



# PRIMEIRO RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2024

**CEUNI**



COMISSÃO PRÓPRIA DE  
AVALIAÇÃO

**PRESIDENTE**

Wellington Lins de Albuquerque

**REITORA**

Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque

**PRÓ-REITORA ACADÊMICA**

Cinara da Silva Cardoso

**DIRETOR ADMINISTRATIVO**

Wellington Lins de Albuquerque Junior

**DIRETOR FINANCEIRO**

Leandro Seffair Lins de Albuquerque

**PROCURADORA INSTITUCIONAL**

Alexandra Priscilla Tregue Costa

**COORDENADORA DE ENSINO DE EXATAS, TECNOLÓGICOS E HUMANAS**

Kelen Priscila Oliveira Buraslan Marcião

**COORDENADOR DE ENSINO DE SAÚDE**

Diego Rafael Cunha Cavalcante

**COORDENADORA DE PESQUISA E EXTENSÃO**

Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo

**COORDENADOR DE PÓS-GRADUAÇÃO**

Victor Silva Almeida

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

Luciano de Pinho Martins - **Presidente**

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 CEUNI-FAMETRO.....	14
Figura 2 - Política e Programa de Avaliação Institucional.....	18
Figura 3 - Etapas do processo de autoavaliação.....	19
Figura 4 - Modelos de peças de sensibilização.....	23
Figura 5 - Visita às salas de aula para sensibilização.....	23
Figura 6 - Estratégias de incentivo à participação na autoavaliação: prêmios para alunos e coordenações de curso.....	24
Figura 7 - Selos de reconhecimento concedidos às coordenações com destaque na autoavaliação de 2024.....	25
Figura 8 - Divulgação dos resultados das autoavaliações: fórum, AVA e Site Institucional.....	25
Figura 9 - Selo de conquista da CPA.....	26
Figura 10 - Formulário virtual disponibilizado via portal acadêmico. Questões fechadas em escala NPS e alternativas em gradiente semafórico.....	28
Figura 11 - Metodologia NPS: mensuração da satisfação e qualidade percebida pelos participantes das pesquisas.....	28
Figura 12 - Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI-FAMETRO.....	35
Figura 13 - Evolução do IGC contínuo do CEUNI-FAMETRO de 2007 a 2022.....	40
Figura 14 - Comparativo da participação dos segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada na autoavaliação institucional nos anos de 2023 e 2024.....	41
Figura 15 - Resultado NPS de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2024.....	42
Figura 16 - Resultado da Sociedade Civil Organizada, na autoavaliação institucional de 2024, por eixo.....	43
Figura 17 - NPS médio da dimensão 8.....	46
Figura 18 - NPS médio da dimensão 1.....	51
Figura 19 - NPS médio da dimensão 3.....	53
Figura 20 - NPS médio da dimensão 2.....	55
Figura 21 - NPS médio da dimensão 4.....	57
Figura 22 - NPS médio da dimensão 9.....	61

Figura 23 - NPS médio da dimensão 5.....	63
Figura 24 - NPS médio da dimensão 6.....	65
Figura 25 - NPS médio da dimensão 10.....	67
Figura 26 - NPS médio da dimensão 7.....	77
Figura 27 - Destaque recebido pela Clínica Multidisciplinar em portais de notícias.....	99
Figura 28 - Destaque para o CEUNI-FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2024.....	126
Figura 29 - Portal do Egresso.....	140

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cursos de Graduação que receberam visitas in loco em 2024, com o conceito final obtido (valor CC) e o ano de obtenção do conceito (ano CC). .....	33
Quadro 2 - ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI-FAMETRO do último ciclo (2019, 2021 e 2022).. .....	37
Quadro 3 - IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2022. .39	
Quadro 4 - Resultados obtidos por dimensão na autoavaliação institucional de 2024. ....	44
Quadro 5 - Questão aplicada nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referente ao Eixo 1, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	45
Quadro 6 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Missão Institucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	47
Quadro 7 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	50
Quadro 8 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 3, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	53
Quadro 9 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 2, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	54
Quadro 10 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 4, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	56
Quadro 11 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	59
Quadro 12 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9 - Atendimento discente nos setores administrativos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.	60

Quadro 13 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 5, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	62
Quadro 14 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 6, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	64
Quadro 15 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 10, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	66
Quadro 16 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações administrativas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	68
Quadro 17 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Salas de aula, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	68
Quadro 18 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Auditório, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	69
Quadro 19 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Sala de professores/Tutores, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	70
Quadro 20 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Espaços de Convivência e de Alimentação, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	71
Quadro 21 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	71
Quadro 22 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Bibliotecas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	72

Quadro 23 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações Sanitárias, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	73
Quadro 24 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Recursos Tecnológicos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	74
Quadro 25 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Ambientes Virtuais de Aprendizagem, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS. ....	76
Quadro 26 - Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO e o número de bolsas implementadas em 2024. ....	93
Quadro 27 - atendimentos realizados nas clínicas e núcleos em 2024. ....	99
Quadro 28 - atendimentos realizados pelas clínicas de Psicologia em 2024. ....	104
Quadro 29 - Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia em 2024. ....	108
Quadro 30 - atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2024. ....	110
Quadro 31 - atendimentos realizados pelo NPJ em 2024. ....	111
Quadro 32 - Demonstrativo da ouvidoria institucional em 2024. ....	129
Quadro 33 - Principais motivos e causas da evasão em 2024, conforme apontado pelos discentes, categorizados por tipo e detalhados pelas principais razões mencionadas. ....	132

## SUMÁRIO

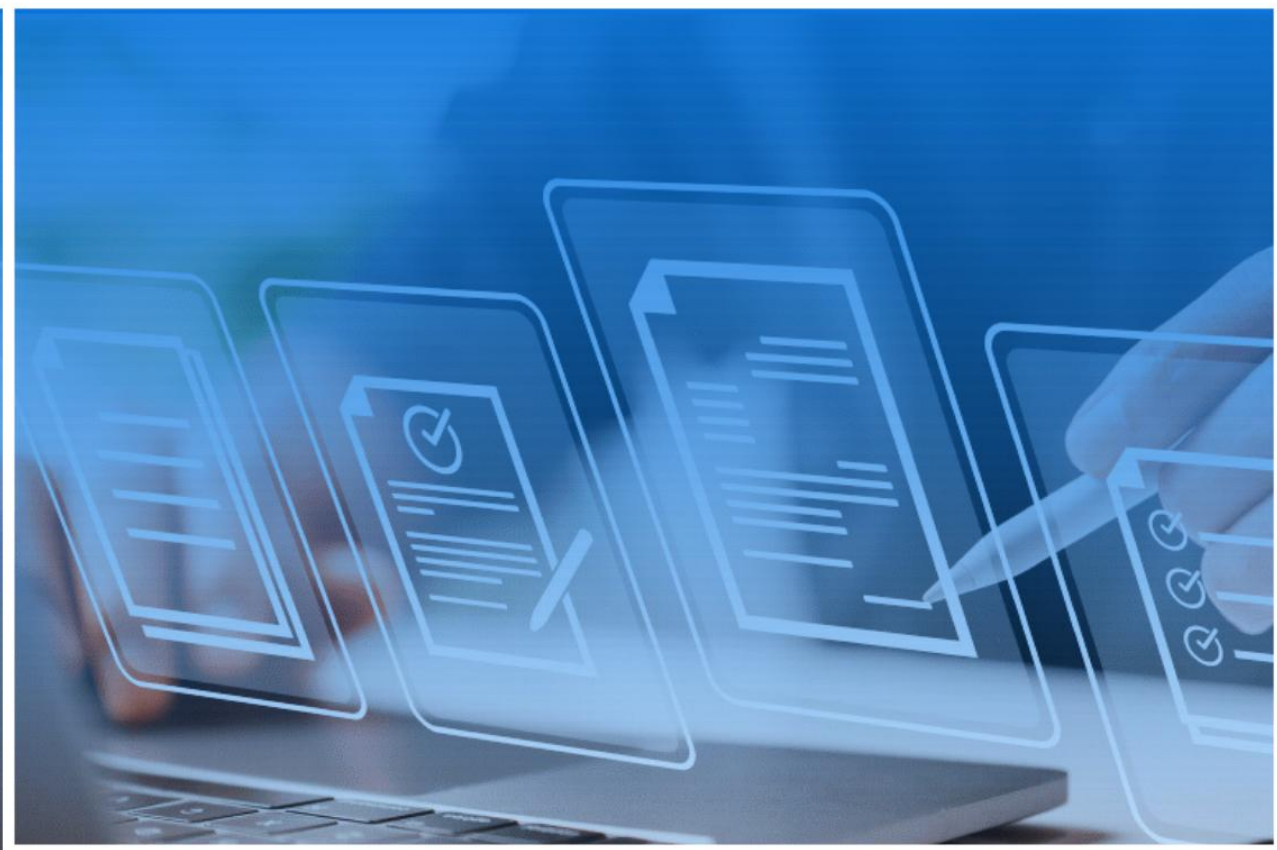
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	15
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>18</b>
INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS .....	20
SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA .....	21
TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS .....	26
<b>3. DESENVOLVIMENTO .....</b>	<b>32</b>
RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS E DOS INDICADORES DE QUALIDADE .....	33
RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	40
PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA NA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	41
VISÃO GERAL DOS RESULTADOS POR EIXO .....	42
VISÃO GERAL DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO .....	43
3.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	45
DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....	45
3.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	46
DIMENSÃO 1 – MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	46
DIMENSÃO 3 – RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO .....	52
3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS .....	54
DIMENSÃO 2 – POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO .....	54
DIMENSÃO 4 – COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE .....	55
DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES .....	57
3.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO .....	61
DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL .....	62
DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL .....	63
DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	66
3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA .....	67
DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA .....	67
<b>4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>79</b>
4.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	80
DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....	80
4.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	83

DIMENSÃO 1 – MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	83
DIMENSÃO 3 – RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO .....	96
4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS .....	113
DIMENSÃO 2 – POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO .....	113
DIMENSÃO 4 – COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE .....	123
DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES .....	130
4.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO .....	144
DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL .....	144
DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL .....	148
DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	150
4.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA .....	151
DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA .....	151
<b>5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>168</b>
5.1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	168
5.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	169
5.3 POLÍTICAS ACADÊMICAS .....	170
5.4 POLÍTICAS DE GESTÃO .....	174
5.5 INFRAESTRUTURA .....	177
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>181</b>

## APRESENTAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário CEUNI-FAMETRO apresenta a seguir o primeiro relatório parcial de autoavaliação institucional, referente ao ano de 2024, seguindo as sugestões da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 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



## 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 22 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, 3204 - 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 fundamenta-se no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, oferecendo cursos de Graduação e Pós-graduação *lato sensu*. Sua missão é *Formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país*. Com a visão de ser referência de qualidade no Ensino Superior no país e valores centrados em qualidade de ensino, inclusão socioeducacional, atenção à cultura e diversidade, valorização profissional e responsabilidade social, a Instituição tem desempenhado um papel significativo no crescimento econômico e humanístico da região Norte. Ao ofertar cursos de Graduação com valores acessíveis, reforça seu compromisso com a inclusão e ampliação das oportunidades educacionais para a população.

Em 2002, no ato de seu credenciamento como Faculdade, a FAMETRO iniciou sua trajetória com a autorização de dois cursos: Administração, com habilitações em Gestão de Negócios e Gestão de Cidades, e Turismo. No mesmo ano, em outubro, ampliou sua oferta com a autorização do curso Normal Superior, com habilitação para os Anos Iniciais do Ensino Fundamental e Educação Infantil.

Entre 2005 e 2014, a instituição passou por um crescimento significativo, expandindo seu portfólio de quatro para 34 cursos de graduação, consolidando sua atuação em diversas áreas do conhecimento. Um marco importante desse período foi a entrada no ensino tecnológico, com a oferta de 13 cursos de graduação tecnológica, ampliando suas possibilidades de formação profissional.

Em 2017, a FAMETRO foi credenciada como Centro Universitário CEUNI–FAMETRO, consolidando sua transformação de organização acadêmica. No mesmo ano, alcançou mais um marco importante com a aprovação do curso de Medicina, que recebeu Conceito de Curso (CC) máximo.

Dando continuidade ao seu compromisso com a inovação e expansão do ensino, em 2018, a instituição obteve o credenciamento para a oferta de educação a distância (EaD), conquistando Conceito Institucional EaD 5, a nota máxima. Em 2023, reafirmou sua excelência acadêmica ao obter Conceito 5 no credenciamento institucional, com avaliação máxima em quatro eixos, consolidando-se como referência no ensino superior.

Atualmente, o CEUNI–FAMETRO oferece 48 cursos de graduação presencial e 34 cursos de graduação a distância, abrangendo diferentes graus acadêmicos: bacharelado, licenciatura e curso superior de tecnologia. Sua atuação abrange diversas áreas do conhecimento, incluindo Ciências Exatas e da Terra, Ciências Agrárias, Engenharias, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Ciências da Saúde, integrando ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social em todas as frentes acadêmicas.

A Instituição também se destaca na pós-graduação, ofertando 111 cursos *lato sensu*, nas modalidades presencial, EaD e ao vivo, além do Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Direito, realizado em parceria com a Pontifícia Universidade Católica de

Minas Gerais (PUC Minas), ampliando sua contribuição para a formação acadêmica e profissional.

Grande parte desse desenvolvimento resulta do trabalho pedagógico inovador e do contínuo investimento em infraestrutura realizado pela instituição. Atualmente, o CEUNI-FAMETRO conta com três unidades acadêmicas – a Sede (prédios 1, 2, 3 e 5), além das unidades localizadas nas zonas Sul e Leste.

O CEUNI-FAMETRO dispõe de uma ampla infraestrutura acadêmica, contando com mais de 500 salas de aula, cada uma com capacidade média para 60 alunos. Além disso, cada unidade oferece uma estrutura completa, incluindo biblioteca, laboratórios de aulas práticas, sala de apoio de informática, espaços de convivência e alimentação, auditório, estacionamento, sala de professores/tutores, espaço para atendimento ao aluno, gabinetes para professores integrais, áreas de trabalho para coordenadores de curso, sala de reunião para o Núcleo Docente Estruturante (NDE), sala da Comissão Própria de Avaliação (CPA), Secretaria Acadêmica e Núcleo de Atendimento ao Discente (NADI). Toda a instituição conta ainda com internet Wi-Fi, garantindo conectividade em todas as áreas acadêmicas.

Adicionalmente, a unidade Sede abriga setores estratégicos da instituição, como a Reitoria, Pró-Reitoria, direções financeira e administrativa, coordenação de Pós-graduação, coordenação de Pesquisa e Extensão, além do Núcleo de Educação a Distância (NEAD), uma quadra poliesportiva e diversos outros setores administrativos.

O crescimento da educação a distância tem sido impulsionado por uma estrutura de ensino sólida e bem planejada. Atualmente, o Centro Universitário CEUNI – FAMETRO conta com 54 Polos de Apoio Presencial (PAP), sendo 13 próprios e 41 estabelecidos por meio de parcerias estratégicas. Esses polos estão estrategicamente distribuídos, com predominância na região Norte, ampliando o acesso ao ensino superior e proporcionando aos alunos um ambiente estruturado e adequado para o aprendizado.

Os PAP desempenham um papel essencial no suporte aos estudantes da EaD, oferecendo uma estrutura completa para garantir uma experiência acadêmica de qualidade. Esses polos contam com salas de aula equipadas, laboratórios de informática,

bibliotecas virtuais e suporte técnico especializado, proporcionando um ambiente adequado para o desenvolvimento acadêmico e social dos alunos.

Além disso, os PAP promovem a interação entre estudantes e tutores, facilitando o acompanhamento do progresso acadêmico e incentivando a troca de experiências entre os participantes. Essa infraestrutura robusta da EaD não apenas amplia o acesso ao ensino superior, mas também fortalece o desenvolvimento regional, promovendo a qualificação profissional e impulsionando o avanço do conhecimento em áreas estratégicas para o crescimento econômico e social da região Norte.

O desenvolvimento e a evolução institucional da Instituição estão fundamentados em uma cultura de gestão participativa, que envolve todos os segmentos da comunidade acadêmica, além de representantes da sociedade civil organizada. Esse modelo de governança é alicerçado na execução do Programa de Avaliação Institucional (PAI), promovendo reflexões estratégicas e a tomada de decisões fundamentadas nos processos de gestão (Figura 1).

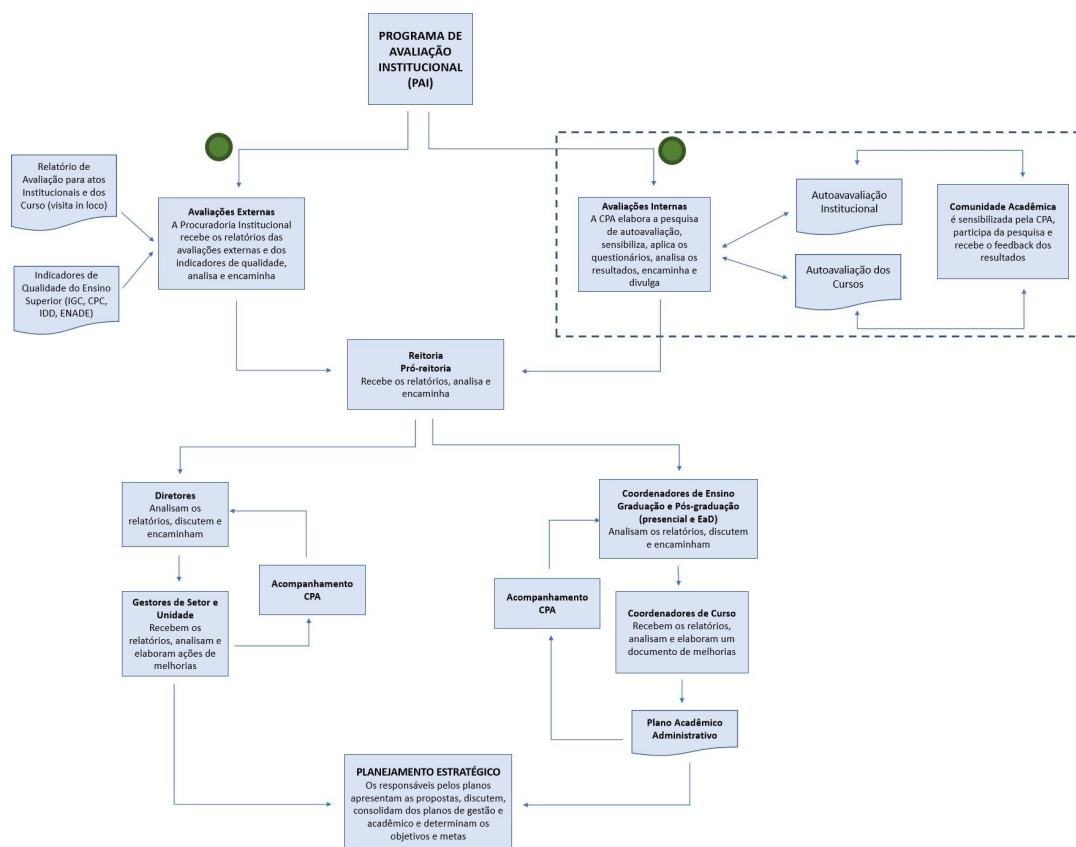


Figura 1 - Fluxograma dos processos de gestão acadêmica e administrativa do CEUNI-FAMETRO.

