expansão do quadro de funcionários, o auditório Naíde Lins tornou-se insuficiente para comportar o calendário de todos grandes eventos. No projeto de revitalização dos prédios 1 e 2 da unidade Sede foi incluído um auditório com capacidade para 1200 pessoas, o qual se encontra no início das obras, fase de término da fundação.

SALAS DE PROFESSORES

As salas dos professores presentes em todos os prédios da FAMETRO atendem todas as necessidades institucionais, dispondo de recursos de tecnologia de informação, tais como: computadores, impressora, acesso à internet, acesso ao sistema acadêmico (RM TOTVS), Portal do Professor/Colaborador, Ambiente Digital de Aprendizagem e a biblioteca on-line, o que favorece o trabalho acadêmico.

Os docentes contam com salas devidamente mobiliada para a realização e execução de suas atividades, como mesa com cadeiras confortáveis para trabalho coletivo, socialização e confraternização, cabines para trabalho individual, sofás e

puffs para descanso apropriados ao número de pessoas, poltronas, mural de avisos, bebedouro com água filtrada. Contam ainda com espaços para desconpressão contendo diversos jogos, revistas e jornais, permitindo assim o acolhimento, descanso e atividades de lazer e integração.

Além disso, ofertam armários individuais, com chaves, para guarda de materiais, atendimento técnico administrativo de um colaborador de apoio pedagógico, além de um espaço de convivência com café, frigobar, microondas e televisor.

Os espaços são equipados com condicionadores de ar split, possuem ótima acústica, iluminação, conservação e comodidade necessárias às atividades desenvolvidas. Além de dispor espaços exclusivos para portadores de necessidades especiais, mobiliários adequados para pessoas com sobrepeso e identificação visual em Braille.

Adicionalmente, os membros dos NDEs dispõem de espaço próprio com condicionadores de ar split e cabines individualizadas, além de contarem com uma sala para reuniões.

Os professores usufruem de um excelente espaço para o trabalho, o descanso e a confraternização, permitindo o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas e recreativas.

Como desafio para o próximo triênio, há a ampliação das salas dos professores e de tutoria da unidade Sede para que possa melhor comportar o crescimento do quadro de colaboradores. Como avanço, no final de 2023, para atender a principal reivindicação dos docentes, foi instalado um condicionador de ar auxiliar na sala do prédio 5 da unidade Sede.

ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E DE ALIMENTAÇÃO

O Centro Universitário – FAMETRO dispõe de espaços de convivência e alimentação em todas as suas unidades, contemplando lanchonetes, reprografia,

conjuntos de mesas e cadeiras, mesas adaptadas para cadeirantes e espaços para conforto e descanso, todas as áreas totalmente climatizadas.

A Instituição conta com espaços que permitem a realização de atividades especiais, quando agendado previamente junto ao apoio técnico, podendo realizar-se atividades de interação, bem como exposições, mostras acadêmicas, feiras e workshops.

Concentrados em espaços amplos e abertos para atender o fluxo de pessoas, as praças de alimentação possuem saídas de emergências visíveis e sinalizadas.

Todas as áreas possuem monitoramento por meio de câmeras e de agentes de segurança, proporcionando a comunidade acadêmica ambientes seguros, além da limpeza e manutenção periódica dos espaços garantidas pelas equipes de conservação e serviços e gerais.

Como avanço em 2021, a unidade Sul passou a contar com uma cantina com serviço terceirizado de oferta de alimentação. Em 2022, o espaço de alimentação da unidade Leste foi ampliado, contribuindo para aumento da satisfação da comunidade acadêmica da unidade com média de crescimento na satisfação de 22% e no prédio 5 da unidade Sede foram adicionados mais 20 conjuntos de mesas e cadeiras, assim como foram substituídos 10 aparelhos condicionadores de ar que melhoraram a climatização do local.

Frutos do plano de ação para ampliar os espaços de convivência e alimentação, principalmente dos prédios 1/2 da unidade Sede, realizado em 2022, foi iniciada em 2023 a ampliação da oferta de serviços nas unidades acadêmicas, com a instalação de conveniências na unidade Sede, uma em cada um dos prédios 1 e 5, e na unidade Sul. Como forma de melhor atender a comunidade acadêmica da unidade Sede, no piso inferior do novo auditório principal serão construídos 2400m² de espaço de convivência.