O Programa de Avaliação Institucional é estruturado para captar informações, analisar e interpretar resultados, fornecendo insumos estratégicos que embasam o Planejamento Estratégico da instituição. Para isso, fundamenta-se em três eixos de avaliação:

- Avaliações externas: englobam os atos regulatórios institucionais e dos cursos, além dos indicadores de qualidade estabelecidos pelos órgãos reguladores.
- Avaliações internas: realizadas por meio das autoavaliações institucionais e dos cursos de graduação.
- Avaliações de desempenho: contemplam a avaliação dos coordenadores dos cursos de graduação e dos docentes.

Esse modelo de avaliação contínua permite um monitoramento sistemático da qualidade acadêmica, garantindo uma gestão mais eficiente e alinhada às necessidades institucionais.

Totalmente implantado e estruturado, o PAI é conduzido anualmente pela CPA. Por meio de processos contínuos de avaliação institucional, a CPA realiza ações programadas, analisa indicadores estratégicos e fornece subsídios essenciais para a gestão acadêmica e a tomada de decisões, contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade educacional da instituição.

### **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

Ao longo dos anos, a CPA do CEUNI-FAMETRO tem se adaptado às normas acadêmicas e legais, fornecendo suporte estratégico ao planejamento institucional em todas as suas dimensões, áreas e níveis estruturais. Como protagonistas desse processo, os processos de avaliação, inovação, participação e apoio foram continuamente aprimorados, integrando-se ao cotidiano acadêmico e fortalecendo a cultura avaliativa da instituição. Dessa forma, os processos de avaliação passaram a ser uma dimensão constitutiva da rotina acadêmica, contribuindo para a melhoria contínua das atividades institucionais.

Para alcançar os objetivos de médio e longo prazo, o Planejamento Estratégico Institucional, formalizado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), serve como base para orientar e monitorar o desempenho da organização. Esse planejamento está articulado com o PAI, garantindo que os resultados das avaliações institucionais sejam apresentados às equipes de gestão. Com base nesses diagnósticos, a instituição pode desenvolver ações estratégicas para mitigar fraquezas, prevenir ameaças, consolidar suas fortalezas e aproveitar oportunidades de melhoria.

O Planejamento Estratégico da avaliação institucional atua como um processo de autoconhecimento, permitindo uma análise crítica e aprofundada sobre as diversas dimensões da instituição. Essa abordagem fortalece a transparência da gestão educacional, assegurando a coerência entre seus objetivos institucionais e as necessidades sociais. Além disso, a ampla divulgação dos relatórios avaliativos aos diferentes setores da instituição possibilita a construção de políticas, programas e planos de ação voltados à melhoria contínua dos cursos e serviços acadêmicos.

O Planejamento Estratégico Institucional é um processo contínuo e integrado, fundamentado nos resultados das avaliações institucionais. Os gestores administrativos analisam os dados obtidos, discutem as informações e, em conjunto com os colaboradores, elaboram planos de ação que estruturam o planejamento estratégico da instituição.

Da mesma forma, os gestores acadêmicos utilizam essas análises para a elaboração dos planos acadêmico-administrativos, alinhando os processos pedagógicos e operacionais às demandas institucionais.

A partir dessas diretrizes, são definidas metas e ações estratégicas voltadas para a melhoria contínua da instituição. Esse processo não apenas encerra um ciclo avaliativo, mas também retroalimenta a gestão, garantindo a implementação de melhorias e o acompanhamento sistemático das ações planejadas, conforme Figura 1.

Por meio do ciclo contínuo de avaliação, planejamento e execução, o CEUNI-FAMETRO fortalece sua excelência acadêmica, reafirmando seu compromisso com a qualidade do ensino, pesquisa e extensão. Esse processo impulsiona uma gestão

acadêmica eficiente, inovadora e alinhada às expectativas da comunidade acadêmica e às demandas da sociedade, contribuindo para o desenvolvimento educacional e social.

# 2

## METODOLOGIA



## 2. METODOLOGIA

Devidamente implantado e integrado à gestão institucional, o PAI é executado anualmente sob a condução da CPA. Por meio dos processos de avaliação institucional estabelecidos, a comissão realiza ações programadas, cujos indicadores resultantes oferecem subsídios relevantes para o aprimoramento da gestão da instituição.

As principais atribuições da CPA na condução do processo de Avaliação Institucional incluem: a) envolver a comunidade acadêmica, estimulando sua participação; b) organizar o sistema de coleta e análise de dados; c) contribuir para construção e aplicação de instrumentos de coleta de dados; d) agrupar e proceder à análise dos dados colhidos; e) divulgar resultados e promover discussões em torno da análise dos resultados; f) subsidiar o processo de Planejamento Institucional, orientando ações futuras por meio da comparação das avaliações internas e externas; g) avaliar continuamente os objetivos estabelecidos no PDI, baseado na melhoria contínua; e h) promover a continuidade do processo avaliativo.

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

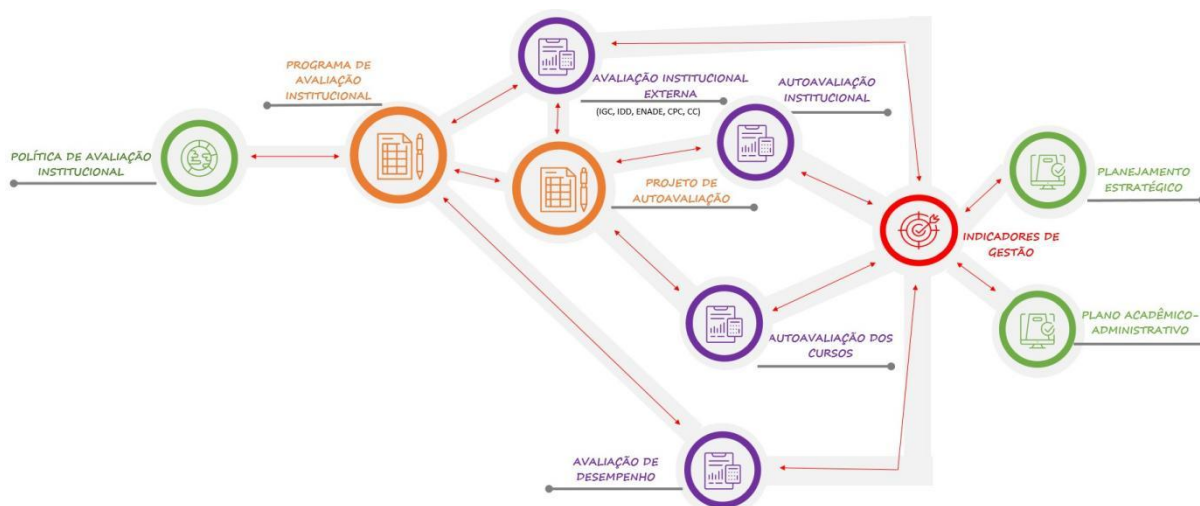


Figura 2 - Política e Programa de Avaliação Institucional.

O Projeto de Autoavaliação baseia-se na perspectiva de aperfeiçoamento institucional com a conscientização e adesão voluntária, a avaliação total e coletiva, a

unificação da linguagem, e a competência técnico-metodológica propiciando a legitimidade dos dados coletados.

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

A autoavaliação, na Instituição, ocorre anualmente em dois momentos: 1) no primeiro semestre letivo, no âmbito de cada curso de graduação; e 2) no segundo semestre letivo, no âmbito da Instituição. A comunidade acadêmica e a sociedade civil organizada participam do planejamento e execução, através de seus representantes e são sensibilizadas constantemente para participarem das pesquisas e se apropriarem dos seus resultados. Cabe destacar que além de analisar os dados das avaliações interna e externa, a CPA considera os resultados da ouvidoria, semestralmente, como forma de qualificar o processo da autoavaliação.

A figura 3 resume o processo de autoavaliação realizado anualmente no CEUNI-FAMETRO.

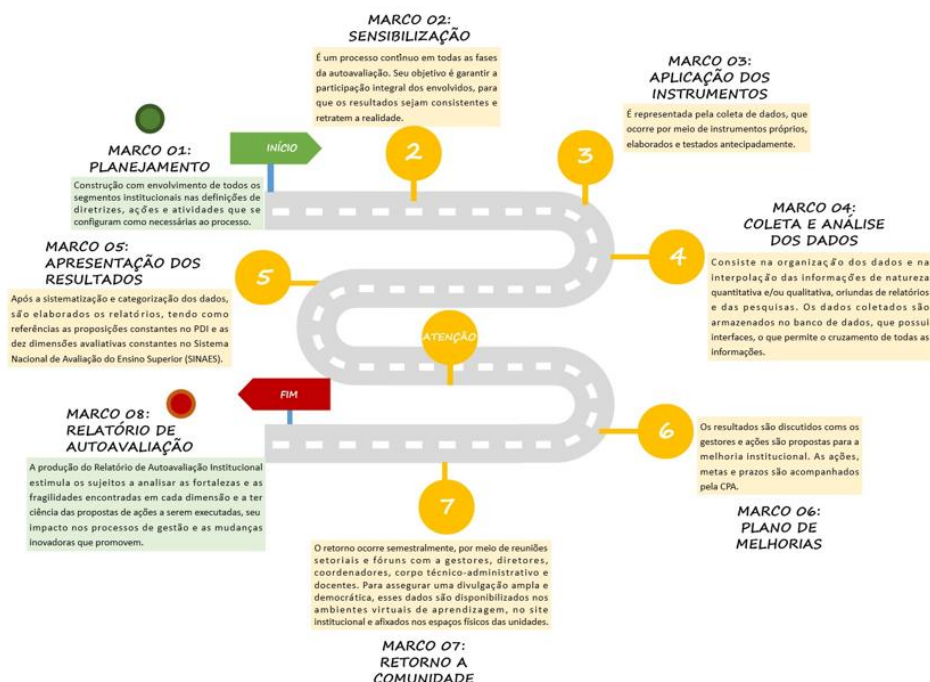


Figura 3 - Etapas do processo de autoavaliação.

## INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS

---

Semestralmente, a CPA realiza pesquisas por meio de questionários eletrônicos, contendo perguntas abertas e fechadas, direcionadas às comunidades acadêmica e externa.

As pesquisas são disponibilizadas online no portal acadêmico (Sistema Totvs RM), por meio de um banner com link específico para cada segmento da comunidade acadêmica. Os questionários são inseridos no portal de pesquisas da CPA pelos técnicos do setor de tecnologia da informação. Essa plataforma foi desenvolvida internamente para atender às necessidades da avaliação institucional. A sociedade civil organizada participa da pesquisa por meio de um link do *Google Forms*<sup>®</sup>, enviado pelo setor de empregabilidade.

Os questionários seguem a métrica *Net Promoter Score* (NPS), permitindo que os participantes manifestem seu grau de satisfação ou concordância por meio de uma escala de 0 a 10. Além das questões fechadas, há sempre uma pergunta aberta, possibilitando comentários livres. O número de questões fechadas varia conforme o tipo de pesquisa, o público-alvo e o ano de aplicação.

As questões fechadas são elaboradas com foco na clareza e precisão, evitando interpretações ambíguas e garantindo que os respondentes compreendam tanto os enunciados quanto as opções de resposta. Esse cuidado é essencial devido à diversidade do ambiente universitário.

Os questionários de Autoavaliação Institucional contemplam os cinco eixos estabelecidos na Nota Técnica INEP nº 65/2014, que redistribui as dez dimensões avaliativas da seguinte forma: 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 para ato de credenciamento foi utilizado como balizador para a escolha dos indicadores de interesse utilizados para compor as questões contidas na pesquisa, servindo.

Já os questionários de Autoavaliação de Curso seguem como base o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação para atos de reconhecimento, contemplando as seguintes dimensões: Dimensão 1: Organização Didático-pedagógica; Dimensão 2: Corpo Docente e Tutorial, e Dimensão 3: Infraestrutura. Essa estrutura garante que a autoavaliação esteja alinhada às diretrizes regulatórias e possibilite um diagnóstico abrangente da instituição e dos cursos ofertados.

### SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA

---

O processo de autoavaliação do CEUNI-FAMETRO, atendendo a base legal, é conduzido pela equipe da CPA, constituída assegurando a participação de um representante da sociedade civil organizada e de um representante de cada segmento da comunidade acadêmica (técnico-administrativo, discente e docente/tutor). Além de conduzir o processo de autoavaliação, seus membros acompanham de perto a gestão acadêmica e administrativa, contribuindo ativamente para o planejamento estratégico da instituição.

Para atender às especificidades de cada público, os instrumentos de coleta de dados são estruturados de forma segmentada, conforme segue:

- Docentes/tutores - 31 questões:

DOCENTES/TUTORES	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	7
Políticas Acadêmicas	5
Políticas de Gestão	7
Infraestrutura	11

- Técnicos-administrativos - 19 questões:

TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	2
Políticas Acadêmicas	4
Políticas de Gestão	7
Infraestrutura	5

- Discentes - 32 questões:

DISCENTES	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	7
Políticas Acadêmicas	11
Políticas de Gestão	1
Infraestrutura	12

- Sociedade Civil Organizada - 7 questões:

SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Desenvolvimento Institucional	6
Políticas Acadêmicas	1

Já para a autoavaliação de curso, o questionário é utilizado na consulta com os discentes:

- Discentes - 26 questões:

DISCENTES	
DIMENSÃO	QTD. QUESTÕES
Organização Didático-Pedagógica	11
Corpo docente e tutorial	8
Infraestrutura	4
Autoavaliação Discentes	3

Para garantir o envolvimento de todos, a CPA realiza reuniões no início de cada semestre com a direção, coordenações, docentes/tutores e técnicos-administrativos. Nessas reuniões, são reforçados a importância da participação no processo avaliativo e seus objetivos. Além disso, a avaliação institucional é divulgada em campanhas

institucionais e mídias acadêmicas de fácil acesso, respeitando o calendário acadêmico. Assim, discentes, docentes e colaboradores têm conhecimento prévio sobre os períodos de avaliação e as formas de participação (Figura 4).

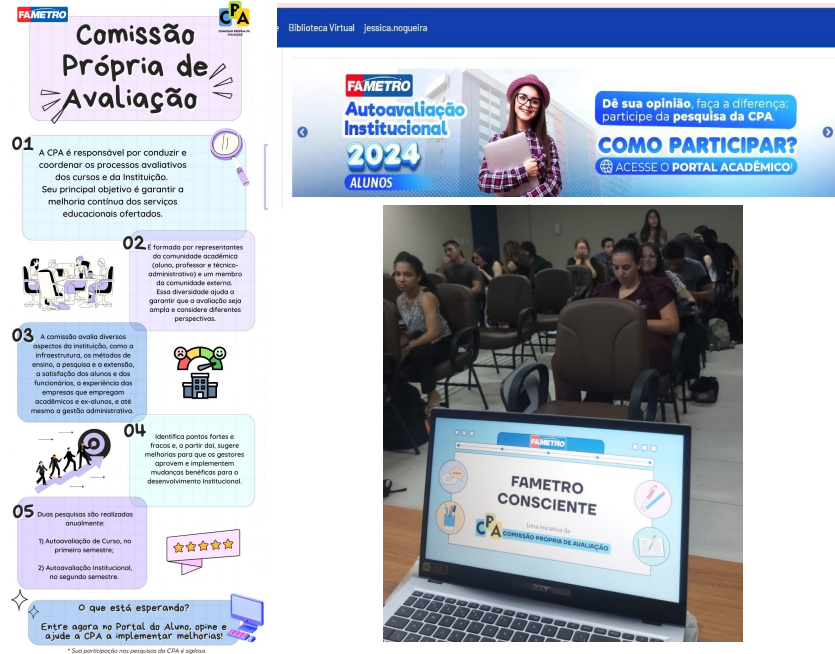


Figura 4 - Modelos de peças de sensibilização.

A estratégia de sensibilização conta com o apoio do setor de marketing, que produz materiais de comunicação como artes, posts em redes sociais institucionais, cards e vídeos. Esses conteúdos são compartilhados por meio de aplicativos de mensagens para ampliar o alcance e estimular a participação. A CPA também trabalha diretamente com visitas às salas de aula (Figura 5) e com gestores, coordenadores, professores e tutores para mobilizar o corpo discente de forma estratégica.



Figura 5 - Visita às salas de aula para sensibilização.

Além das estratégias já mencionadas, foram implementadas ações complementares para fortalecer a sensibilização da comunidade acadêmica, estimular a adesão ao processo de autoavaliação e consolidar uma cultura institucional de participação. Entre as iniciativas, destaca-se a criação do projeto “FAMETRO Consciente” (Figura 4), bem como a premiação dos cursos com os maiores índices de participação (Figura 6). Como forma de incentivo, foram realizados sorteios de prêmios para os alunos, incluindo a concessão de bolsas de pós-graduação (Figura 6), e o reconhecimento às coordenações acadêmicas, por meio da concessão de prêmios (Figura 6), de selos de Parceiro da CPA (Figura 7A), concedido às coordenações com maior engajamento no processo avaliativo, e de Destaque da CPA (Figura 7B), atribuído aos cursos que apresentaram maior evolução nos índices de participação dos alunos na autoavaliação em comparação ao ano anterior.

Essas estratégias foram fundamentais para incentivar a participação ativa dos segmentos acadêmicos, reforçando o compromisso institucional com a avaliação contínua e o aprimoramento dos processos acadêmicos e administrativos.



Figura 6 - Estratégias de incentivo à participação na autoavaliação: prêmios para alunos e coordenações de curso.



Figura 7 - Selos de reconhecimento concedidos às coordenações com destaque na autoavaliação de 2024. (A) Selo de Curso Parceiro da CPA. (B) Selo de Curso Destaque da CPA.

Outro aspecto essencial é a segurança e sigilo das respostas, garantindo a adesão voluntária e a liberdade de crítica, fundamentais para a obtenção de resultados confiáveis.

Os resultados das autoavaliações são divulgados de forma física e digital (Figura 8). Relatórios como o Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI) e banners informativos são disponibilizados em murais, fóruns, reuniões setoriais e no site da instituição. Além disso, QR Codes, e-mails e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) permitem o acesso fácil e transparente aos dados.



Figura 8 - Divulgação dos resultados das autoavaliações: fórum, AVA e Site Institucional.