LABORATÓRIOS E CENÁRIOS DE PRÁTICA

O CEUNI – FAMETRO conta com aproximadamente 100 laboratórios didáticos que atendem às necessidades institucionais, dando suporte para o funcionamento dos cursos de todas as unidades acadêmicas. Como recursos tecnológicos de suportes às aulas práticas, a Instituição conta com: simuladores realísticos de alta complexidade; microscópio de luz trinocular com câmera acoplada para projeção; plataforma digital 3D; lousa digital Smart Board; ambientes de práticas imersivas (cenários de simulação e desenvolvimento de habilidades); e laboratórios virtuais.

Com a contínua expansão da Instituição, a infraestrutura física preexistente precisou ser continuamente reavaliada, ampliada e reestruturada. Como avanços para o triênio tivemos como melhorias na infraestrutura física de suporte às aulas práticas, a expansão dos laboratórios de saúde, com a construção e a inauguração dos seguintes espaços (2022):

- ✓ Três laboratórios de simulação realística (unidade Sede);
- ✓ Três laboratórios consultórios (unidade Sede);
- ✓ Quatro laboratórios de habilidades médicas (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de UTI/enfermaria (unidade Sede);
- ✓ Laboratório morfofuncional (unidade Sede);
- ✓ Laboratório do Juri Simulado (unidade Sede);
- ✓ Ampliação da clínica de odontologia com acréscimo de 30 cadeiras odontológicas (unidade Sede);
- ✓ Início do funcionamento das clínicas de psicologia nas unidades Sul e Leste;
- ✓ Laboratório II de habilidades;

Em acréscimo aos novos espaços construídos, outros espaços da unidade Sede foram reformados (2022) para oferecer maior conforto e melhores condições de uso, sendo disponibilizados à comunidade acadêmica, como segue:

- ✓ Laboratório de Anatomia Humana (unidade Sede);

- ✓ Laboratório de Química (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de Imaginologia (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de Radiologia (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de Processamento de Imagens (unidade Sede);
- ✓ Laboratório brinquedoteca (unidade Leste);
- ✓ Laboratório de ortodontia (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de lutas e danças (unidade Sede);
- ✓ Laboratório de microscopia (unidade Sede, prédio 5).

Como avanço em recursos tecnológicos de suporte as aulas práticas, a Instituição adquiriu (2021) e ampliou (2023) o portfólio de laboratórios virtuais da empresa Algetec[®]/Grupo A, que simulam o ambiente real e proporcionam ao aluno a execução de experimentos, utilizando réplicas com alto grau de fidelidade ao laboratório físico tradicional. Os 758 laboratórios virtuais podem ser acessados em ambiente web, por computador desktop/notebook e contam com sumário teórico, roteiro, pré-teste para verificar o aprendizado antes do experimento, pós-teste para verificar o aprendizado após o experimento e controle de acesso e frequência.

Os investimentos realizados em 2021 e 2022 impactaram positivamente nas experiências dos discentes e docentes/tutores, como pode ser visto pela maior satisfação com a infraestrutura física e os recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas, demonstrada na seção anterior, no comparativo dos resultados das pesquisas de autoavaliação institucional entre 2021 e 2023, com aumento médio de 19 pontos entre os segmentos consultados.

Outro avanço referente a 2023, foi a execução do plano de ação de criar tutorial para a utilização dos laboratórios virtuais. Como melhoria, foi confeccionado um tutorial sobre o passo a passo de uso dos laboratórios da Algetech[®] através dos ambientes virtuais de aprendizagem, bem como foram realizados tutoriais para o uso específico de determinadas aulas práticas, realizados pelos colegiados dos cursos EaD, mas que beneficiaram todos os alunos.

Constitui como desafio para o ano de 2024, a reforma dos laboratórios de análises clínicas e a ampliação do quantitativo de laboratórios dos cursos de tecnologia da informação da unidade Sede, considerando a expansão, a adequação às atividades práticas e a sustentabilidade financeira Institucional.

BIBLIOTECAS

Todas as bibliotecas do CEUNI - FAMETRO contam com salão de leitura com mobiliário ergonômico, espaço de atendimento e circulação de usuários, com acessibilidade, iluminação e acústica ideal para estudo e leitura. Ambiente climatizado, com proximidade à banheiros, rota de fuga, identificação do setor em braile. Computadores para acesso às bases e à Internet. Espaço e atendimento adequado para usuários com necessidades especiais e, ainda neste contexto, equipamentos com programas e bases de acervos digitais com ferramentas de acessibilidade. Na biblioteca central, da unidade sede, em virtude do livre acesso, é disponibilizado o guarda-volumes para os usuários.

O acervo físico total da Instituição conta com mais de 15.000 títulos e 72.000 exemplares. O acervo físico das unidades possui bibliografias com quantitativo adequado para atender as demandas acadêmicas, bem como para realizar consultas *in loco*. Todo o acervo é direcionado às áreas de interesses específicas dos cursos, sua composição se fundamenta a partir das solicitações encaminhadas pelas coordenações de cursos, por meio do NDE (Núcleo Docente Estruturante), e conforme necessidade.

Todo o acervo encontra-se informatizado (Sistema TOTVS Série T Educacional RM). Também disponibiliza periódicos online e acesso às bases de Bibliotecas virtuais, contando com a Biblioteca Virtual Pearson (15.324 títulos) e Plataforma digital Minha Biblioteca (10.525 títulos).

O acesso às bases, ao acervo físico e aos periódicos, pode ser realizado pelo portal acadêmico, através de qualquer dispositivo eletrônico, dentro ou fora da Instituição. O canal de renovações inaugurado no período da pandemia (via aplicativo

de compartilhamento de mensagens), se mantém prático e ativo, atendendo cerca de 90% das renovações.

Como avanços para o triênio foram realizadas:

- ✓ Assinatura da Plataforma Digital Minha Biblioteca, provedor de conteúdo universitário formado por 16 grandes editoras acadêmicas e 42 selos editoriais;
- ✓ Ampliação da biblioteca da unidade Sede para melhor acomodação do acervo e maior conforto dos usuários;
- ✓ Incorporação de uma coleção de obras de literatura de entretenimento (romance, ficção, biografias etc.);
- ✓ Ampliação da disponibilização de acessos às Bibliotecas Virtuais para atender à toda comunidade acadêmica das unidades e polos;
- ✓ Instalação de televisores nas salas de estudo como suporte para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos;
- ✓ Disponibilização de tablets como suporte para consulta e leitura de material bibliográfico disponibilizado nas Bibliotecas Virtuais;
- ✓ Ampliação dos Trabalhos de Conclusão de Curso disponibilizados no Repositório Acadêmico;
- ✓ Orientação mais sistemática aos alunos acerca de normas e procedimentos da Biblioteca.

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

A Instituição conta com conjuntos de banheiros masculinos, femininos, para pessoas com deficiência (com barras de apoio e lavatório para o pleno e adequado uso dos cadeirantes) e familiares (destinado a crianças de até 10 anos, acompanhadas do responsável e fraldário para troca de fraldas e amamentação de crianças), a qual atendem de maneira excelente, às necessidades institucionais de cada unidade, considerando os aspectos de quantidade, dimensão, limpeza, conservação, iluminação, climatização, segurança, acessibilidade.

As instalações sanitárias estão em acordo com o que preconiza o projeto arquitetônico, de engenharia e as normas sanitárias vigentes na legislação e no plano diretor da cidade de Manaus garantindo as melhores condições de conforto e higiene à comunidade acadêmica.

As instalações sanitárias se encontram em pontos estratégicos de cada unidade acadêmica e contam com equipes de manutenção e limpeza que garantem as condições adequadas de uso e a reposição dos materiais de forma periódica.

Como parte do projeto de revitalização do prédio 1 da unidade Sede, todas as instalações sanitárias terão suas divisórias e espelhos substituídos até meados de abril de 2024.

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E RECURSOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Departamento de Tecnologia e Informação (DTI) é responsável pelo processamento de todos os dados, atendendo todas as necessidades administrativas e acadêmicas. A Instituição conta com espaços de informática e laboratórios móveis que atendem de maneira excelente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: equipamentos, normas de segurança, espaço físico, acesso à internet, atualização de *software*, acessibilidade digital, acessibilidade física, condições ergonômicas, serviços, suporte e plano de atualização.