Para reforçar a cultura avaliativa, a CPA adota o selo de conquista (Figura 9), identificando locais que passaram por melhorias com base nos resultados da autoavaliação. Essa ação fortalece a credibilidade do processo e incentiva a participação

contínua da comunidade acadêmica, garantindo padrões de qualidade e desempenho alinhados à educação democrática e emancipadora.



Figura 9 - Selo de conquista da CPA.

Assim, a CPA reafirma seu compromisso com a avaliação contínua como ferramenta de transformação institucional, fidelizando veteranos e engajando novos membros na construção de uma instituição cada vez melhor.

### TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS

---

A CPA adotou o questionário virtual como técnica para coleta de dados, devido à sua eficiência, acessibilidade e precisão estatística. A opção pelo formato digital proporciona ampla acessibilidade, permitindo que os respondentes participem da pesquisa de qualquer local e a qualquer momento, desde que possuíssem acesso à internet. Esse modelo elimina barreiras geográficas e temporais, ampliando a representatividade da amostra. Além disso, a divulgação dos questionários é facilitada por múltiplos canais institucionais, como banners no site, portal acadêmico, aplicativo FAMETRO, e-mails direcionados, publicações em redes sociais e demais canais internos.

A utilização de plataformas online próprias possibilita a automatização da coleta e tabulação dos dados, reduzindo significativamente o tempo e os recursos necessários para processamento das respostas. Essa abordagem também minimiza erros humanos, assegurando maior confiabilidade na análise.

A segurança da informação foi outro fator determinante. O sistema utilizado possui protocolos de criptografia e controle de acesso, garantindo sigilo e integridade dos dados e impedindo interferências externas.

Os questionários são estruturados de forma flexível e adaptável, permitindo a inclusão de questões de múltipla escolha e questões abertas. Esse modelo viabiliza a obtenção de dados quantitativos e qualitativos relevantes para a autoavaliação institucional e dos cursos.

Após a finalização da pesquisa, os dados são processados e analisados por meio de dashboards interativos, que permitiram visualizações dinâmicas, filtragem de informações e geração de relatórios automatizados. Essa estrutura possibilita a interpretação objetiva dos resultados e sua comunicação de maneira clara e acessível aos diferentes públicos da instituição.

Em síntese, a adoção do questionário virtual como técnica de coleta e análise de dados foi fundamentada em sua praticidade, acessibilidade, eficiência, segurança e flexibilidade. Essa abordagem se mostrou uma solução eficaz para a realização de pesquisas institucionais, permitindo a obtenção de dados em larga escala com alta precisão, agilidade na tabulação e confiabilidade na interpretação dos resultados.

Os questionários de autoavaliação institucional são estruturados com base na metodologia *Net Promoter Score* (NPS), permitindo que os participantes expressem seu nível de satisfação em relação à instituição e aos cursos oferecidos. As respostas seguem uma escala de 0 a 10 (Figura 10), classificando os respondentes em três grupos:

- Detratores (0 a 6) – Indicam insatisfação e apontam fragilidades na experiência com a instituição.
- Neutros (7 e 8) – Demonstram percepção moderada, sem forte engajamento positivo ou negativo.
- Promotores (9 e 10) – Avaliam a instituição de forma altamente positiva e tendem a recomendá-la.

Questão 1

Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da instituição.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Figura 10 - Formulário virtual disponibilizado via portal acadêmico. Questões fechadas em escala NPS e alternativas em gradiente semafórico.

O índice NPS é calculado subtraindo o percentual de promotores do percentual de detratores (Figura 11), resultando em um valor entre -100 e 100, classificado em quatro zonas de desempenho: 1) Zona Crítica (-100 a 0) – Indica alto nível de insatisfação e necessidade de ajustes urgentes; 2) Zona de Aperfeiçoamento (1 a 30) – Aponta pontos positivos, mas com margem para melhorias; 3) Zona de Qualidade (31 a 70) – Revela percepção favorável dos alunos e boa experiência acadêmica; e 4) Zona de Excelência (71 a 100) – Representa alto grau de satisfação e reconhecimento da instituição.

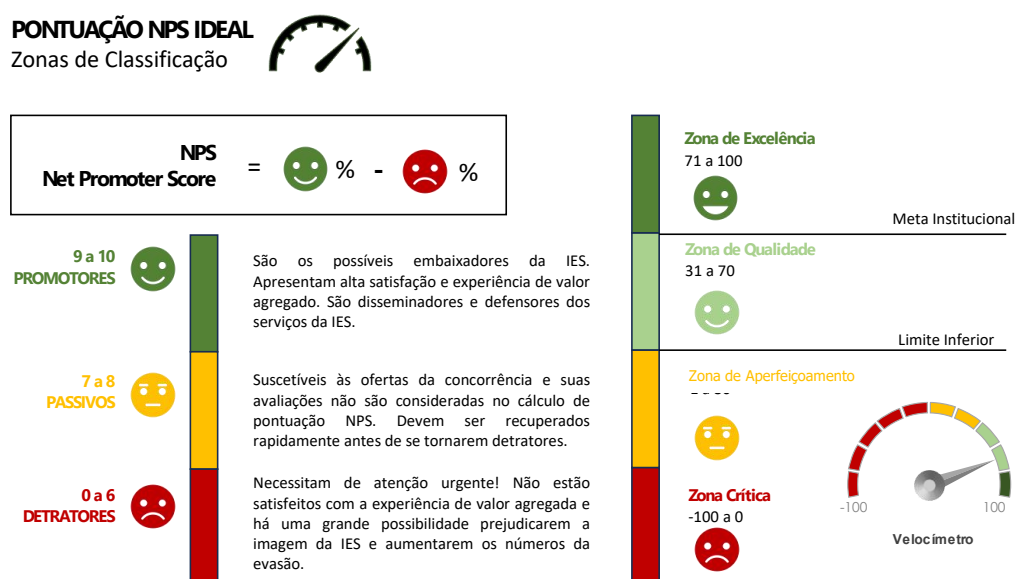


Figura 11 - Metodologia NPS: mensuração da satisfação e qualidade percebida pelos participantes das pesquisas.

A adoção do NPS justifica-se por sua simplicidade, eficiência e capacidade de gerar insights estratégicos sobre a percepção do público participante, permitindo uma interpretação ágil dos resultados e facilitando a tomada de decisões institucionais. Diferentemente de setores voltados ao consumo, onde o NPS é amplamente utilizado para medir imagem e reputação, na educação superior seu impacto é mais abrangente. O

índice reflete a percepção sobre a qualidade acadêmica, infraestrutura, suporte institucional e a experiência com a instituição como um todo, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento.

As respostas das questões abertas passam por um processo de categorização e análise de conteúdo, no qual são agrupadas conforme os setores de interesse. A CPA analisa os dados obtidos a partir dos relatórios das avaliações externas e dos resultados da autoavaliação, identificando indicadores críticos e propondo planos de ação para aprimoramento.

A principal meta da instituição é atingir a zona de qualidade, considerada o limite mínimo aceitável de desempenho para cada indicador dentro de sua respectiva dimensão. Essa busca contínua reflete o compromisso da instituição em adotar as melhores práticas, oferecer experiências educacionais diferenciadas e garantir resultados de alto nível.

Resultados abaixo da zona de qualidade são interpretados como indicadores de necessidade de revisão, demandando a formulação e implementação de planos de ação específicos. Essa abordagem proativa permite um processo contínuo de melhoria, assegurando que a instituição esteja em constante evolução e que os serviços educacionais oferecidos atendam aos padrões de excelência.

Para garantir a efetividade desse processo, a CPA desempenha um papel fundamental no acompanhamento da evolução dos indicadores ao longo dos anos, analisando tendências de progressão e avaliando a eficácia das ações implementadas. Esse monitoramento contínuo possibilita:

- Ajustes estratégicos baseados em dados concretos, otimizando a tomada de decisão.
- Identificação de padrões de desempenho e áreas de melhoria, permitindo a implementação de inovações.
- Alinhamento contínuo das práticas institucionais às diretrizes do PDI, garantindo coerência com os objetivos de longo prazo.

Ao integrar essas análises ao planejamento estratégico, a instituição assegura que suas práticas acadêmicas e administrativas estejam em constante aprimoramento, adaptando-se às demandas educacionais em evolução e consolidando seu compromisso com a excelência.



**3**

# **DESENVOLVIMENTO**



### 3. DESENVOLVIMENTO

Na seção de desenvolvimento do relatório, os dados coletados por meio do processo de Avaliação Institucional do CEUNI-FAMETRO, referentes a 2024, foram analisados e consolidados pelos diversos atores da instituição, servindo de base para o planejamento e a execução das ações.

O Programa de Avaliação Institucional (PAI) do CEUNI-FAMETRO, conduzido pela CPA em conjunto com coordenações de ensino, coordenações de curso, procuradoria institucional, Reitoria, Pró-Reitoria e demais áreas, gera dados estratégicos essenciais para a reflexão e a tomada de decisões. A atuação ativa da CPA permite consolidar a avaliação institucional não apenas nas três unidades de Manaus, mas também nos polos de apoio presencial da EaD, fortalecendo a cultura de valorização da avaliação e a implementação de melhorias.

Os dados são coletados por meio de avaliações internas, externas e de desempenho, e são sistematicamente integrados ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), permitindo avaliar o cumprimento das metas e o alinhamento com a missão, visão e valores da instituição. Esse processo gera indicadores, como o NPS, que subsidiam a proposição de ações corretivas e o aprimoramento das práticas acadêmicas e de gestão.

As decisões baseadas nesses resultados ocorrem em diálogo com as coordenações de curso e os gestores administrativos e pedagógicos, com pautas estratégicas submetidas, quando necessário, ao Conselho Superior (CONSUP). Dessa forma, o PAI fortalece a governança institucional, promove a transparência junto à comunidade acadêmica e à sociedade e contribui para o desenvolvimento sustentável do CEUNI-FAMETRO.

## RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS E DOS INDICADORES DE QUALIDADE

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

➤ **Atos Institucionais:** As avaliações externas institucionais destacaram o compromisso do Centro Universitário CEUNI–FAMETRO com a excelência acadêmica. No credenciamento de 2017, a instituição alcançou o Conceito Institucional (CI) 4. Em 2018, obteve o Conceito Institucional EaD (CI-EAD) 5. No credenciamento de 2023, o desempenho atingiu seu melhor patamar histórico, com a nota 5 nos quatro primeiros eixos avaliados e 4,82 no quinto eixo.

➤ **Atos de Cursos:** Em 2024, os cursos que passaram por visitas *in loco* para o ato de reconhecimento estão apresentados no Quadro 1, acompanhados do conceito final atribuído (valor CC) e do ano de sua obtenção (ano CC). Os resultados refletem o comprometimento da instituição em manter elevados padrões de infraestrutura, organização didático-pedagógica e qualificação do corpo docente. Das 15 visitas realizadas, 11 (73%) receberam conceito 5, enquanto 4 (27%) foram avaliadas com conceito 4.

*Quadro 1 - Cursos de Graduação que receberam visitas in loco em 2024, 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
1597247	Gestão Financeira EAD	Tecnológico	5	2024
1487785	Serviço Social EAD	Bacharelado	5	2024
1597246	Marketing EAD	Tecnológico	5	2024
1597252	Segurança Pública EAD	Tecnológico	5	2024
1597235	Gestão Comercial EAD	Tecnológico	4	2024
1597239	Análise e Desenvolvimento de Sistema	Tecnológico	5	2024
1597236	Gestão Ambiental EAD	Tecnológico	5	2024
1487772	Engenharia Civil EAD	Bacharelado	4	2024

1597249	Gestão Portuária EAD	Tecnológico	5	2024
1597240	Gestão de Tec. Informação EAD	Tecnológico	5	2024
1385538	Medicina	Bacharelado	5	2024
1152558	Gestão da Produção industrial	Tecnológico	4	2024
1597243	Gestão de Turismo	Tecnológico	4	2024
1597252	Segurança Pública	Tecnológico	5	2024
1597248	Gestão Hospitalar	Tecnológico	5	2024

Fonte: Procuradoria Institucional, 2025.

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 2019 são apresentados no Quadro 2. No triênio 2019–2022, o Centro Universitário CEUNI-FAMETRO obteve os seguintes resultados: 2 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 esses dados com os dois triênios anteriores (2013–2015 e 2016–2018), observa-se um aumento no percentual de cursos com conceitos 3–4 e uma redução daqueles com conceitos 1–2.

- No triênio 2013–2015, 32% dos cursos obtiveram conceito 3, enquanto 68% ficaram entre os conceitos 1–2.
- No triênio 2016–2018, os cursos com conceito 3 representaram 37% e os com conceitos 1–2, 63%.

- Já no último triênio (2019–2022), com a inclusão dos primeiros cursos a alcançarem conceito 4, o percentual de cursos com conceitos 3–4 aumentou para 40%, reduzindo os cursos com conceitos 1–2 para 60% (Figura 12).

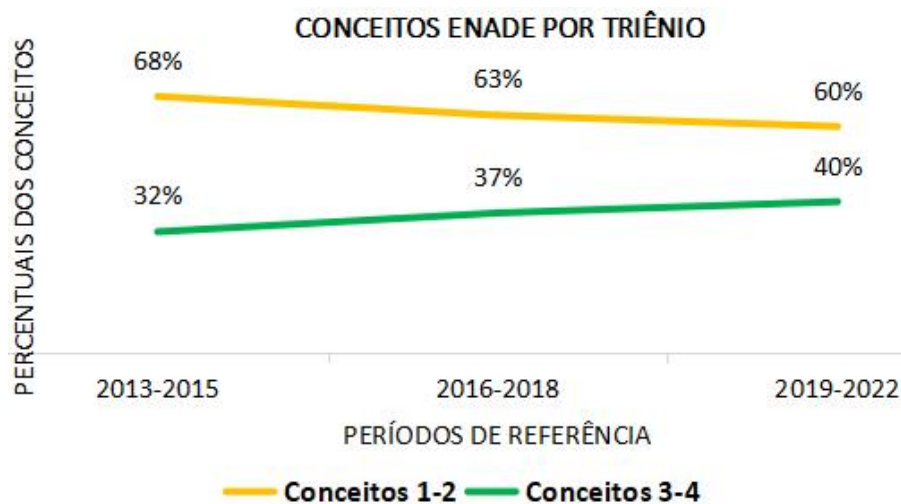


Figura 12 - Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI-FAMETRO.

A melhoria observada nos resultados do ENADE reflete a intensificação das ações para o aperfeiçoamento do ensino, implementadas na instituição desde 2016. Destacam-se, entre essas iniciativas:

- i) Reuniões no planejamento pedagógico com estratégias para o monitoramento e 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, conforme as diretrizes curriculares;
- iv) Intensificação dos simulados com acompanhamento do rendimento dos alunos; e
- v) Implantação do novo plano de aprendizagem, focado nas competências relevantes exigidas pelas diretrizes dos cursos e na mudança da metodologia de ensino, com a massificação do uso das metodologias ativas.

Apesar de todas as estratégias de ensino implementadas, 60% dos cursos no último triênio ficaram abaixo da meta mínima Institucional, que é alcançar, no mínimo, ENADE conceito 3. Diante desse cenário, a CPA ressalta a necessidade de aprimorar as estratégias em uso, promovendo uma melhor sensibilização do corpo docente e um acompanhamento mais rigoroso do desempenho dos discentes nas avaliações institucionais.

A implementação do FAMETRO Avalia, iniciada em 2024, reforça esse compromisso ao oferecer ferramentas aprimoradas para a coleta e análise dos dados, visando orientar ações de melhoria contínua que devem surtir efeito já no ENADE 2025. É fundamental aumentar a conscientização acerca da importância do ENADE para o futuro dos cursos, da instituição e para o desenvolvimento profissional individual, especialmente considerando que algumas empresas já passaram a incluir o boletim de desempenho individual, disponibilizado através do portal do sistema ENADE, como critério na seleção para vagas de emprego.

b) IDD: Os resultados dos cursos de Graduação desde 2019, apresentados no Quadro 2, evidenciam a relevância do IDD na demonstração do compromisso institucional com a qualidade do ensino. No triênio 2019-2022, 27 dos 43 cursos (63%) alcançaram o conceito 3, indicando um desempenho consistente, enquanto 6 cursos (14%) atingiram o conceito 4 e 1 curso (2%) obteve o conceito 5. Em contrapartida, 8 cursos (19%) ficaram com o conceito 2 e apenas 1 curso (2%) recebeu o conceito 1. Esses resultados ressaltam como as estratégias implementadas têm agregado valor ao desenvolvimento dos estudantes, refletindo um esforço contínuo para que o ambiente acadêmico promova a excelência e contribua efetivamente para a formação de cidadãos comprometidos com os saberes e valores construídos durante sua trajetória universitária.

c) CPC: os conceitos alcançados pelos cursos de Graduação da Instituição desde 2019 podem ser observados no quadro 2, dos 48 cursos com CPC publicados, 33 (69% do total) obtiveram conceitos 4 ou 5 e 15 (31% do total) obtiveram conceitos 3 ou 2. Esses resultados evidenciam não apenas a excelência dos cursos ofertados pela Instituição, reforçando a robustez e o comprometimento com a qualidade do ensino, mas também justificam o excelente desempenho observado no IGC.

d) IGC: A Instituição iniciou a qualificação deste indicador em 2007, registrando um IGC contínuo de 1,74. Em 2021, atingiu seu melhor desempenho com um IGC contínuo de 3,121 e, em 2022, obteve a faixa 4, mantendo esse patamar pelo quarto ano consecutivo (Quadro 3). A evolução do IGC institucional (Figura 7), fortemente sustentada pelos elevados resultados do CPC, ressalta os esforços contínuos na melhoria da qualidade do ensino e na consolidação dos padrões de excelência acadêmica.

Quadro 2 - ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI-FAMETRO do último ciclo (2019, 2021 e 2022). \*Os valores CPC e IDD 2023 não haviam sido publicados até o fechamento do presente relatório.

CURSO	ANO DA AVALIAÇÃO	VALOR ENADE	VALOR IDD	VALOR CPC
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	3	4
TURISMO – SEDE	2022	2	4	4
SERVIÇO SOCIAL- SEDE	2022	3	3	4
CIÊNCIAS CONTÁBEIS – SEDE	2022	3	3	4
PSICOLOGIA – SEDE	2022	2	3	4
DIREITO – SEDE	2022	3	3	4
GASTRONOMIA – SEDE	2022	2	3	4
MARKETING – SEDE	2022	2	2	4
JORNALISMO – SEDE	2022	2	3	4
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – SEDE	2022	3	2	3
LOGÍSTICA – SEDE	2022	3	4	4
GESTÃO FINANCEIRA – SEDE	2022	3	3	3
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - ZONA LESTE	2022	3	5	4
LOGÍSTICA - ZONA LESTE	2022	3	4	4
ADMINISTRAÇÃO - ZONA LESTE	2022	2	2	3
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - ZONA LESTE	2022	3	3	4
LOGÍSTICA – EaD	2022	3	3	4
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – EaD	2022	3	3	4
ADMINISTRAÇÃO – EaD	2022	2	2	3
CIÊNCIAS CONTÁBEIS – EaD	2022	2	3	4
SERVIÇO SOCIAL – EaD	2022	1	1	3
GESTÃO COMERCIAL – EaD	2022	2	-	3
GESTÃO DA QUALIDADE – EaD	2022	2	-	3
MARKETING – EaD	2022	3	-	4
GESTÃO FINANCEIRA – EaD	2022	3	3	4
GESTÃO PÚBLICA – EaD	2022	2	-	4

Fonte: Relatório da Procuradoria Institucional, 2025.