A Instituição possui recursos de tecnologia da informação e comunicação em quantidade e qualidade suficientes para atender, plenamente, às necessidades dos professores, dos tutores, dos técnicos-administrativos e dos estudantes. Além dos laboratórios de informática, encontram-se disponíveis estações móveis com 40 *notebooks* cada, equipamentos para teleconferência e videoconferência, estações de rádio educacional (Web rádio), radiocomunicadores, estação transmissora de televisão própria digital e projetores multimídia.

No ano de 2023, assim como nos dois anos anteriores, a Instituição realizou grandes avanços através de investimentos na infraestrutura, nos sistemas e na tecnologia educacional, como segue:

Infraestrutura:

- ✓ Aquisição dos servidores e insumos do projeto do novo Data Center, proposta fechada com a empresa HPE - Hewlett Packard Enterprise;
- ✓ Aquisição do Switch Core da Aruba;
- ✓ Aquisição de 2 novos Firewall Fortinet modelo Fortgate linha 600E;
- ✓ Segmentação das novas redes de dados para suporte ao WI-FI, com destaque para: FAMETRO_HIBRIDA; FAMETRO_ACADEMICA; FAMETRO_CORPORATIVA; FAMETRO_ALUNOS; e FAMETRO_MEDICINA;
- ✓ Implantação novo servidor de impressão;
- ✓ Implementação do QOS (Quality of Service) na rede da Instituição, controlando assim o tráfego e garantindo o funcionamento de aplicativos essenciais, como o sistema que atende a CPA;
- ✓ Expansão da infraestrutura de rede para adequar a evolução das unidades/filiais cabeamento estruturado, instalação de switch aruba;
- ✓ Renovação do parque de informática através da aquisição de 424 computadores do tipo desktop modelo OptiPlex 3000 Small Form Factor e de 9 notebooks modelo Vostro 3510, totalizando 433 novos equipamentos DELL, distribuídos entre todos os laboratórios de informática e os setores administrativos;
- ✓ Modernização das tecnologias utilizadas para manter os ambientes virtuais (docker);
- ✓ Implementação do monitoramento de rede lógica (Zabbix);
- ✓ Ampliação da rede lógica;
- ✓ Padronização dos ativos de rede, switch aruba e unifi;

- ✓ Ampliação da rede wifi - mais de 150 novos pontos de acesso distribuídos entre as unidades;
- ✓ Upgrade de banda dedicada no link principal, de 1GB para 2GB;
- ✓ Dupla abordagem no link principal;
- ✓ Upgrade de banda dedicada no link de contingência de 500MB para 1GB;
- ✓ Utilização de link via satélite (Starlink) para contingência nos polos;
- ✓ Melhoria da gestão de softwares disponibilizados nos laboratórios. (Imagem pronta do SO);
- ✓ Reestruturação da rede lógica na unidade Sede, prédios 1 e 2;
- ✓ Segmentação da rede lógica que interliga as unidades, permitindo uma maior gerência;
- ✓ Implantação do Antivirus Saliens no Data Center.

Sistemas:

- ✓ Implantação da integração Folha de Pagamento x Ambiente Educacional;
- ✓ Contabilização da folha de pagamento;
- ✓ Automação do Ponto Eletrônico;
- ✓ Implantação do e-Social;
- ✓ Implantação do Ponto por Geolocalização;
- ✓ Automatização do Vale Transporte;
- ✓ Automatização do Abono por Assiduidade.
- ✓ Melhoria no processo administrativo/financeiro de planos de pagamento, evitando a criação de mais de 250 planos, simplificados em um para ingressante e outro para veteranos;
- ✓ Otimização do processo de transferência de curso;
- ✓ Inclusão/Exclusão de disciplina na rematrícula;

- ✓ Desenvolvimento de módulo para preceptoria dentro do ERP de gestão educacional adotado pela Instituição (TOTVS RM);
- ✓ Atualização dos portais do aluno e do professor;
- ✓ Implantação Portal de Gestão Educacional (PGE);
- ✓ Unificação do plano de pagamento;
- ✓ Implementação da notificação de lançamento de notas, faltas do professor e lembrete financeiro para o aluno;
- ✓ Expedição de ECD, ECF e DIRF através do Próprio RM, sem necessidade de fazer manual nos sistemas da receita;
- ✓ Habilitação do Modulo de Conciliação Contábil e criação de layout de DRE.

Tecnologia Educacional:

- ✓ Upgrade nas plataformas digitais que ancoram os modelos de cursos de graduação EAD e presencial com disciplinas em EAD. Novos recursos disponíveis: automação de notas do Moodle + ERP - RM TOTVS para o novo modelo de avaliação EAD; Criação, preparação e emissão de certificado para cursos de aperfeiçoamento e atualização (+ de 10 mil alunos); atualização da estrutura de salas; criação de campos personalizados por unidade; e disponibilização de novos ambientes de plataformas digitais;
- ✓ *Upgrade* de versão do Moodle para versão 4.0 e posteriormente para 4.2.X, possibilitando uma usabilidade melhor e mais leve no momento do carregamento do ambiente para o aluno;
- ✓ Implantação do processo de matrícula online para calouros;
- ✓ Implantação do SSO – entre o portal de gestão educacional, os ambientes vituais e o portal da CPA;
- ✓ Gestão a vista, Business Intelligent (BI) para gestores acadêmicos;
- ✓ Implementação da folha de rosto para realização das avaliações, com validador Qr-code;

- ✓ Melhoria no processo de apuração dos resultados finais para fechamento de períodos;
- ✓ Unificação das fórmulas de notas no ERP;
- ✓ Aperfeiçoamento da metodologia de cobrança de parcelas da pós-graduação;
- ✓ Atualização do módulo de gestão de preceptoria;
- ✓ Implementação da carteira de acesso eletrônica, integrada ao ERP;
- ✓ Melhoria na aplicação de geração do diploma digital;
- ✓ Segmentação dos ambientes virtuais, distribuindo a carga de acesso entre os ambientes.

Conforme pode ser verificado na lista acima, o triênio de referência do presente relatório se caracterizou por grande investimento em infraestrutura tecnológica, em sistemas e aperfeiçoamento das tecnologias educacionais. No segundo relatório parcial constou como uma das ações com base na análise dos dados, a intensificação da utilização do App FAMETRO, buscando facilitar o acesso e melhorar a experiência de navegação para busca de informações acadêmicas.

A intensificação do uso do App a partir do primeiro semestre de 2023, fez com que o portal acadêmico passasse a ser utilizado raramente pelo aluno, justificando a redução da satisfação com o uso desse portal, mesmo com o aperfeiçoamento da qualidade do sinal wifi.

Atualmente o aluno precisa ainda entrar no portal acadêmico apenas para realizar determinadas requisições que ainda não foram disponibilizadas no App. Na autoavaliação de curso, a ser realizada no mês de maio de 2024, será disponibilizado pela primeira vez o acesso a pesquisa pelo App e espera-se que a adesão volte a crescer e atinja ao menos 70%.

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem é uma plataforma que roda com a tecnologia *Moodle™*, o sistema de gestão da aprendizagem mais popular do mundo. É uma ferramenta *open source* construída por uma comunidade mundial, e melhorada diariamente, a fim de propiciar um ambiente cada vez mais seguro, estável, fácil de usar, múltiplos idiomas, bastante apropriada para o ensino e a aprendizagem. Dentre seus recursos, permite a flexibilização e personalização do ambiente.

Dessa forma, a FAMETRO apresenta plataforma com visual moderno e com recursos adequados para cada situação de cursos. O ambiente compreende recursos para atividades síncronas e assíncronas, além de ter recurso para atendimento *online* (suporte) aos estudantes. O ambiente é responsivo - se adapta aos dispositivos móveis ou computadores em geral.

O portal EaD é constantemente aprimorado e fornece o ambiente adequado para fomentar o ensino a distância para os cursos EaD e presenciais que ofertam disciplinas na modalidade EaD. Os parâmetros de qualidade das atividades para o AVA do Centro Universitário CEUNI - FAMETRO são classificados em três dimensões: tecnológica, pedagógica e comunicativa.

Na dimensão tecnológica são assegurados todos os recursos de tecnologia educacional no que diz respeito à utilização de recursos tecnológicos para fins pedagógicos. Seu objetivo é buscar práticas inovadoras, que facilitem e potencializem o processo de ensino e aprendizagem.

Na dimensão pedagógica é entendido como aquela implicada diretamente com o processo ensino-aprendizagem, em suas características de intencionalidade consciente e sistematização.