Quadro 3 - IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2022. Obs: O IGC de 2023 não havia sido publicado até o fechamento do presente relatório.

NOME DA IES	IGC (CONTÍNUO)	IGC (FAIXA)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)	3.2249	4
FACULDADE MARTHA FALCÃO WYDEN (FMF Wyden)	3.1551	4
<b>CENTRO UNIVERSITÁRIO CEUNI-FAMETRO</b>	<b>3.1125</b>	<b>4</b>
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS (UEA)	2.9304	3
FACULDADE LA SALLE	2.8866	3
FACULDADE SANTA TERESA	2.8541	3
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR MATERDEI (IES-MATERDEI)	2.8165	3
FACULDADE ESTÁCIO DO AMAZONAS (ESTÁCIO AMAZONAS)	2.7233	3
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC AMAZONAS	2.6346	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE MANAUS (CEULM/ULBRA)	2.6119	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE (UNINORTE)	2.4740	3
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR FUCAPI (CESF)	2.3393	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ENSINO SUPERIOR DO AMAZONAS (CIESA)	2.3030	3
ESCOLA SUPERIOR BATISTA DO AMAZONAS (ESBAM)	2.2973	3
FACULDADE BOAS NOVAS (FBNCTSB)	2.2226	3
FACULDADE SALESIANA DOM BOSCO (FSDB)	2.1920	3
UNIVERSIDADE NILTON LINS (UNINILTONLINS)	2.1281	3
FACULDADES IDAAM	1.9237	2
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE MANAUS (FOM)	0.9358	1

Fonte: e-MEC 2025.

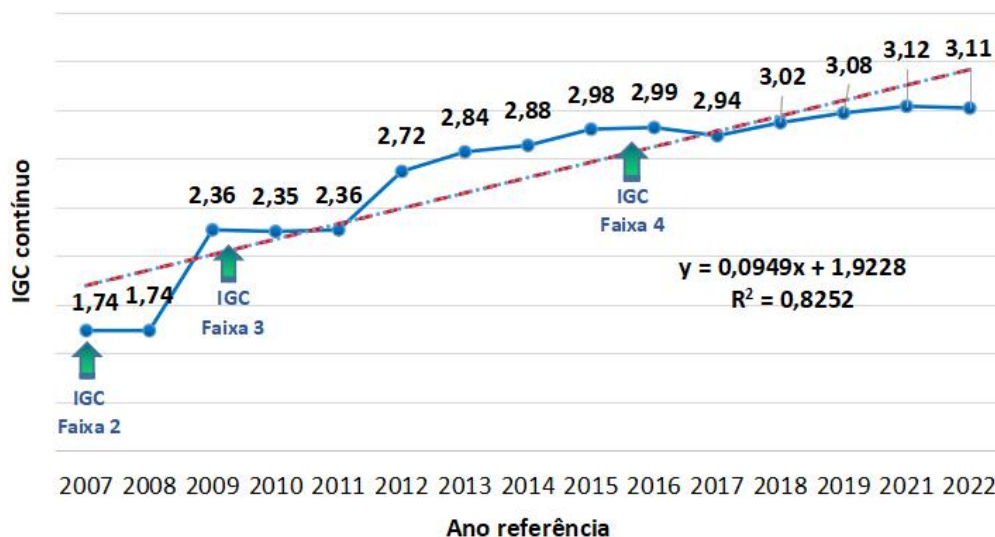


Figura 13 - Evolução do IGC contínuo do CEUNI-FAMETRO de 2007 a 2022. Obs: O IGC de 2023 não havia sido publicado até o fechamento do presente relatório. Fonte: CPA, 2024. A reta linear ascendente representa a tendência de aumento linear do IGC ao longo do tempo.

## RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Nesta parte da seção de desenvolvimento do relatório, os dados coletados por meio da autoavaliação institucional do CEUNI-FAMETRO, referentes a 2024, foram analisados e consolidados pelos diversos atores da instituição, servindo de base para o planejamento e a execução das ações. Essa seção organiza a análise dos dados segundo os cinco eixos do Sinaes, os quais abrangem as dez dimensões estabelecidas pela Lei nº 10.681/2004, permitindo uma abordagem coerente e alinhada ao PDI da Instituição.

Dessa forma, o relatório propiciou um diagnóstico institucional que destaca os avanços alcançados e os desafios a serem enfrentados, evidenciando o quanto foi cumprido em relação aos objetivos e metas estipulados no PDI, sempre considerando o perfil e a identidade da instituição. Com base nessa análise, são previstas ações e metas específicas – definidas com base nos 5 eixos do Sinaes – para promover a melhoria contínua das atividades acadêmicas e de gestão.

## PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA NA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A instituição demonstra um forte compromisso com a autoavaliação institucional, evidenciado pela participação ativa e crescente da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada. Os dados coletados nos anos de 2023 e 2024 (Figura 14) revelam um cenário de engajamento consistente e aprimoramento contínuo.

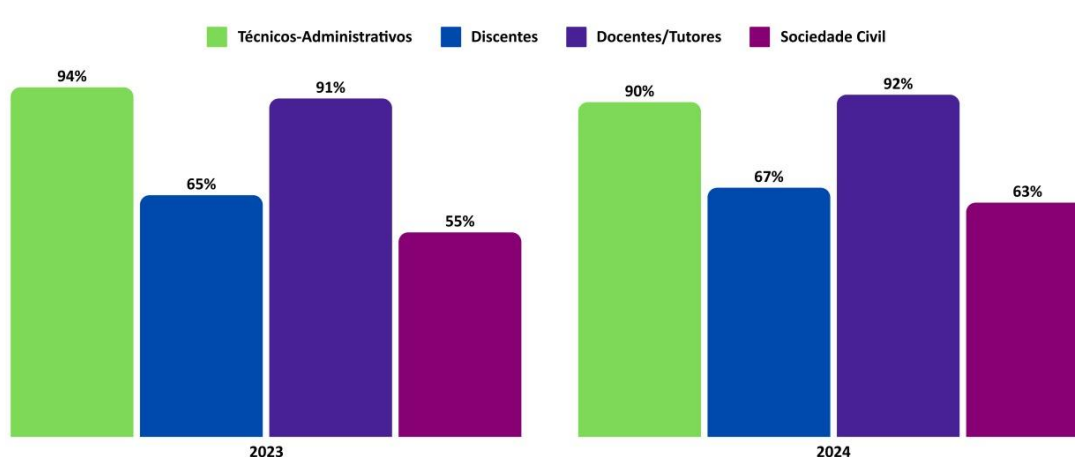


Figura 14 - Comparativo da participação dos segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada na autoavaliação institucional nos anos de 2023 e 2024. Fonte: CPA, 2024.

A participação dos discentes apresentou um aumento de 65% para 67%, refletindo um esforço eficaz em envolver esse segmento crucial. Os docentes e tutores mantiveram um nível de participação elevado, com 92% em 2024, demonstrando seu comprometimento com o processo de autoavaliação. Embora a participação dos técnicos-administrativos tenha apresentado uma leve diminuição, o índice de 90% ainda indica um alto nível de envolvimento.

O destaque fica para o aumento significativo na participação da sociedade civil organizada, que cresceu de 55% para 63%. Esse crescimento evidencia o fortalecimento da relação entre a instituição e a comunidade externa, demonstrando uma abertura para a colaboração e o feedback da sociedade.

## VISÃO GERAL DOS RESULTADOS POR EIXO

A Figura 15 apresenta os resultados da autoavaliação institucional de 2024, destacando o NPS médio por eixo para cada segmento da comunidade acadêmica (Técnicos-Administrativos, Discentes e Docentes/Tutores).

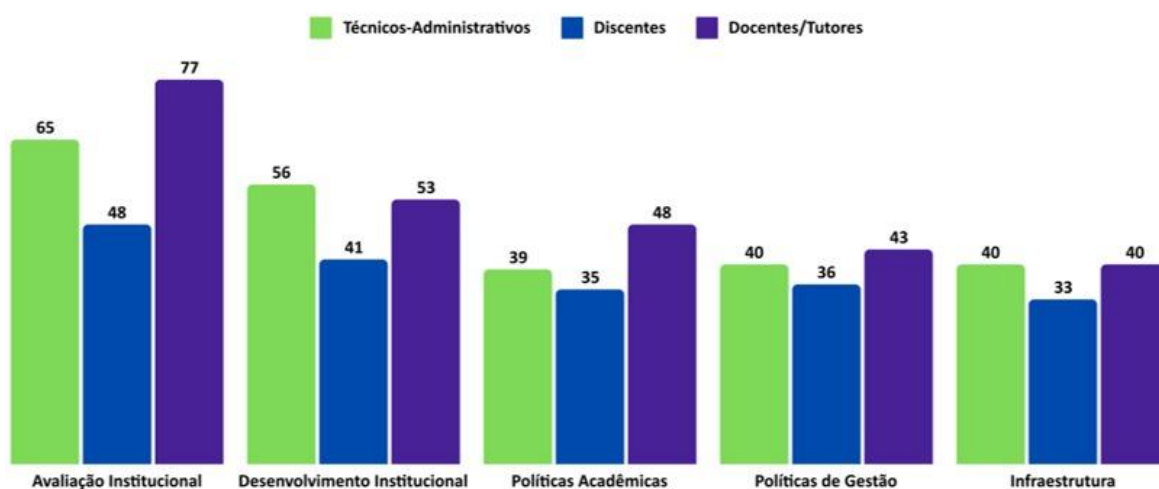


Figura 15 - Resultado NPS de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2024.

Os resultados indicam consistência nos eixos 2 a 5, situados na zona NPS de qualidade para todos os segmentos, refletindo um nível geral de satisfação com os aspectos de Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura.

O Eixo 1 (Planejamento e Avaliação Institucional) recebeu uma avaliação de excelência entre Docentes/Tutores (NPS 77), além de também ser o melhor avaliado entre Discentes (NPS 48) e Técnicos-Administrativos (NPS 65). O Eixo 2 também se destacou, sendo o segundo melhor avaliado, o que reforça a solidez das iniciativas voltadas ao desenvolvimento institucional.

No que se refere à Infraestrutura, a percepção dos Discentes (NPS 33) indica um aspecto a ser priorizado, ainda que posicionado dentro da zona NPS de qualidade. Esse resultado sugere a importância de direcionar investimentos estratégicos e implementar

ações que aprimorem as condições estruturais físicas e tecnológicas em alinhamento com as expectativas dos alunos.

Quanto ao resultado da Sociedade Civil Organizada (Figura 16), o Eixo 2 foi classificado na zona NPS de excelência (78), enquanto o Eixo 3 obteve uma avaliação em zona NPS de qualidade alta (68). Esses resultados refletem um elevado nível de satisfação por parte dos parceiros que atuam diretamente com os acadêmicos e egressos nos campos de estágio e empregabilidade. A percepção positiva da sociedade civil reforça o reconhecimento da instituição como um agente relevante na formação de profissionais qualificados, no fortalecimento do desenvolvimento regional e na eficaz comunicação com a comunidade externa.

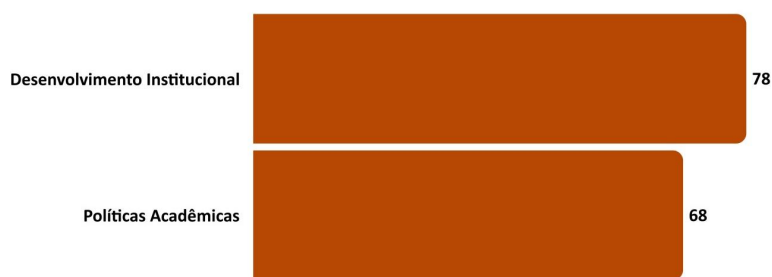


Figura 16 - Resultado da Sociedade Civil Organizada, na autoavaliação institucional de 2024, por eixo.

A análise detalhada desses resultados possibilitou a identificação de fortalezas e oportunidades de melhoria, que serão consideradas no planejamento contínuo da instituição. As análises e discussões sobre os indicadores de cada eixo serão apresentadas na sequência deste documento.

## VISÃO GERAL DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO

Após a análise dos resultados por eixo, esta seção apresenta uma visão abrangente da autoavaliação institucional de 2024 por dimensão. O Quadro 4, sintetiza o NPS médio de cada uma das dez dimensões avaliadas, reunindo as percepções dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Quadro 4 - Resultados obtidos por dimensão na autoavaliação institucional de 2024.

DIMENSÕES	NPS	ZONA
Dimensão 01: Missão e PDI	56	Qualidade
Dimensão 02: Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão	37	Qualidade
Dimensão 03: Responsabilidade Social da Instituição	59	Qualidade
Dimensão 04: Comunicação com a Sociedade	44	Qualidade
Dimensão 05: Políticas de Pessoal	42	Qualidade
Dimensão 06: Organização e Gestão da Instituição	39	Qualidade
Dimensão 07: Infraestrutura	38	Qualidade
Dimensão 08: Planejamento e Avaliação	63	Qualidade
Dimensão 09: Política de Atendimento aos Discentes	37	Qualidade
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	46	Qualidade

Os dados indicam que todas as dimensões analisadas estão na Zona de Qualidade, refletindo um reconhecimento positivo das políticas institucionais e dos serviços oferecidos pelo CEUNI-FAMETRO. Destacam-se Planejamento e Avaliação Institucional (NPS 63), Responsabilidade Social (NPS 59) e Missão e PDI (NPS 56), que obtiveram as maiores pontuações, demonstrando um forte alinhamento entre as práticas institucionais e os princípios estratégicos da Instituição.

Outras dimensões, como Sustentabilidade Financeira (NPS 46), Comunicação com a Sociedade (NPS 44) e Políticas de Pessoal (NPS 42), também receberam avaliações favoráveis, reforçando a confiança da comunidade acadêmica na gestão institucional e no compromisso da Instituição com a transparência e a qualificação do corpo docente e técnico.

Já Organização e Gestão Institucional (NPS 39), Infraestrutura (NPS 38) e Políticas de Atendimento aos Discentes (NPS 37), embora bem avaliadas, apresentam aspectos passíveis de aprimoramento, especialmente no que se refere ao atendimento acadêmico, suporte aos estudantes e infraestrutura. Esses resultados indicam oportunidades para aperfeiçoamento contínuo, garantindo que a experiência acadêmica e administrativa esteja sempre alinhada às necessidades da comunidade acadêmica.

Dando continuidade à análise, a próxima seção apresenta os cinco eixos de avaliação, que estruturam as dez dimensões contempladas na pesquisa institucional. Cada eixo será detalhado individualmente, trazendo a percepção dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica sobre os indicadores avaliados. Essa abordagem possibilita uma análise aprofundada dos avanços institucionais e das áreas que podem ser desenvolvidas, auxiliando no planejamento de ações estratégicas para a evolução contínua das práticas institucionais e da experiência acadêmica no CEUNI-FAMETRO.

### 3.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

#### DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

O eixo Planejamento e Avaliação Institucional foi o melhor avaliado na pesquisa de 2024 (Figura 15) alcançando o NPS mais alto entre todos os segmentos consultados. Esse resultado evidencia não apenas a relevância das pesquisas de autoavaliação para o desenvolvimento institucional, mas também o reconhecimento da comunidade acadêmica ao trabalho conduzido pela CPA.

O indicador atingiu a zona de excelência entre docentes e tutores e a zona de qualidade entre técnicos-administrativos e alunos (Quadro 5), consolidando-se como o indicador mais bem percebido na avaliação institucional. Desta forma, a Dimensão 8 obteve média 63 no NPS (Figura 17), classificando-se na zona de qualidade alta.

*Quadro 5 - Questão aplicada nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referente ao Eixo 1, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da Instituição.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	77	Excelência
Discentes	48	Qualidade
Técnicos-Administrativos	65	Qualidade

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

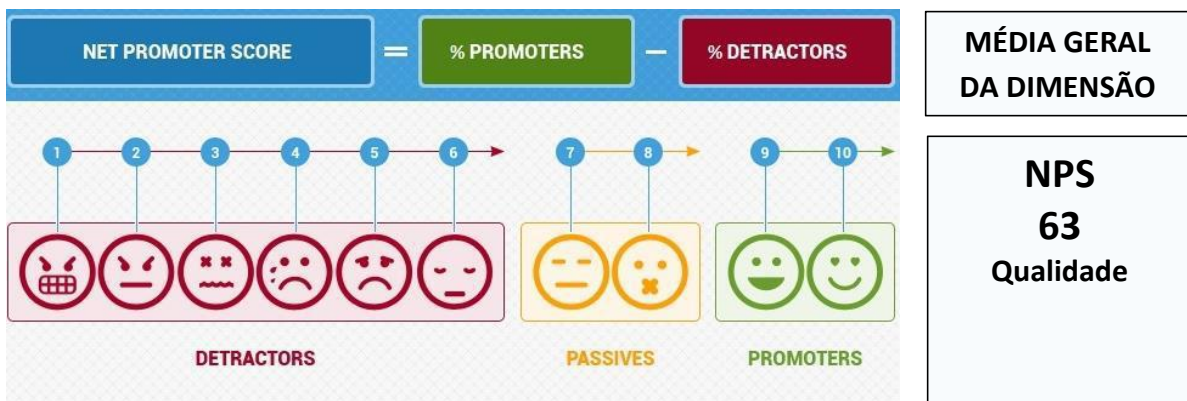


Figura 17 - NPS médio da dimensão 8.

## 3.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo Desenvolvimento Institucional, organizados conforme as Dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição).

### DIMENSÃO 1 – MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

#### MISSÃO INSTITUCIONAL

Os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional aplicada à Sociedade Civil Organizada em 2024 demonstram que a Instituição cumpre sua missão com excelência, refletindo uma alta satisfação do público participante. Cinco questões relacionadas à missão do CEUNI-FAMETRO foram apresentadas às empresas parceiras que receberam alunos e egressos para estágios e empregos, todas alcançando pontuação na zona de excelência do NPS (Quadro 6).