Na dimensão comunicativa é permitido verificar a adequação da linguagem utilizada nos avisos e nos enunciados das atividades, observando a clareza e a preocupação com a interação, para potencializar a aprendizagem apoiada no discurso das novas tecnologias.

Os materiais de aprendizagem e de organização da disciplina disponibilizados no AVA são elaborados e construídos pela equipe multidisciplinar e contemplam todas as etapas de produção das disciplinas a distância. Durante a produção das disciplinas os processos se baseiam em: abrangência, aprofundamento e coerência teórica; organização e apresentação; consistência, clareza e objetividade; cumprimento ao estabelecido na ementa da disciplina e adequação bibliográfica; linguagem dialógica, inclusiva e acessível; acessibilidade metodológica e instrumental.

Todo material didático (plano de aprendizagem, *e-book*, avaliações, *slides* de apoio à compreensão da disciplina, mapa conceitual com síntese da disciplina e videoaulas) produzido é avaliado a partir de critérios bem estabelecidos, com o objetivo de assegurar a padronização da qualidade do que é disponibilizado para os discentes.

Desta forma, o ambiente virtual de aprendizagem - AVA oferece facilidade de acesso, de uso, de interação com tutoria e de acesso ao material didático, todas funcionalidades sendo constantemente revisadas e em constante aperfeiçoamento, justificando a zona NPS de qualidade, com aumento da satisfação dos alunos nas duas últimas pesquisas, e valor NPS para Docentes EaD/tutores próximo da excelência.

PORTAL DIGITAL

O Portal ou Plataforma digital, assim como o AVA FAMETRO, é uma plataforma que roda com a tecnologia Moodle™, desenvolvida no segundo semestre de 2020, para dar suporte as aulas dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais. O portal surgiu com uma proposta de abrigar a transmissão das aulas online, como uma alternativa ao portal acadêmico para disponibilização de materiais para os alunos e para a realização da avaliação somativa, denominada de institucional.

No segundo semestre de 2021, as avaliações voltaram a ser realizadas presencialmente e muitas turmas passaram do modelo híbrido para o presencial. Desta forma, o portal digital passou a ser utilizado como complemento as aulas presenciais abrigando os conteúdos didáticos-pedagógicos relativos as disciplinas,

fóruns, chats e outras formas de interação professor/aluno, tornando a relação ensino e aprendizagem visível e mediada por tecnologia.

Desde então diversas melhorias vem sendo realizadas no portal digital, como segue:

- O chat do portal digital passou a ser utilizado como o canal oficial de comunicação entre docentes e discentes;
- Intensificado o uso dos laboratórios virtuais como estratégia pedagógica através da definição por colegiados das aulas práticas que cada unidade curricular precisaria utilizar para o desenvolvimento das habilidades e competências;
- Criada uma sala de formação e assessoramento pedagógico virtual aos docentes;
- Criado o ambiente para acompanhamento das atividades vinculadas a curricularização das extensões (AVEX);
- Modificado o layout para ser mais intuitivo.

A intensificação do uso e a diversificação de ferramentas tecnológicas disponíveis nesse ambiente virtual de aprendizagem justificam o aumento da satisfação de 20 pontos entre os discentes e de 29 pontos entre os docentes entre 2021 e 2023.

OUTROS AVANÇOS REALIZADOS EM INFRAESTRUTURA

Adicionalmente, a CPA observou grandes melhorias realizadas na infraestrutura no triênio, como segue.

Em 2021:

- ✓ Aquisição de terreno de 1.315m² próximo a unidade Sede e a oferta de 250 novas vagas de estacionamento;

- ✓ Ampliação da unidade de Tabatinga com construção do segundo andar, acrescentando auditório com capacidade para 100 pessoas, banheiros masculino, feminino, familiar e PCD, além de um depósito para materiais de limpeza;
- ✓ Reforma do refeitório do prédio 2 da unidade Sede para uso comum dos colaboradores;
- ✓ Criação das clínicas de Psicologia das unidades Leste e Sul;
- ✓ Ampliação do estacionamento da unidade Leste com acréscimo de 200 vagas;
- ✓ Início do funcionamento das reprografias das unidades Leste e Sul;
- ✓ Ampliação da brinquedoteca do prédio 1 da unidade Sede com compra de diversos brinquedos.