Quadro 6 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Missão Institucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Em uma escala de 0 a 10, o quanto os alunos/egressos do CEUNI-FAMETRO respeitam a diversidade (étnica, religiosa e cultural) no ambiente de trabalho?		
Segmento	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	89	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia as habilidades e competências dos alunos/egressos do CEUNI-FAMETRO para desempenhar suas atividades profissionais?		
Segmento	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	72	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, o quanto você acredita que os alunos/egressos do CEUNI-FAMETRO demonstram postura ética no ambiente profissional?		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	82	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a capacidade dos alunos/egressos do CEUNI-FAMETRO de adotar práticas sustentáveis no ambiente de trabalho, como consumo consciente de materiais e energia?		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	72	Excelência
Com base na sua experiência com os alunos/egressos do CEUNI-FAMETRO, qual a probabilidade de você recomendar a contratação de outros profissionais formados na Instituição?		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	79	Excelência
Probabilidade de recomendar a instituição para pessoas que buscam um ambiente inclusivo e de respeito à diversidade.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	72	Excelência
Discentes	41	Qualidade
Técnicos-Administrativos	55	Qualidade

<b>Formação de profissionais com valores éticos, humanísticos e que respeitam o meio ambiente.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	57	Qualidade
Discentes	37	Qualidade
<b>Preparo dos estudantes para o mercado de trabalho.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	53	Qualidade

As questões avaliadas consideraram aspectos fundamentais da formação dos alunos e egressos, incluindo respeito à diversidade étnica e cultural, domínio das competências exigidas para a atividade profissional, postura ética e compromisso com práticas sustentáveis. Além disso, a pesquisa também mediu a probabilidade de recomendação para a contratação de outros profissionais formados pela Instituição, reforçando a credibilidade do CEUNI-FAMETRO no mercado.

Os dados da comunidade acadêmica também demonstram avaliações expressivas e positivas. A percepção dos docentes, tutores, discentes e corpo técnico-administrativo sobre a experiência acadêmica na Instituição revela bons índices na zona de qualidade do NPS, consolidando a instituição como um ambiente de ensino bem estruturado e alinhado às necessidades dos alunos e da sociedade.

Na questão sobre a probabilidade de recomendar a instituição para pessoas que buscam um ambiente inclusivo e de respeito à diversidade, os docentes e os tutores atribuíram NPS 72 (zona de excelência), enquanto os discentes (41) e técnico-administrativos (55) permaneceram na zona de qualidade. Esse resultado é extremamente positivo, pois indica que todos os segmentos reconhecem o CEUNI-FAMETRO como um espaço que promove a inclusão e a diversidade. Ainda que existam oportunidades de fortalecimento dessa percepção entre os alunos, os resultados demonstram que a instituição já possui um ambiente bem avaliado e acolhedor.

A formação de profissionais com valores éticos, humanísticos e respeito ao meio ambiente também foi bem avaliada, com NPS 57 entre docentes/tutores e 37 entre discentes, ambos na zona de qualidade. Esse dado comprova que a missão institucional está sendo cumprida, garantindo que a formação acadêmica seja baseada em princípios sólidos e alinhada às demandas sociais. O fato de a instituição ter obtido um NPS dentro da faixa de qualidade reforça seu papel na construção de profissionais responsáveis, conscientes e preparados para o mundo do trabalho.

Por fim, na questão sobre o preparo dos estudantes para o mercado de trabalho, os docentes e os tutores avaliaram com NPS 53 (zona de qualidade), evidenciando que a instituição tem um desempenho positivo e reconhecido na formação profissional. Essa avaliação indica que esses segmentos percebem que os alunos saem da instituição com uma formação compatível com as exigências do mercado, o que está em sintonia com o reconhecimento já demonstrado pela sociedade civil organizada.

## PLANEJAMENTO DIDÁTICO-INSTRUCIONAL E POLÍTICA DE ENSINO

O Quadro 7 apresenta os resultados da autoavaliação institucional de 2024 para as questões inseridas no Eixo 2 - Dimensão 1, relacionadas ao Planejamento Didático-Instrucional e Política de Ensino. Os indicadores foram aplicados tanto para discentes dos cursos presenciais e EaD quanto docentes e tutores, abordando aspectos fundamentais da estrutura pedagógica da instituição.

Os alunos dos cursos presenciais avaliaram as técnicas de ensino e os métodos avaliativos empregados, resultando em um NPS de 41, bem como as disciplinas ofertadas na modalidade EaD, com foco no AVA, material didático e avaliações, que obtiveram um NPS de 34. No ensino a distância, os discentes analisaram o material didático, considerando seu acesso, disponibilização e qualidade, alcançando um NPS de 49, e a relação entre as avaliações e o conteúdo ministrado, que obteve NPS de 43.

Já os docentes e os tutores responderam sobre a eficácia dos métodos avaliativos empregados, com um NPS de 43, além de duas questões sobre aprendizagem: os recursos didático-pedagógicos disponíveis, que registraram um NPS de 48, e os recursos tecnológicos, que obtiveram NPS de 41.

Os resultados indicam que todos os aspectos avaliados estão situados na zona de qualidade do NPS, evidenciando o reconhecimento da comunidade acadêmica em relação ao planejamento didático-instrucional do CEUNI-FAMETRO. O desempenho registrado reflete a solidez do trabalho pedagógico realizado pela instituição, demonstrando que os alunos avaliam positivamente o acesso e a qualidade dos materiais didáticos e metodologias de ensino, enquanto os docentes reconhecem a efetividade dos métodos avaliativos e a adequação dos recursos pedagógicos disponíveis. Esses indicadores mostram a aderência das práticas institucionais aos princípios da missão da CEUNI-FAMETRO e ao seu PDI, que orienta a oferta de um ensino superior de qualidade e alinhado às necessidades dos estudantes.

*Quadro 7 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Material didático: acesso, disponibilização e qualidade.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes (EaD)	49	Qualidade
<b>Avaliações: alinhamento com o conteúdo ministrado e qualidade das questões.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes (EaD)	43	Qualidade
<b>Ensino presencial: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes (Presencial)	41	Qualidade
<b>Eficácia dos métodos avaliativos empregados.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	43	Qualidade
<b>Disciplinas em EaD: AVA, material didático e avaliações.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes (Presencial)	34	Qualidade
<b>Aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis.</b>		

Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	48	Qualidade
<b>Aprendizagem: recursos tecnológicos disponíveis.</b>		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	41	Qualidade

A Dimensão 1 obteve um NPS médio de 56, posicionando-se na Zona de Qualidade (Figura 18). O resultado consolidado reflete a percepção dos segmentos consultados sobre a coerência entre a missão institucional e as diretrizes do PDI, abrangendo aspectos como a formação profissional dos estudantes e a qualidade dos recursos pedagógicos. Os dados demonstram um reconhecimento positivo da Instituição, mas evidenciam oportunidades de aprimoramento, especialmente na experiência dos alunos dos cursos presenciais com os métodos avaliativos empregados e com as disciplinas em EaD. Esses pontos podem ser trabalhados para fortalecer ainda mais a experiência acadêmica e garantir um maior alinhamento entre ensino, metodologia e avaliação.

*O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.*

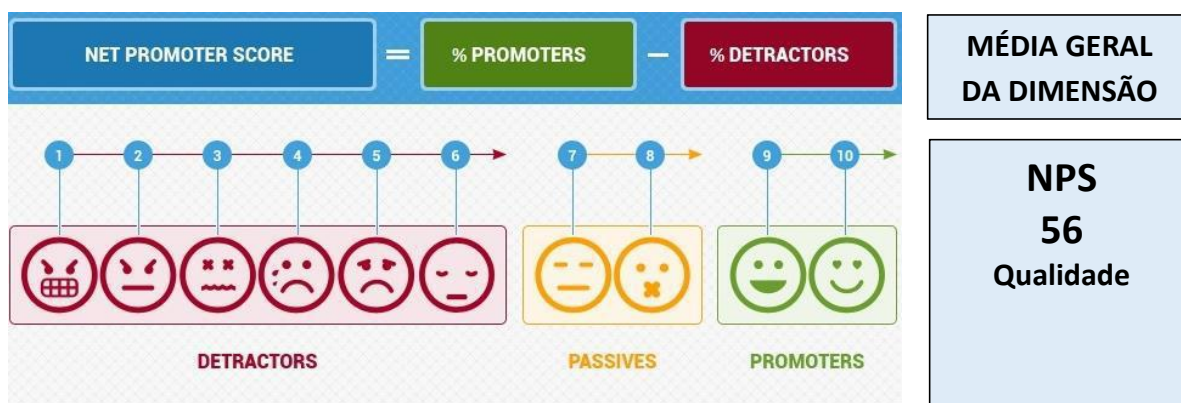


Figura 18 - NPS médio da dimensão 1.

### DIMENSÃO 3 – RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

A pesquisa institucional de 2024 incluiu duas questões voltadas à responsabilidade social do CEUNI-FAMETRO, abordando a percepção da sociedade civil organizada e da comunidade acadêmica sobre o impacto das ações institucionais. A primeira avaliou a contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região, considerando fatores como empregabilidade, qualificação profissional e impacto no mercado de trabalho. A segunda mediu a percepção da comunidade acadêmica sobre a promoção de iniciativas que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa.

Os resultados demonstram um forte reconhecimento externo do papel social da Instituição, com a sociedade civil organizada atribuindo um NPS de 77, consolidando a Instituição na Zona de Excelência (Quadro 8). Esse indicador evidencia a efetividade das iniciativas institucionais na formação de profissionais qualificados e na geração de impacto positivo no desenvolvimento regional, fortalecendo sua inserção no mercado e sua contribuição para o crescimento econômico e social da comunidade.

A percepção da comunidade acadêmica, representada por docentes, tutores, discentes e técnico-administrativos, também foi altamente positiva. A promoção de ações voltadas à melhoria das condições de vida da comunidade externa foi classificada na Zona de Qualidade do NPS, com docentes e tutores registrando 59, técnico-administrativos 57 e discentes 42 (Quadro 8). Esses resultados indicam que os diferentes segmentos acadêmicos reconhecem o compromisso institucional com a responsabilidade social, consolidando como uma Instituição engajada na construção de um impacto social significativo.

Esses indicadores refletem a missão do CEUNI-FAMETRO de contribuir para o desenvolvimento do país por meio da formação de profissionais comprometidos com valores éticos e humanísticos. Além disso, estão alinhados ao PDI, que estabelece diretrizes para o fortalecimento das ações de extensão e do relacionamento com a comunidade externa. Como resultado, a Dimensão 3 alcançou um NPS médio de 59 (Figura 19).

Quadro 8 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 2, Dimensão 3, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a contribuição do CEUNI-FAMETRO para o desenvolvimento socioeconômico da região? (Considere fatores como empregabilidade, qualificação profissional e impacto em sua empresa/mercado de atuação)		
Segmento	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	77	Excelência
Promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	59	Qualidade
Discentes	42	Qualidade
Técnicos-Administrativos	57	Qualidade

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

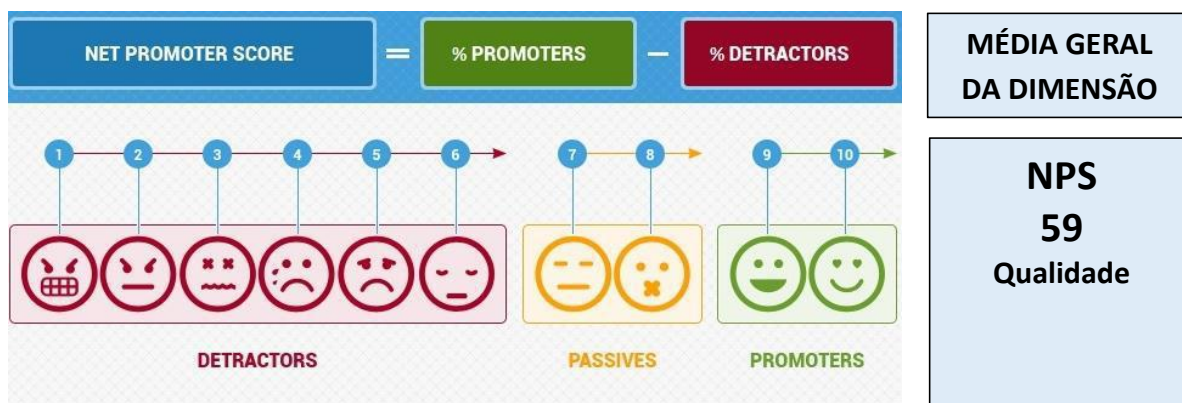


Figura 19 - NPS médio da dimensão 3.

### 3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, correspondentes ao Eixo 3 – Políticas Acadêmicas. Os dados foram organizados segundo as Dimensões 2 (Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão), 4 (Comunicação com a sociedade) e 9 (Políticas de atendimento aos discentes), permitindo uma análise detalhada sobre a efetividade das diretrizes institucionais nesses aspectos fundamentais.

Os resultados refletem a percepção da comunidade acadêmica sobre a qualidade do ensino e das práticas de pesquisa e extensão, a eficácia da comunicação institucional e o nível de atendimento e suporte oferecido aos discentes. A avaliação desses indicadores possibilita uma visão estratégica para a melhoria contínua das políticas acadêmicas, alinhando-as cada vez mais às demandas dos estudantes, do corpo docente e da sociedade.

#### 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) foi avaliada por docentes, tutores e discentes na pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, situando-se na zona de qualidade do NPS. Os docentes e tutores atribuíram um NPS de 41, enquanto os discentes avaliaram com um NPS de 33, conforme apresentado no Quadro 9.

*Quadro 9 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 2, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT).		
Docentes/Tutores	41	Qualidade
Discentes	33	Qualidade

Esses resultados refletem a percepção da comunidade acadêmica quanto à disseminação das informações sobre o programa e sua visibilidade no ambiente institucional. A presença do PROMICT na Zona de Qualidade indica que a iniciativa é reconhecida pelos diferentes segmentos, permitindo uma análise mais detalhada de sua divulgação e acesso. Como resultado geral, a Dimensão 2 obteve um NPS médio de 37, posicionando-se na Zona de Qualidade (Figura 20).

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

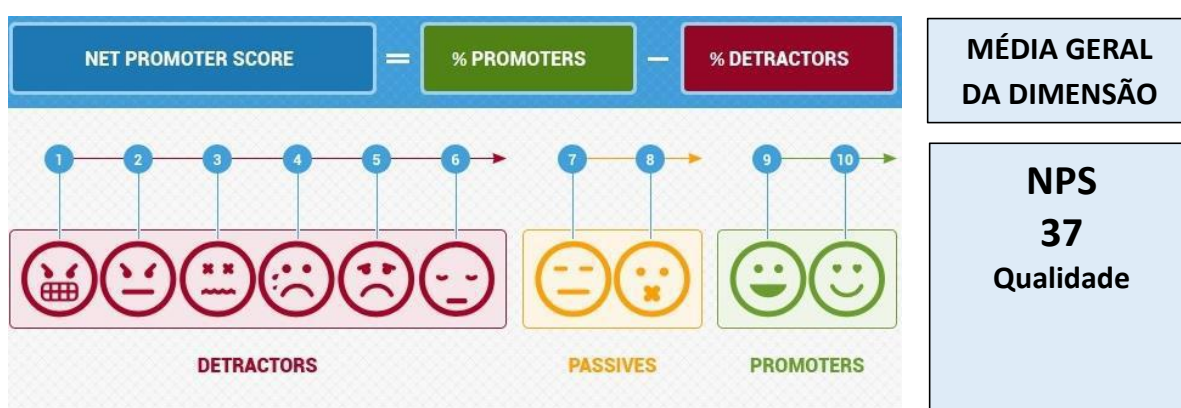


Figura 20 - NPS médio da dimensão 2.

## DIMENSÃO 4 – COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

As questões e os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2024 referentes à comunicação do CEUNI-FAMETRO estão apresentados no Quadro 10. Os dados refletem a percepção tanto da sociedade civil organizada quanto da comunidade acadêmica, abrangendo aspectos relacionados ao acesso às informações institucionais, canais internos de comunicação e eficiência do atendimento.

No que diz respeito ao acesso às informações institucionais por meio do site e das redes sociais, a avaliação realizada pelos discentes, docentes e tutores posicionou essa dimensão na zona de qualidade do NPS. Já a sociedade civil organizada atribuiu um NPS de 68, um valor próximo da zona de excelência, o que indica que a percepção externa sobre a comunicação institucional é mais positiva quando comparada à da comunidade interna.

Em relação à comunicação interna, a Instituição encontra-se na zona de qualidade do NPS, tanto no que se refere aos canais internos de comunicação, avaliados pelos técnicos-administrativos (NPS 35), quanto à eficiência da comunicação entre setores, com NPS de 39 para docentes/tutores e 40 para técnicos-administrativos.

O atendimento e retorno dado pela ouvidoria foi avaliado na zona de qualidade pelos colaboradores administrativos (NPS 35), docentes e tutores (NPS 46), enquanto os discentes atribuíram um NPS de 30, o que posiciona essa categoria na zona de aperfeiçoamento para esse segmento. Esse dado sugere que a percepção sobre a eficiência da ouvidoria varia entre os segmentos, sendo reconhecida pelos colaboradores, mas apontando oportunidades de aprimoramento no atendimento voltado aos alunos.

*Quadro 10 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 4, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a comunicação do CEUNI-FAMETRO com a sociedade, considerando acesso às informações institucionais e relacionamento com empresas que oferecem estágios e empregos?		
Segmento	NPS - 2024	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	68	Qualidade
Acesso às informações Institucionais através do site e das redes sociais.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	56	Qualidade
Discentes	45	Qualidade
Técnicos-Administrativos	44	Qualidade
Avalie os canais de comunicação interna da Instituição		
Segmento	NPS - 2024	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	35	Qualidade
Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	39	Qualidade

Técnicos-Administrativos	40	Qualidade
<b>Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	46	Qualidade
Discentes	30	Aperfeiçoamento
Técnicos-Administrativos	35	Qualidade

Os resultados indicam que a Instituição mantém um nível satisfatório de comunicação com a sociedade, sendo bem avaliada externamente e reconhecida internamente na Zona de Qualidade, com um NPS médio de 44 (Figura 21). A análise desses indicadores possibilita uma visão detalhada da efetividade das estratégias adotadas, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento para fortalecer ainda mais a comunicação com a comunidade acadêmica.

*O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.*

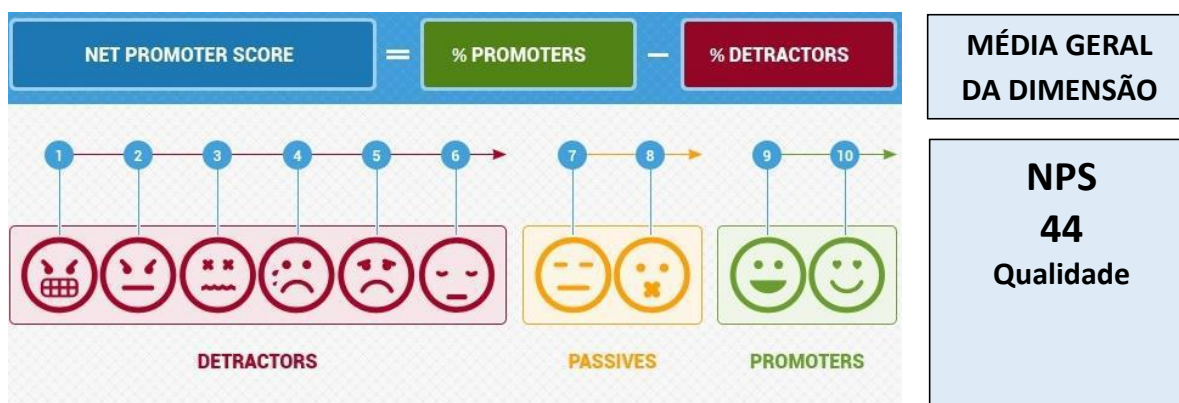


Figura 21 - NPS médio da dimensão 4.

## DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

O Quadro 11 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024 relacionados à política de atendimento aos discentes, abrangendo aspectos como apoio psicopedagógico, nivelamento, monitoria e empregabilidade. Os dados

refletem a percepção dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica e permitem uma análise do impacto dessas iniciativas na experiência estudantil.

Todos os indicadores avaliados situaram-se na zona de qualidade do NPS, evidenciando um reconhecimento positivo por parte da comunidade acadêmica. O maior destaque foi a avaliação dos docentes e tutores, que atribuíram um NPS de 57 à política de atendimento aos discentes, a melhor pontuação registrada entre os segmentos consultados. Esse resultado sugere que os professores e os tutores percebem os serviços oferecidos como um suporte relevante para a jornada acadêmica dos alunos.

A oferta de nivelamento foi avaliada pelos discentes com um NPS de 39, e o apoio psicopedagógico, com NPS de 33. Esses serviços desempenham um papel essencial na adaptação e no desempenho acadêmico dos estudantes, sendo bem reconhecidos na pesquisa. A divulgação do edital de monitoria, aspecto importante para o incentivo ao aprendizado e ao desenvolvimento acadêmico, recebeu 40 pontos NPS pelos discentes dos cursos presenciais, reforçando a percepção positiva sobre a iniciativa.

Por fim, o atendimento do Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), responsável pela empregabilidade, também foi avaliado na zona de qualidade pelos discentes (NPS 35), destacando-se como um recurso reconhecido pelos estudantes na busca por oportunidades no mercado de trabalho.

Os resultados indicam que o CEUNI-FAMETRO mantém um atendimento estruturado e bem avaliado pelos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, consolidando-se como uma instituição que oferece suporte acadêmico e profissional aos seus estudantes.

Quadro 11 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

<b>Política de atendimento aos discentes (apoio psicopedagógico, nivelamento, monitoria, empregabilidade, entre outros).</b>		
<b>Segmento</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	57	Qualidade
<b>Oferta de nivelamento.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	39	Qualidade
<b>Oferta de apoio psicopedagógico.</b>		
<b>Segmento</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	33	Qualidade
<b>Divulgação do edital de monitoria.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes (Presencial)	40	Qualidade
<b>Atendimento do NADI (empregabilidade).</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	35	Qualidade

## ATENDIMENTO DOS DISCENTES NOS SETORES ADMINISTRATIVOS

O Quadro 12 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes ao atendimento dos discentes nos setores administrativos. A avaliação realizada pelos estudantes possibilita uma visão sobre a eficiência e qualidade dos serviços prestados nas diferentes áreas institucionais.

Os dados indicam que o atendimento realizado pela Secretaria Acadêmica (SECAD) e o retorno das solicitações via portal do aluno foram classificados na zona de aperfeiçoamento, com NPS de 27 e 29, respectivamente. Esses indicadores sugerem que,

apesar do reconhecimento do serviço prestado, há oportunidades para melhorias na experiência dos estudantes junto a esses setores.

Por outro lado, o atendimento da EaD e do setor financeiro foram avaliados em zona NPS de qualidade, com pontuações de 36 e 38, respectivamente. Esses resultados demonstram que a percepção dos estudantes sobre esses atendimentos é positiva, reforçando a importância da continuidade e aprimoramento dessas práticas.

*Quadro 12 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9 - Atendimento discente nos setores administrativos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Retorno das solicitações realizadas via portal do aluno.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	29	Aperfeiçoamento
<b>Atendimento da Secretaria Acadêmica.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	27	Aperfeiçoamento
<b>Atendimento do Núcleo de Educação a Distância.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	36	Qualidade
<b>Atendimento do setor financeiro.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Discentes	38	Qualidade

Os resultados da Dimensão 9 mostram que a política de atendimento aos discentes do CEUNI-FAMETRO é bem avaliada pela comunidade acadêmica, com destaque para a percepção dos docentes e tutores, que atribuíram um NPS de 57. No entanto, a pesquisa também apontou oportunidades de melhoria, principalmente nos atendimentos administrativos, como Secretaria Acadêmica e retorno das solicitações via portal do aluno, ambos classificados na Zona de Aperfeiçoamento. Esses aspectos

precisam ser aprimorados para oferecer uma experiência mais eficiente e satisfatória aos estudantes. A Dimensão 9 registrou um NPS médio de 37, posicionando-se na Zona de Qualidade (Figura 22).

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

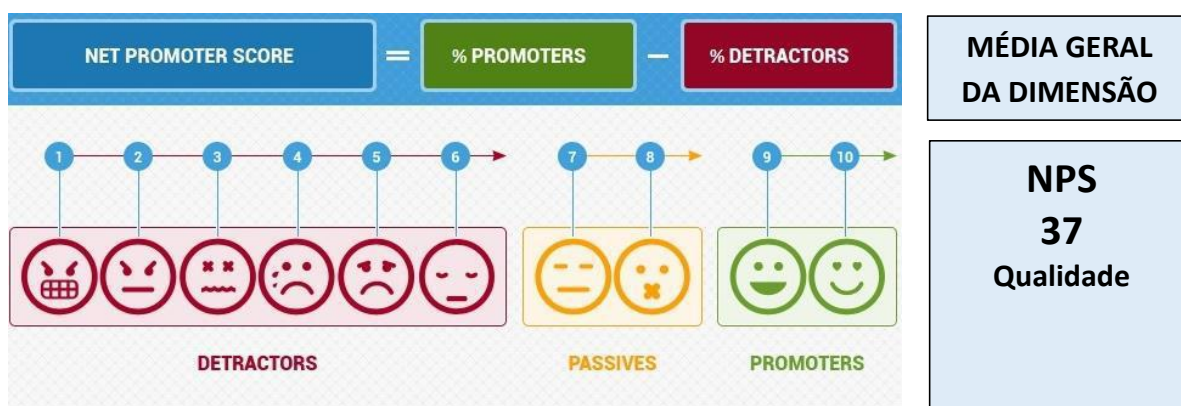


Figura 22 - NPS médio da dimensão 9.

### 3.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, correspondentes ao Eixo 4 – Políticas de Gestão. Os dados foram organizados conforme as Dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão Institucional) e 10 (Sustentabilidade Financeira), possibilitando uma análise detalhada da efetividade das diretrizes institucionais nesses aspectos essenciais.

Os resultados refletem a percepção da comunidade acadêmica sobre a gestão de pessoal, os processos organizacionais da instituição e sua sustentabilidade financeira. A avaliação desses indicadores permite compreender como o CEUNI-FAMETRO estrutura sua governança institucional, assegurando boas práticas de gestão e fortalecendo sua capacidade de oferecer um ensino de qualidade e acessível.

## DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL

O Quadro 13 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes às políticas de pessoal do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes, tutores e técnicos-administrativos fornece uma visão sobre a contribuição dos cursos de capacitação, treinamentos e condições institucionais para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

Os dados indicam que a contribuição dos cursos/treinamentos para o aperfeiçoamento das atividades foi avaliada na zona de qualidade, com um NPS de 34 pelos técnicos-administrativos. Da mesma forma, a contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada recebeu um NPS de 47 entre docentes e tutores, demonstrando um reconhecimento positivo quanto à qualificação profissional promovida pela instituição.

Além disso, as condições oferecidas pela instituição para o desenvolvimento pessoal e profissional também foram bem avaliadas, com NPS de 44 para docentes e tutores e de 41 para os técnicos-administrativos, ambos posicionados na zona de qualidade. Esses resultados refletem a percepção dos colaboradores sobre as oportunidades de capacitação e crescimento dentro da instituição, evidenciando o seu compromisso com o aprimoramento contínuo do corpo técnico e de docentes/tutores.

*Quadro 13 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 5, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Contribuição dos cursos/treinamentos para o aperfeiçoamento das suas atividades.</b>		
<b>Segmento</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Técnicos-Administrativos	34	Qualidade
<b>Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	47	Qualidade

Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	44	Qualidade
Técnicos-Administrativos	41	Qualidade

Os resultados da Dimensão 5 mostram que as políticas de pessoal do CEUNI-FAMETRO são bem avaliadas pelos colaboradores, especialmente no que se refere às oportunidades de capacitação e desenvolvimento profissional. A percepção positiva indica que a Instituição tem investido na qualificação e no crescimento dos seus docentes, tutores e técnicos-administrativos. No entanto, alguns aspectos podem ser aprimorados para atender melhor às necessidades dos colaboradores, fortalecendo ainda mais o suporte ao desenvolvimento profissional. A Dimensão 5 obteve um NPS médio de 42, posicionando-se na Zona de Qualidade (Figura 23).

*O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.*

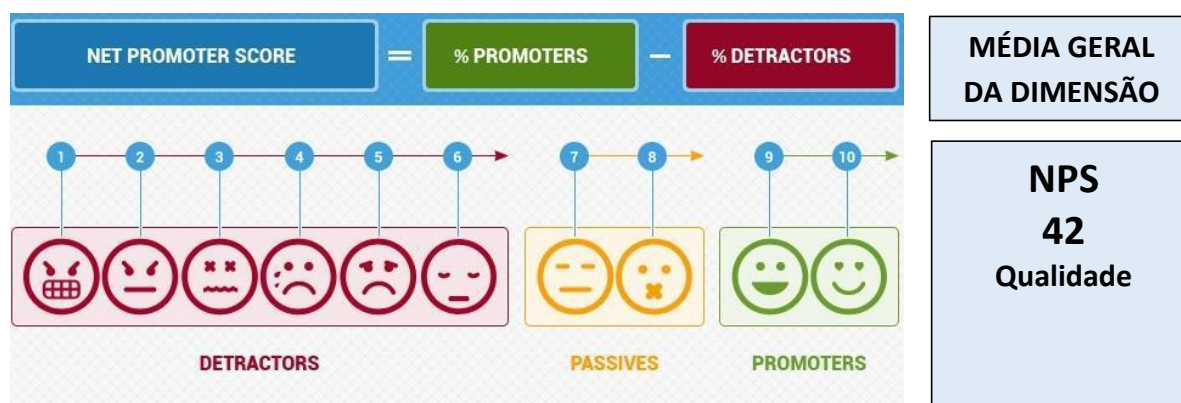


Figura 23 - NPS médio da dimensão 5.

## DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL

O Quadro 14 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes à Organização e Gestão Institucional do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada por docentes, tutores e técnicos-administrativos fornece uma visão abrangente

sobre a estrutura organizacional e o funcionamento dos setores administrativos de apoio aos colaboradores.

Para fomentar a reflexão e aprimoramento dos serviços prestados, o questionário de autoavaliação institucional contemplou quatro questões relacionadas ao atendimento, apoio e retorno oferecido pelos setores de Recursos Humanos (RH), Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), Recursos Pedagógicos e Coordenação de Laboratórios Didáticos.

Os resultados indicam que todos os setores foram avaliados na zona de qualidade do NPS, reforçando a percepção positiva sobre o suporte oferecido aos colaboradores. Entre os destaques, os setores de Recursos Pedagógicos e Coordenação de Laboratórios Didáticos obtiveram NPS acima de 40 pontos, com 44 e 46, respectivamente, evidenciando o reconhecimento dos serviços prestados nessas áreas.

Os setores de RH e DTI também foram bem avaliados, com NPS variando entre 32 e 37, dependendo do segmento consultado, o que demonstra que os colaboradores percebem esses departamentos como estruturados e eficientes.

Os resultados refletem o comprometimento da CEUNI-FAMETRO em manter uma organização administrativa funcional e acessível, proporcionando um ambiente institucional bem estruturado para docentes, técnicos e tutores.

*Quadro 14 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 6, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>DTI: atendimento e retorno dado pelo setor.</b>		
<b>Segmento</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	32	Qualidade
Técnicos-Administrativos	32	Qualidade
<b>Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	49	Qualidade

Técnicos-Administrativos	44	Qualidade
<b>RH: atendimento e retorno dado pelo setor.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	34	Qualidade
Técnicos-Administrativos	37	Qualidade
<b>Coordenação de laboratórios: atendimento e apoio prestado.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	46	Qualidade

Os resultados da Dimensão 6 mostram que a organização e a gestão institucional do CEUNI-FAMETRO são bem avaliadas pelos colaboradores, com destaque para os setores de Recursos Pedagógicos e Coordenação de Laboratórios Didáticos, que receberam as melhores pontuações. Apesar do reconhecimento positivo, setores como Recursos Humanos (RH) e Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) tiveram avaliações mais baixas dentro da Zona de Qualidade, indicando oportunidades de aprimoramento no suporte e atendimento oferecidos. De modo geral, a Dimensão 6 obteve um NPS médio de 39, classificando-se na Zona de Qualidade (Figura 24).

*O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.*

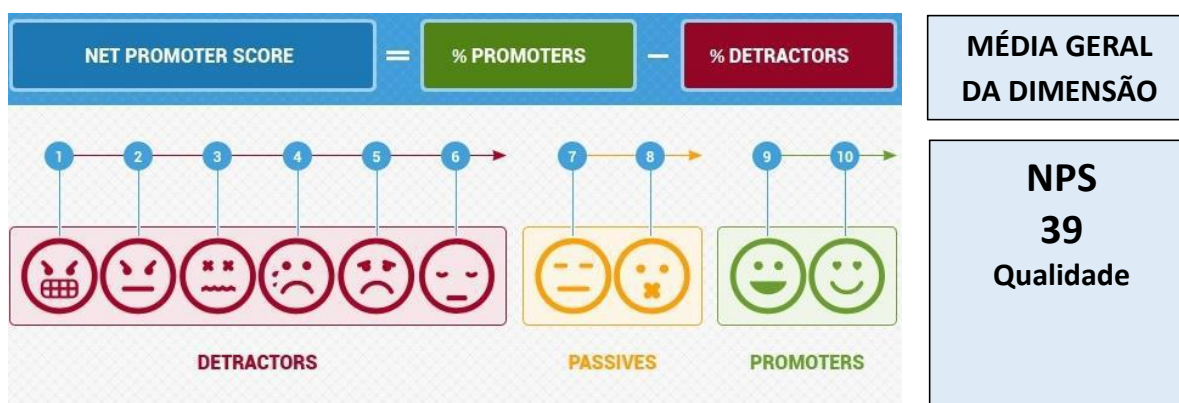


Figura 24 - NPS médio da dimensão 6.

## DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

O Quadro 15 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes à Sustentabilidade Financeira do CEUNI-FAMETRO. A avaliação abrangeu aspectos como organização administrativa, compromisso com a oferta de educação de qualidade e capacidade de investimento no desenvolvimento institucional. Todos os segmentos da comunidade acadêmica posicionaram essa dimensão na Zona de Qualidade do NPS, demonstrando uma percepção positiva sobre a solidez financeira da Instituição.

O destaque foi a avaliação dos docentes e tutores (NPS 52) e técnicos-administrativos (NPS 50), reforçando a confiança dos colaboradores na gestão financeira. Já os discentes atribuíram um NPS de 36, mantendo-se na Zona de Qualidade, embora com uma percepção mais moderada em relação aos demais segmentos. Esses indicadores demonstram que a gestão financeira do CEUNI-FAMETRO é estruturada e equilibrada, garantindo condições favoráveis para a melhoria contínua da infraestrutura, qualificação docente e fortalecimento do ambiente acadêmico.

*Quadro 15 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 4, Dimensão 10, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	52	Qualidade
Discentes	36	Qualidade
Técnicos-Administrativos	50	Qualidade

O desempenho nessa dimensão reafirma a capacidade da Instituição de manter seus compromissos e continuar investindo em sua sustentabilidade de longo prazo. A Dimensão 10 obteve um NPS médio de 46, posicionando-se na Zona de Qualidade (Figura 25).

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

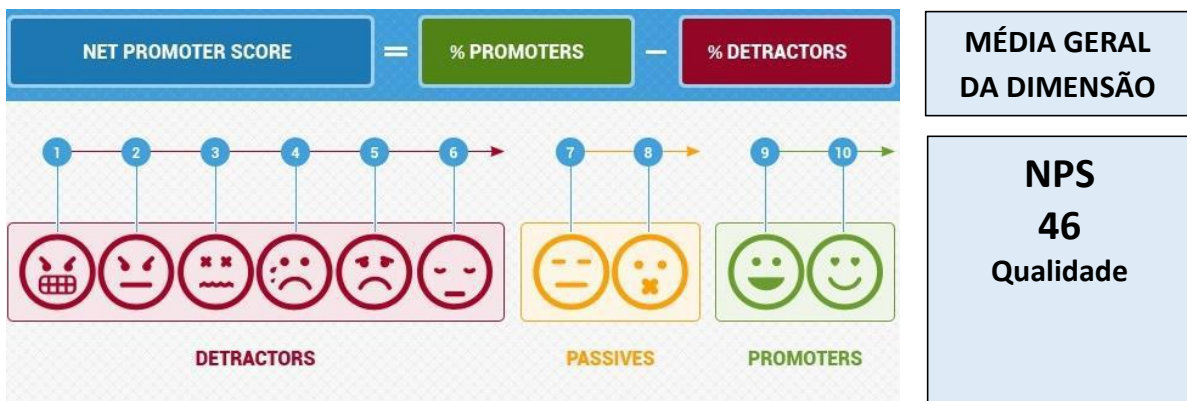


Figura 25 - NPS médio da dimensão 10.

### 3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

#### DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, correspondentes ao Eixo 5 – Infraestrutura. A análise contempla a percepção da comunidade acadêmica sobre a estrutura física, tecnológica e de suporte institucional, permitindo uma visão abrangente sobre a adequação dos espaços e recursos oferecidos pelo CEUNI-FAMETRO para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas.

#### INSTALAÇÕES ADMINISTRATIVAS

O Quadro 16 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes à Infraestrutura, com foco nas instalações administrativas do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos técnicos-administrativos considerou o conforto e a adequação do espaço físico de trabalho, resultando em um NPS de 39, posicionado na zona de qualidade.