Em 2022:

- ✓ Ampliação do contrato com o Shopping Manaus Plaza para a oferta de 100 vagas adicionais de estacionamento em frente ao prédio 2 da unidade Sede;
- ✓ Oferta de 60 novas vagas de estacionamento no terreno em frente ao prédio 5 da unidade Sede;
- ✓ Aquisição de imóvel ao lado do prédio 2 da unidade Sede com oferta de 13 novas vagas de estacionamento;
- ✓ Implantação das catracas na unidade Leste;
- ✓ Mudança da tecnologia de acesso das catracas, passando a permitir acesso da comunidade acadêmica através de QR Code;
- ✓ Reforma dos espaços multimeios da unidade Leste;
- ✓ Contratação de empresa especializada para fornecimento de projetores de multimídia - manutenção e reposição de equipamentos;
- ✓ Aquisição de dois micro-ônibus para ampliação da frota e melhor atendimento das atividades externas;

- ✓ Ampliação da frota de viaturas de segurança com a aquisição de três veículos novos.

Em 2023:

- ✓ Início das obras para construção do prédio que abrigará a FAMETROTECH, setor responsável pela oferta de cursos técnicos, e o NEaD;
- ✓ Ampliação da sala do Contact Center;
- ✓ Construção da estação de tratamento de esgoto junto aos prédios 1/2 da unidade Sede;
- ✓ Início das reformas das coordenações das áreas de engenharia, Tecnologia da Informação e Direito;
- ✓ Início da migração da energia cativa (empresa Amazonas Energia) para a energia livre, sendo realizada a denúncia do contrato e o início da adaptação das subestações;
- ✓ Início da instalação da torre de telefonia celular no prédio 2 da unidade Sede - intuito de melhorar o sinal dentro da unidade;
- ✓ Ampliação do contrato com a empresa especializada em fornecimento de projetores multimídia com acréscimo de 100 equipamentos;
- ✓ Troca dos bebedouros de água individuais pelo modelo industrial, o qual apresenta maior capacidade de vazão e de resfriamento da água.

5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS

As ações a seguir surgiram a partir da seção desenvolvimento, principalmente para os indicadores que obtiveram valores NPS inferiores a 40, e da análise dos dados e das informações, para o cumprimento das metas propostas no PDI. Algumas ações atendem a diversos indicadores. O intuito das ações é promover melhorias nas atividades acadêmicas e de gestão a partir da construção do planejamento estratégico institucional.

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 FAMETRO 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.

ATENDIMENTO DOS ALUNOS NOS SETORES ADMINISTRATIVOS

Ação: Implantar o sistema de autoatendimento via Totem.

Os alunos procuram atendimento presencial na SECAD, no NADI e no setor Financeiro ou através do call center, Whatsapp, Chat Maria, e-mail ou portal do aluno sendo atendidos pelo *contact center* ou Central de Relacionamento com o Aluno (CRA).

A presença da tecnologia vem crescendo cada dia mais nas empresas que desejam oferecer aos clientes inovação, experiências personalizadas, eficiência e

qualidade no serviço. Nesse sentido, o totem de autoatendimento gera inúmeros benefícios ao negócio e ao público.

O perfil do aluno tem se modificado junto com os avanços tecnológicos, e a agilidade em um atendimento ganhou uma importância ainda maior. E, para se manterem competitivas no mercado, as IES precisam acompanhar todas essas inovações.

O totem de autoatendimento permitirá que o aluno, de maneira independente, solicite o serviço desejado de forma autônoma. Além disso, ele também possibilitará efetuar pagamentos. Essa tecnologia possibilitará que o aluno tenha autonomia para fazer todo o processo de atendimento sem a necessidade de um atendente ou com o mínimo de pessoal empenhado em tirar dúvidas e orientar o uso do totem.

Ele também estará integrado ao sistema TotVs RM, facilitando a gestão do atendimento. Assim, ele conseguirá atender as especificidades da Instituição com precisão e otimizará o tempo tanto dos setores quanto do aluno.