Esse resultado indica uma percepção positiva sobre as condições dos ambientes administrativos, demonstrando que os espaços atendem, de forma satisfatória, às

necessidades dos colaboradores. A avaliação fornece subsídios para a continuidade das ações de manutenção e aprimoramento da infraestrutura, garantindo que os ambientes institucionais permaneçam adequados ao desempenho das atividades administrativas.

*Quadro 16 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações administrativas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Como você avalia o conforto e a adequação do espaço físico onde você trabalha?</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Técnicos-Administrativos	39	Qualidade

## SALAS DE AULA

O Quadro 17 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024 sobre a infraestrutura das salas de aula do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos discentes resultou em um NPS de 34, enquanto os docentes e tutores atribuíram um NPS de 42, ambos posicionados na zona de qualidade segundo a metodologia NPS.

Esses resultados demonstram o reconhecimento da comunidade acadêmica quanto à infraestrutura disponível para o ensino e a aprendizagem. A percepção positiva indica que os espaços físicos e recursos das salas de aula atendem, de maneira satisfatória, às necessidades pedagógicas, refletindo um esforço contínuo da instituição para proporcionar um ambiente adequado e funcional para alunos e professores.

*Quadro 17 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Salas de aula, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Sala de aula.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes e Tutores	42	Qualidade
Discentes	34	Qualidade

## AUDITÓRIOS

O Quadro 18 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024 sobre a infraestrutura dos auditórios do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes e tutores resultou em um NPS de 44, enquanto os técnicos-administrativos atribuíram um NPS de 41, ambos posicionados na zona de qualidade. Já os discentes avaliaram o auditório com um NPS de 27, o que indica zona de aperfeiçoamento.

Os resultados demonstram que a infraestrutura do auditório é bem avaliada pelos colaboradores, sendo percebida como adequada para as atividades acadêmicas e institucionais. No entanto, a percepção dos alunos aponta oportunidades de melhoria.

Esses dados indicam que, embora o auditório seja reconhecido como um espaço funcional para docentes, tutores e técnicos-administrativos, a experiência dos discentes pode ser aprimorada, garantindo um ambiente ainda mais adequado para eventos acadêmicos e atividades institucionais.

*Quadro 18 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Auditório, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Auditório.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	44	Qualidade
Discentes	27	Aperfeiçoamento
Técnicos-Administrativos	41	Qualidade

## SALAS DE PROFESSORES/TUTORES

O Quadro 19 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024 sobre a infraestrutura da sala de professores/tutores do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes e tutores resultou em um NPS de 38, posicionando essa categoria na zona de qualidade.

Esse resultado indica que a sala atende, de maneira geral, às necessidades dos docentes e tutores, proporcionando um espaço adequado para momentos de planejamento, estudo e descanso entre as atividades acadêmicas. No entanto, o índice sugere que há oportunidades de aprimoramento para tornar o ambiente ainda mais confortável e funcional, garantindo que os professores tenham melhores condições para realizar suas atividades com qualidade.

*Quadro 19 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Sala de professores/Tutores, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Sala de professores/Tutores.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	38	Qualidade

## ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E DE ALIMENTAÇÃO

O Quadro 20 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes aos espaços de convivência e alimentação do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes e tutores resultou em um NPS de 36, enquanto os técnicos-administrativos atribuíram um NPS de 37, ambos posicionados na zona de qualidade. Já os discentes avaliaram com um NPS de 29, o que os posiciona na zona de aperfeiçoamento.

Os resultados indicam que os colaboradores percebem os espaços como satisfatórios para as necessidades institucionais, enquanto a percepção dos alunos sugere oportunidades de melhoria. Esses dados reforçam a importância da manutenção e aprimoramento contínuo dos espaços de convivência e alimentação, garantindo que atendam de forma ainda mais eficiente às necessidades da comunidade acadêmica, especialmente dos estudantes.

*Quadro 20 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Espaços de Convivência e de Alimentação, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Espaços de convivência e de alimentação.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	36	Qualidade
Discentes	29	Aperfeiçoamento
Técnico-Administrativo	37	Qualidade

## LABORATÓRIOS E CENÁRIOS DE PRÁTICA

O Quadro 21 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes à infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas no CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes e tutores resultou em um NPS de 41, enquanto os discentes atribuíram um NPS de 35, ambos posicionados na zona de qualidade.

Os resultados indicam que a infraestrutura dos laboratórios e cenários de prática é percebida de forma positiva pelos segmentos consultados, sendo reconhecida como adequada para as atividades acadêmicas. A avaliação dos docentes e tutores sugere que os espaços e equipamentos atendem às necessidades pedagógicas, enquanto a percepção dos discentes, apesar de também estar na zona de qualidade, aponta possíveis oportunidades de aprimoramento.

*Quadro 21 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	41	Qualidade
Discentes	35	Qualidade

## BIBLIOTECAS

O Quadro 22 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes à infraestrutura e acervo das bibliotecas do CEUNI-FAMETRO, tanto na modalidade física quanto virtual.

A avaliação da biblioteca física, considerando infraestrutura e acervo, resultou em um NPS de 48 entre docentes e tutores e 37 entre discentes dos cursos presenciais, ambos situados na zona de qualidade. Esses resultados indicam que as bibliotecas físicas presentes nas três unidades são percebidas como espaços adequados para estudo e pesquisa, atendendo às expectativas dos diferentes segmentos acadêmicos.

Já a biblioteca virtual, avaliada com base no acesso e acervo digital, recebeu um NPS de 40 entre docentes e tutores e 34 entre discentes, mantendo-se também na zona de qualidade. Isso demonstra que os recursos digitais disponibilizados são bem recebidos pela comunidade acadêmica, permitindo a consulta e o acesso remoto ao material bibliográfico.

Os resultados indicam que a infraestrutura bibliotecária do CEUNI-FAMETRO é reconhecida positivamente, garantindo suporte às atividades acadêmicas e de pesquisa. Entretanto, os índices demonstram que há oportunidades de aprimoramento, especialmente na biblioteca virtual, para aprimorar o acesso e a usabilidade dos recursos digitais disponíveis aos estudantes.

*Quadro 22 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Bibliotecas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Biblioteca física: infraestrutura e acervo.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	48	Qualidade
Discentes (Presencial)	37	Qualidade
<b>Biblioteca virtual: acesso e acervo.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>

Docentes/Tutores	40	Qualidade
Discentes	34	Qualidade

## INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

O Quadro 23 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes às instalações sanitárias do CEUNI-FAMETRO. A avaliação realizada pelos docentes e tutores resultou em um NPS de 38, enquanto os técnicos-administrativos atribuíram um NPS de 42, ambos situados na zona de qualidade. Já os discentes avaliaram com um NPS de 28, classificando-se na zona de aperfeiçoamento.

Os resultados indicam que a percepção dos colaboradores é positiva, demonstrando que as instalações sanitárias atendem às suas necessidades. No entanto, a avaliação dos discentes sugere oportunidades de melhoria.

Esses dados reforçam a importância de ações contínuas de aprimoramento nas instalações sanitárias, buscando elevar a satisfação dos estudantes e garantir um ambiente mais adequado e confortável para toda a comunidade acadêmica.

*Quadro 23 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações Sanitárias, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Banheiros.		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	38	Qualidade
Discentes	28	Aperfeiçoamento
Técnico-Administrativo	42	Qualidade

## INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

O Quadro 24 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes aos recursos tecnológicos do CEUNI-FAMETRO, incluindo o Portal RM (Aluno/Professor/Colaborador) e a disponibilidade de materiais e recursos tecnológicos para a realização de tarefas.

A avaliação do Portal RM revelou que docentes e tutores atribuíram um NPS de 38, enquanto os técnicos-administrativos avaliaram com NPS de 43, ambos posicionados na zona de qualidade. Já os discentes presenciais atribuíram um NPS de 26, indicando uma percepção próxima à zona de aperfeiçoamento.

No que diz respeito à disponibilidade de materiais e recursos tecnológicos, os técnicos-administrativos atribuíram um NPS de 39, mantendo-se na zona de qualidade.

Os resultados indicam que os colaboradores avaliam os recursos tecnológicos de forma satisfatória, enquanto a percepção dos discentes aponta oportunidades de aprimoramento na usabilidade e acessibilidade do Portal RM. Esse dado pode estar associado ao uso mais restrito do Portal RM pelos alunos, já que, atualmente, ele é utilizado principalmente para a realização de requerimentos à Secretaria Acadêmica (SECAD). As demais funcionalidades, como acompanhamento de notas e frequências, estão espelhadas no App Fametro, que tem se consolidado como a principal ferramenta de acesso às informações acadêmicas.

*Quadro 24 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Recursos Tecnológicos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

Portal do Aluno/Professor/Colaborador (Portal RM)		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Docentes/Tutores	38	Qualidade
Discentes (Presencial)	26	Qualidade
Técnicos-Administrativos	43	Qualidade

Quão satisfeito você está com a disponibilidade de materiais e recursos tecnológicos para a realização de suas tarefas?		
Segmentos	NPS - 2024	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	39	Qualidade

## AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

O Quadro 25 apresenta os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, referentes aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem e plataformas digitais do CEUNI-FAMETRO. As avaliações contemplam a facilidade de acesso e uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a interação entre alunos, docentes e tutores, o Portal Digital e o App Fametro.

A facilidade de acesso e uso das ferramentas do AVA recebeu um NPS de 55 entre docentes e tutores e 44 entre discentes, ambos situados na zona de qualidade. Esses resultados indicam que a plataforma é bem avaliada quanto à sua usabilidade, demonstrando que os recursos oferecidos atendem às necessidades pedagógicas.

A interação entre alunos, docentes e tutores no AVA também foi avaliada positivamente, com NPS de 50 entre docentes/tutores e 41 entre discentes, reforçando a percepção de que o ambiente virtual favorece o engajamento acadêmico.

No que diz respeito ao Portal Digital, os docentes atribuíram um NPS de 42 (zona de qualidade), enquanto os discentes dos cursos presenciais avaliaram com um NPS de 29, posicionando-o na zona de aperfeiçoamento. Esse resultado sugere que, embora os professores considerem a plataforma satisfatória, os alunos percebem oportunidades de melhoria.

A avaliação do App Fametro seguiu a mesma tendência, com NPS de 34 entre docentes e tutores (zona de qualidade) e 28 entre discentes (zona de aperfeiçoamento). Esse dado indica que, apesar do reconhecimento do aplicativo como uma ferramenta útil, há margem para aprimoramentos na experiência do usuário, garantindo maior praticidade e eficiência no acesso às informações acadêmicas.

Os resultados demonstram que os Ambientes Virtuais de Aprendizagem e plataformas institucionais do CEUNI-FAMETRO são bem avaliados, especialmente pelos docentes e tutores. No entanto, a percepção dos discentes sobre o Portal Digital e o App Fametro aponta possíveis ajustes para aprimorar a usabilidade e funcionalidade dessas ferramentas, garantindo uma experiência acadêmica ainda mais eficiente e acessível.

*Quadro 25 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2024, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Ambientes Virtuais de Aprendizagem, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.*

<b>Ambiente Virtual de Aprendizagem: facilidade de acesso e uso de suas ferramentas.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	55	Qualidade
Discentes	44	Qualidade
<b>Ambiente Virtual de Aprendizagem: interação entre alunos, docentes e tutores.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	50	Qualidade
Discentes	41	Qualidade
<b>Portal digital.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes	42	Qualidade
Discentes (Presencial)	29	Aperfeiçoamento
<b>App FAMETRO.</b>		
<b>Segmentos</b>	<b>NPS - 2024</b>	<b>Zona NPS</b>
Docentes/Tutores	34	Qualidade
Discentes	28	Aperfeiçoamento

Os resultados da Dimensão Infraestrutura demonstram uma avaliação positiva da comunidade acadêmica em relação à estrutura física, tecnológica e de suporte institucional do CEUNI-FAMETRO. A maioria dos indicadores situou-se na Zona de

Qualidade, evidenciando que os espaços acadêmicos e administrativos atendem, de forma geral, às necessidades dos estudantes, docentes, tutores e técnicos-administrativos. No entanto, alguns aspectos, como auditórios, espaços de convivência, instalações sanitárias, portais digital e acadêmico, além do App Fametro, foram identificados pelos discentes como oportunidades de melhoria, sugerindo a necessidade de ajustes para aprimorar a experiência acadêmica e institucional. A Dimensão 7 obteve um NPS médio de 38, classificando-se na Zona de Qualidade (Figura 26).

O NPS é um indicador que mede a percepção dos públicos consultados com base na diferença entre o percentual de promotores e detratores. A classificação segue quatro zonas NPS: Excelência (71 a 100), Qualidade (31 a 70), Aperfeiçoamento (1 a 30) e Crítica (-100 a 0). A média da dimensão considera os NPS de todos os segmentos e indicadores avaliados, refletindo a percepção geral sobre os aspectos analisados.

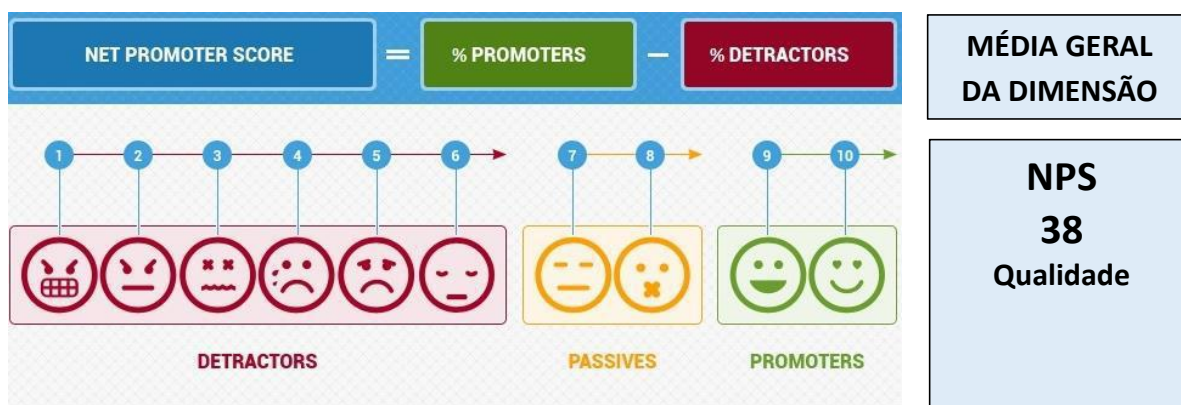


Figura 26 - NPS médio da dimensão 7.

# 4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES



## 4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Os dados e as informações apresentados ao longo do desenvolvimento foram analisados e devidamente apropriados pelos atores institucionais, culminando no planejamento e na implementação de ações estratégicas. Esta seção oferece um diagnóstico abrangente da Instituição, evidenciando o alcance dos objetivos traçados no PDI, em consonância com o perfil e a identidade do CEUNI-FAMETRO. Além disso, são destacados os avanços conquistados e os desafios ainda a serem enfrentados.

Com a conclusão do período de avaliação, a CPA realizou o tratamento estatístico dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em dashboards interativos. Esses painéis permitiram tanto uma visão geral dos indicadores institucionais quanto análises segmentadas, por meio de filtros de fácil utilização.

Os dashboards apresentaram os dados de forma dinâmica, utilizando tabelas e gráficos que facilitaram a interpretação dos resultados. Essa estruturação possibilitou a elaboração de relatórios específicos para diferentes públicos, desde os setores administrativos até os membros da comunidade acadêmica. Dessa forma, os achados da autoavaliação puderam ser amplamente compartilhados e utilizados como subsídio para tomadas de decisão, fomentando uma cultura institucional de aprimoramento contínuo.

## 4.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

### DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

O processo de avaliação institucional do CEUNI-FAMETRO tem passado por revisões e ajustes contínuos, com o objetivo de aprimorar a sensibilização e a divulgação dos resultados para as comunidades interna e externa. Esse fortalecimento da cultura avaliativa pode ser observado pelos avanços obtidos na execução do Programa de Avaliação Institucional (PAI), consolidando-se como pilar estratégico para o desenvolvimento institucional e o cumprimento da missão da Instituição.

As estratégias utilizadas pela CPA para sensibilização da comunidade acadêmica e divulgação dos resultados das avaliações institucionais envolveram meios físicos e digitais, como: Cartazes e banners nos espaços institucionais; aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, e-mail e site institucional; portal acadêmico e ambientes virtuais de aprendizagem (AVA e portal digital); e apresentação e discussão dos resultados nos fóruns anuais com técnicos-administrativos, docentes, coordenadores de curso e gestores.

As estratégias de comunicação contribuíram para aumento do engajamento da comunidade acadêmica na autoavaliação, conforme evidenciado na Figura 16, fortalecendo a participação dos segmentos na autoavaliação institucional.

O PDI vigente estabelece cinco metas para a Avaliação Institucional, das quais todas foram cumpridas até 2024, restando quatro ações (11,7% das 34 propostas) ainda pendentes de implementação: i) realização do WebFórum CPA com os discentes como ferramenta de sensibilização e divulgação dos resultados das avaliações institucionais internas e externas; ii) Implementação de totens para participação nas pesquisas de autoavaliação, necessitando aprovação orçamentária para instalação em cada unidade de Manaus; iii) Utilização de tablets para consulta das comunidades atendidas pelas atividades de extensão, ação revisada e descartada após a implementação da curricularização da extensão e do Ambiente Virtual de Extensão (AVEX); iv) Inserção das pesquisas da CPA no aplicativo FAMETRO.

O cumprimento das metas demonstra o compromisso da CPA e da Instituição em expandir as formas de engajamento e aprimorar a coleta de dados, garantindo que a avaliação institucional continue desempenhando seu papel estratégico no desenvolvimento do CEUNI-FAMETRO.

Dentre os avanços mais significativos observados na pesquisa de 2024, destacam-se:

- ✓ Reconhecimento da importância da CPA e da autoavaliação institucional: o eixo 1 foi o melhor avaliado da pesquisa, com NPS 77 entre docentes/tutores (zona de excelência), 65 entre técnicos-administrativos e 48 entre discentes (zona de qualidade). Esse resultado reforça a credibilidade da CPA e sua influência no planejamento estratégico institucional.
- ✓ Maior engajamento da comunidade acadêmica na autoavaliação: os índices de participação apresentaram crescimento constante, com aumento do envolvimento dos discentes, docentes/tutores e técnicos-administrativos, além de expansão na participação da sociedade civil organizada.
- ✓ Aprimoramento dos processos de análise e transparência dos dados: a implementação de dashboards interativos e relatórios personalizados permitiu maior transparência e acesso aos dados estratégicos, auxiliando na tomada de decisões embasadas pelos gestores acadêmicos e administrativos.
- ✓ Melhoria na divulgação dos resultados e conquistas da CPA: novos formatos de divulgação foram implementados, como banners inovadores e o uso do sistema indoor de TV, ampliando o alcance das informações e fortalecendo o impacto das avaliações institucionais.