A instalação dos totens de atendimento apresentam diversos benefícios que impactarão na gestão, na sustentabilidade financeira e na experiência da comunidade acadêmica, como por exemplo: 1) baixo custo operacional por executar o serviço de forma prática e simples, havendo a necessidade de poucos ou nenhum atendente; 2) economia com custos operacionais relacionados a manter uma equipe maior para realizar as funções presentes no totem; 3) otimização do tempo dos colaboradores que estarão focados nas demandas mais complexas.; 4) maior agilidade para o aluno solucionar sua demanda, acarretando em aumento da satisfação; e 5) redução do tempo de espera para os alunos que precisam de atendimento presencial.

COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE INTERNA

Ação 1: Afixar placas com QR Code pelos espaços físicos da Instituição.

Com o objetivo de melhorar o acesso as informações, aos documentos, o conhecimento a respeito do funcionamento dos setores e a divulgação das atividades realizadas na Instituição é proposto a confecção e distribuição pelos espaços físicos institucionais de placas com acesso por QR Code.

As placas visam melhorar diversos indicadores institucionais, como o conhecimento a respeito dos serviços prestados pelo NADI, Ouvidoria, Coordenação de Pesquisa e Extensão (divulgação do PROMICT e das atividades de extensão), NAPA (apoio psicopedagógico) e setor de Recursos Humanos. A comunidade acadêmica também poderá acessar a localização do setor, as formas de contato, informações gerais, tutoriais, documentos referentes ao setor, editais e diversas outras informações.

Placas indicando o acesso a políticas, programas, projetos, relatórios, manuais, regimentos, portarias, plano de carreira dos colaboradores e diversos outros documentos institucionais, também facilitarão o acesso as decisões colegiadas.

Ação 2: 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, 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 3: 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.

Ação 2: Captar recursos financeiros através do Instituto FAMETRO.

A captação de recursos é fundamental para o financiamento de projetos e programas desenvolvidos pela Instituição. Os recursos obtidos através da captação permitem o investimento para melhorias em suas instalações e na execução de projetos institucionais. A captação de recursos também é importante para a sustentabilidade financeira. Além disso, a captação de recursos é importante para a melhoria da qualidade da educação oferecida através da aquisição de equipamentos, ampliação da infraestrutura, formação de professores, incentivo a pesquisa e extensão, oportunidades de mobilidade acadêmica, além de diversas outras aplicações.

A captação de recursos deverá ser realizada pelo recém fundado Instituto FAMETRO através de editais, fomentos e subvenções, projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e incentivos fiscais. Os recursos angariados deverão ser aplicados principalmente no fomento ao desenvolvimento da pesquisa e extensão

através de investimentos realizados na infraestrutura de laboratórios, destinação de bolsas de estímulo a produção para docentes e discentes, mobilidade acadêmica, desenvolvimento de patentes e de produtos que apresentem relevante impacto social.

FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

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

Reunir equipes para treinamentos e formações simultâneas torna-se um desafio enorme para empresas como a FAMETRO que possui muitos funcionários e os quais estão distribuídos geograficamente. Desta forma, surgiu o plano de ação “FAMETRO QUALIFICA” que visa capacitar docentes, tutores e técnicos-administrativos de forma flexível e personalizada no modelo assíncrono.

O projeto FAMETRO QUALIFICA 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 geográficas e temporais.

O FAMETRO 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.

O treinamento/formação assíncrono objetiva também a redução de custos operacionais relativos ao deslocamento dos colaboradores para treinamentos presenciais que ocorrem primordialmente na unidade Sede.

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 online será monitorado continuamente, permitindo ajustes conforme necessário para garantir sua eficácia e relevância ao longo do tempo. Em resumo, o FAMETRO 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.

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 da pesquisa, aproprie-se dos resultados, conscientize-se da importância da autoavaliação e acompanhe as ações propostas para as melhorias contínuas 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.

A exemplo do que aconteceu no triênio anterior, a Instituição continuou investindo na aquisição de novos imóveis, 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 (presencial e EaD) e ofertando para as comunidades interna e externa novas oportunidades de emprego, de atendimento com serviços especializados, espaços de lazer e cultura, sempre sustentado no respeito ao meio ambiente e à

diversidade, ressaltando ainda o impacto das unidades e polos de apoio presencial da FAMETRO na economia local.

Neste contexto, a Instituição continua cumprindo com excelência sua missão de *formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país e fortalecendo sua visão de ser referência de qualidade no Ensino Superior no país.*

Manaus, 28 de março de 2024.

LUCIANO DE PINHO MARTINS

Presidente da CPA