Apesar dos avanços significativos, ainda há desafios a serem superados para aprimorar o processo avaliativo do CEUNI-FAMETRO, exigindo ações estratégicas para garantir ainda maior eficiência na implementação do processo avaliativo, como:

- ✓ Ampliação do engajamento discente: apesar do avanço na participação, o NPS 48 dos discentes indica que ainda há margem para aprimorar a sensibilização e a comunicação sobre a importância da autoavaliação. A realização do WebFórum CPA e a adoção de novas estratégias de engajamento podem ser fundamentais nesse sentido.

- ✓ Ampliação da efetividade dos resultados das pesquisas: Embora os dados da CPA sejam amplamente discutidos com a comunidade acadêmica e utilizados como subsídio para a tomada de decisões institucionais, ainda há desafios na conversão dessas informações em ações mais perceptíveis para toda a comunidade.
- ✓ Integração das avaliações internas e externas: para garantir maior alinhamento aos indicadores do MEC (ENADE, CPC, IDD e IGC), é necessário fortalecer a articulação entre as avaliações institucionais e os critérios externos, assegurando que os dados internos reflitam diretamente na qualificação dos cursos e na melhoria dos índices institucionais.
- ✓ Disponibilização da pesquisa pelo App FAMETRO: embora a Instituição tenha avançado no uso de tecnologias para coleta de dados, a integração das pesquisas de autoavaliação ao App FAMETRO ainda precisa ser implementada para facilitar o acesso dos participantes.

Os resultados da Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação Institucional evidenciam que a CPA tem sido um dos principais vetores do aprimoramento contínuo da Instituição, consolidando a avaliação como instrumento de gestão estratégica.

A CPA e os gestores institucionais devem continuar fortalecendo as ações voltadas ao engajamento da comunidade acadêmica, garantindo que os resultados das avaliações sejam amplamente divulgados e utilizados como referência para ações de melhoria.

A continuidade das ações planejadas será essencial para fortalecer a cultura avaliativa do CEUNI-FAMETRO, garantindo que a Instituição avance de forma estratégica e sustentável no aprimoramento da qualidade acadêmica e institucional.

## 4.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

### DIMENSÃO 1 – MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

#### MISSÃO INSTITUCIONAL

A missão do CEUNI-FAMETRO é "Formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país." Com base nessa premissa, a Instituição estrutura suas ações e programas de maneira alinhada ao desenvolvimento de competências éticas, humanísticas e de sustentabilidade entre seus alunos.

Além da formação profissional qualificada, a democratização do acesso ao Ensino Superior é um dos pilares institucionais, possibilitando a ampliação da empregabilidade e contribuindo positivamente para os índices de desenvolvimento econômico e humanístico no Brasil, especialmente na região Norte.

O PDI vigente estabelece como uma de suas metas estratégicas "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. Em 2024, a Instituição alcançou avanços significativos relacionados a essa meta, dentre os quais destacam-se:

- ✓ Expansão da oferta de cursos e vagas:
  - Criação de cinco novos cursos na modalidade EaD, ampliando as opções para os estudantes que buscam flexibilidade no ensino superior.
  - Ampliação do número de vagas no curso de Pedagogia EaD, atendendo à crescente demanda por formação docente na região.
  - Abertura de nove novos polos de apoio presencial fora de Manaus, expandindo de 45 para 54 polos, fortalecendo a presença institucional e permitindo a capilarização da Educação Superior no interior do estado.

✓ Política de inclusão socioeducacional:

➤ A Instituição mantém um compromisso com a acessibilidade financeira da educação, praticando valores que estão entre os mais competitivos entre as Instituições de Ensino Superior privadas do Amazonas que possuem tickets abaixo da média de mercado. Essa estratégia facilita o acesso de estudantes de baixa renda ao Ensino Superior, promovendo maior inclusão educacional.

➤ De acordo com dados do IBGE (2024), a renda mensal domiciliar per capita no Amazonas foi de R\$ 1.238,00, valor inferior à média nacional (R\$ 2.069,00) e superior apenas aos estados do Ceará e Maranhão. Nesse cenário, a oferta de cursos acessíveis e de qualidade desempenha um papel crucial para a redução das desigualdades sociais e para a ampliação das oportunidades educacionais e profissionais.

Apesar dos avanços expressivos, alguns desafios ainda precisam ser enfrentados para garantir o fortalecimento do compromisso institucional com a expansão do ensino e a inclusão educacional:

- ❖ Ampliação da infraestrutura para suportar o crescimento: o aumento da oferta de cursos e polos, aliado à maior captação de alunos, exige investimentos contínuos em tecnologia, suporte acadêmico e estrutura operacional, garantindo padrões de qualidade elevados e a manutenção da excelência na educação.
- ❖ Sustentabilidade financeira da política de preços acessíveis: apesar do impacto positivo da oferta de cursos a preços reduzidos, é essencial garantir o equilíbrio econômico-financeiro da Instituição, assegurando a manutenção da qualidade dos serviços acadêmicos e administrativos.
- ❖ Fortalecimento da inserção dos egressos no mercado de trabalho: o impacto positivo da expansão da Instituição deve ser acompanhado de ações voltadas à empregabilidade dos egressos, com fortalecimento de parcerias estratégicas com empresas, estágios e iniciativas de inserção profissional.

Os avanços obtidos demonstram o compromisso do CEUNI-FAMETRO com sua missão institucional, garantindo não apenas a ampliação do acesso ao Ensino Superior, mas também a promoção da inclusão social e desenvolvimento econômico. A

continuidade do processo de expansão, aliada ao fortalecimento da qualidade acadêmica e da sustentabilidade institucional, será fundamental para consolidar a Instituição como referência em Educação Superior na região Norte.

## PLANEJAMENTO DIDÁTICO-INSTRUCIONAL E POLÍTICA DE ENSINO

Nesta seção, são abordadas diferentes dimensões do alinhamento entre o PDI e as políticas de ensino, permitindo um diagnóstico da Instituição que contextualiza as potencialidades e fragilidades de cada indicador.

Entre as metas estabelecidas no PDI para as políticas de ensino, destaca-se o objetivo de "aumentar em 30% o valor NPS dos programas de ensino de graduação e de pós-graduação até 2025", considerando 45 como valor de referência. Na pesquisa de 2024, a média obtida foi inferior ao esperado (43), indicando oportunidades para aprimoramento. O principal desafio identificado pela CPA consiste em elevar os indicadores para valores iguais ou superiores a 50, , garantindo maior alinhamento entre o conteúdo ministrado e as expectativas dos estudantes

A partir dessa análise, destacam-se algumas oportunidades estratégicas para melhoria contínua: i) aprimoramento dos métodos avaliativos, assegurando um alinhamento mais sólido entre as práticas pedagógicas e as demandas acadêmicas; ii) otimização da experiência dos discentes nas disciplinas EaD, reforçando o suporte acadêmico e ampliando a interação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); iii) expansão e modernização dos recursos tecnológicos e didático-pedagógicos, assegurando inovação e acessibilidade em todas as modalidades de ensino.

Os resultados da pesquisa evidenciam que o CEUNI-FAMETRO mantém um ensino bem estruturado e reconhecido por sua qualidade, sendo aprovado pela comunidade acadêmica. Essa percepção positiva fortalece a credibilidade institucional e serve como base para a implementação de melhorias contínuas, garantindo uma experiência educacional cada vez mais alinhada às expectativas dos alunos e às exigências do mercado.

## EDUCAÇÃO PRESENCIAL

A autoavaliação institucional de 2024 indica que as dimensões relacionadas à organização didático-pedagógica foram bem avaliadas, com todos os indicadores posicionados na zona NPS de qualidade. No entanto, alguns pontos emergem como oportunidades de melhoria, especialmente no que se refere à articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

O reconhecimento da qualidade acadêmica se deve, em grande parte, ao trabalho pedagógico desenvolvido pelos professores da Instituição, evidenciado pelo forte investimento da Instituição na formação docente. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se: Capacitações e assessoramento pedagógico, promovidos de forma individual e por curso, assegurando o cumprimento dos princípios pedagógicos institucionais; PQE - Programa de Qualidade de Ensino, que estrutura ações de aprimoramento didático e metodológico; Oficinas de Pedagogia Universitária, realizadas em 2024, com foco na adaptação às metodologias ativas, atingindo 85% do corpo docente.

A pesquisa revelou que a comunidade acadêmica tem progressivamente se apropriado de uma experiência educacional mais dinâmica, com maior autonomia dos estudantes e protagonismo na construção do conhecimento. No entanto, alguns aspectos requerem ajustes e aprimoramentos:

- ✓ Necessidade de maior incentivo à pesquisa e monitoria, com revisão das normativas institucionais para alinhar essas atividades ao perfil dos alunos, majoritariamente trabalhadores com pouco tempo para dedicação a atividades extracurriculares.
- ✓ Fortalecimento da curricularização da extensão, garantindo que essa dimensão do ensino seja cada vez mais integrada às práticas pedagógicas.

A implementação da curricularização da extensão e das diretrizes de responsabilidade social trouxe impactos significativos para a organização do ensino, tornando a extensão universitária uma parte essencial do trabalho pedagógico. A partir dessa mudança, a Política de Ensino do CEUNI-FAMETRO passa a priorizar experiências

pedagógicas mais abrangentes, alinhadas às demandas formativas e do mercado de trabalho.

Além disso, a instituição tem avançado na integração entre ensino, pesquisa e extensão, adotando abordagens pedagógicas transversais e interdisciplinares, que rompem com modelos disciplinares tradicionais e promovem uma visão mais holística do conhecimento.

## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O CEUNI-FAMETRO, credenciado desde 2019 para a oferta de cursos na modalidade a distância (EaD), atua por meio de sua Unidade de Ensino a Distância. Essa unidade possui gestão própria e conta com uma equipe multidisciplinar altamente qualificada, composta por pedagogos, comunicólogos, administradores, revisores de texto, analistas de tecnologias digitais, designers multimídia, *videomakers*, editores audiovisuais, entre outros profissionais.

Essa estrutura especializada é responsável pela oferta de mais de 30 cursos de graduação, mais de 40 cursos de pós-graduação lato sensu e cursos livres na modalidade EaD. Atualmente, os cursos são oferecidos em cerca de 54 Polos de Apoio Presencial (PAP), distribuídos na capital, no interior do Amazonas e em outros estados.

Além de sua atuação como atividade-fim, a unidade EaD também presta suporte e operacionaliza a oferta de conteúdos digitais, além do atendimento aos alunos dos cursos presenciais, atuando como atividade-meio.

A organização da EaD segue a legislação vigente e os Referenciais de Qualidade para o Ensino a Distância no Ensino Superior (2007), que contemplam aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Esses princípios são refletidos no Projeto Político Pedagógico dos Cursos EaD (PPCs EaD) da instituição, abrangendo:

- ✓ Concepção de educação e currículo no ensino-aprendizagem;
- ✓ Sistemas de comunicação para mediação didática;
- ✓ Materiais didáticos adequados ao perfil do estudante EaD;
- ✓ Avaliação do processo educativo;

- ✓ Equipe multidisciplinar responsável pelo desenvolvimento pedagógico e tecnológico;
- ✓ Infraestrutura de apoio para suporte ao ensino;
- ✓ Gestão acadêmico-administrativa, garantindo eficiência operacional;
- ✓ Sustentabilidade financeira para a manutenção e expansão do EaD.

A Unidade de Ensino a Distância, conforme previsto no Regimento Interno da Instituição, é responsável pela concepção, gestão e avaliação dos projetos de ensino a distância, além de oferecer suporte pedagógico e tecnológico para cursos presenciais, por meio da incorporação de TDIC e mídias educacionais. No contexto dos cursos presenciais, ora mencionado, a EaD atua como ferramenta de suporte; já na modalidade a distância, é sua essência e finalidade.

A produção do material didático é realizada pela equipe multidisciplinar da própria Instituição, assegurando alinhamento com os princípios pedagógicos institucionais. Todo o conteúdo é disponibilizado no AVA FAMETRO, promovendo uma experiência educacional interativa e acessível.

A Equipe Multidisciplinar desempenha um papel essencial na estrutura do EaD, sendo responsável por:

- ✓ Concepção e desenvolvimento de metodologias inovadoras;
- ✓ Produção e curadoria de recursos educacionais;
- ✓ Implementação de instrumentos de avaliação conforme os referenciais de qualidade da EaD;
- ✓ Aplicação de pesquisas de sondagem;
- ✓ Planejamento e execução do processo produtivo do material didático.
- ✓ Capacitação dos docentes e tutores para aprimorar práticas pedagógicas na EaD;
- ✓ Capacitação dos estudantes, garantindo que estejam familiarizados com o AVA, laboratórios virtuais, bibliotecas digitais e outras TDIC;
- ✓ Capacitação da equipe técnico-administrativa, assegurando que os processos institucionais estejam alinhados às demandas do ensino a distância;
- ✓ Análise dos relatórios de autoavaliação;

- ✓ Acompanhamento do Plano de Ação.

O suporte aos estudantes no AVA é uma prioridade, proporcionando um ambiente dinâmico e de fácil navegação, com acompanhamento contínuo da equipe pedagógica e técnica.

Além disso, a equipe elabora planos de ação semestrais, alinhados ao PDI, aos PPCs e às diretrizes do Núcleo Docente Estruturante (NDE), considerando os resultados das autoavaliações. Há também um monitoramento constante da legislação vigente, visando à atualização e adequação do modelo educacional.

A Equipe Multidisciplinar desempenha um papel estratégico como um setor autônomo e funcional, integrando componentes transversais, como a coordenação de ensino, para fortalecer a sinergia entre os diferentes formatos de ensino. Essa interação possibilita um diálogo contínuo e produtivo, garantindo alinhamento entre as modalidades presencial e a distância, além de promover inovação e qualidade acadêmica.

Os avanços observados na estrutura e na atuação da Unidade de Ensino a Distância estão diretamente alinhados às metas estratégicas definidas no PDI. Todas as metas estabelecidas foram atingidas com êxito ao longo do período. Dentre elas, destacam-se:

- ✓ Ampliar a oferta de vagas em cursos de graduação na modalidade EaD;
- ✓ Ofertar novos cursos de graduação em EaD com PPCs atualizados e aderentes às demandas sociais;
- ✓ Desenvolver materiais didáticos próprios e acessíveis para apoio ao ensino presencial e a distância;
- ✓ Atualizar continuamente os PPCs dos cursos EaD com base na legislação e no mercado de trabalho;
- ✓ Expandir estrategicamente a rede de polos de apoio presencial em áreas prioritárias;
- ✓ Produzir cursos e conteúdos com foco em inovação metodológica e inclusão, com crescimento acima de 20%;
- ✓ Implantar projetos interdisciplinares e transversais com base em pedagogia de projetos;

- ✓ Executar o planejamento pedagógico com base nos Planos de Aprendizagem, promovendo formação continuada;
- ✓ Formar e capacitar permanentemente tutores presenciais e a distância para atuação alinhada ao uso de TDIC;
- ✓ Produzir, revisar e distribuir materiais didáticos com controle pedagógico e técnico rigoroso.

Além disso, os resultados da autoavaliação institucional de 2024 reforçam que todos os serviços avaliados relacionados à EaD estão na zona de qualidade do NPS, indicando reconhecimento positivo por parte da comunidade acadêmica. Tal desempenho evidencia que a EaD no CEUNI-FAMETRO é conduzida com excelência acadêmica, inovação tecnológica e compromisso institucional com a democratização do ensino superior.

Apesar dos avanços consolidados na modalidade EaD e do cumprimento integral das metas previstas no PDI, o CEUNI-FAMETRO reconhece que ainda existem aspectos estratégicos a serem desenvolvidos para a consolidação de uma educação a distância cada vez mais eficiente, inclusiva e inovadora. Entre os principais desafios identificados, destacam-se:

- ✓ A necessidade de aperfeiçoar os fluxos de comunicação e suporte entre a instituição e os polos de apoio presencial, especialmente no que se refere à gestão acadêmica, administrativa e de infraestrutura, visando maior autonomia operacional e alinhamento com os padrões institucionais;
- ✓ O fortalecimento das trilhas de aprendizagem ofertadas aos estudantes, com foco na preparação para avaliações externas e nas especificidades das áreas de formação, garantindo maior efetividade pedagógica e coerência com os referenciais nacionais de qualidade;
- ✓ A melhoria contínua das práticas de ensino-aprendizagem, com ênfase na ampliação da adoção de metodologias ativas mais envolventes, como a gamificação, capazes de estimular o engajamento discente e promover experiências educacionais mais interativas e contextualizadas;

- ✓ A ampliação de oportunidades de formação complementar, por meio de cursos de aperfeiçoamento em formato EaD que atendam às demandas de atualização profissional;
- ✓ Implementar estratégias mais efetivas de permanência estudantil, com foco no acompanhamento proativo da trajetória acadêmica, na personalização do atendimento e no fortalecimento do vínculo institucional, visando minimizar a evasão e ampliar as taxas de retenção dos estudantes na modalidade a distância;

O enfrentamento desses desafios será essencial para fortalecer os pilares acadêmicos, tecnológicos e operacionais do ensino a distância, promovendo sua sustentabilidade e reafirmando seu papel como um vetor estratégico de democratização do acesso à educação superior no CEUNI-FAMETRO.

### ATIVIDADES INTERDISCIPLINARES E TRANSVERSAIS

A interdisciplinaridade e a transversalidade do conhecimento são metas estratégicas estabelecidas no PDI, promovendo a integração teórico-prática e a articulação entre diversas áreas do conhecimento. Esses princípios orientam a formação acadêmica, contemplando responsabilidade social, direitos humanos, sustentabilidade ambiental, acessibilidade e inclusão.

Entre os principais objetivos dessas diretrizes, destacam-se: i) fomentar a interdisciplinaridade e a transversalidade na construção do conhecimento, fortalecendo a articulação acadêmica e a formação cidadã; ii) promover ações educativas contínuas voltadas ao meio ambiente, memória cultural, produção artística e patrimônio cultural, integrando ensino, pesquisa e extensão; iii) revisar e aprimorar o programa de atividades interdisciplinares, garantindo sua atualização e alinhamento às demandas institucionais e sociais; iv) atualizar os projetos transversais para potencializar seu impacto acadêmico e social, tornando-os mais eficazes na promoção do conhecimento e no engajamento dos alunos.

As metas e ações estabelecidas foram plenamente cumpridas, com os temas interdisciplinares sendo definidos pelos colegiados de cada curso e os temas transversais planejados pelas coordenações de ensino. As atividades desenvolvidas abordaram

questões étnico-raciais, ambientais e de direitos humanos, garantindo uma formação acadêmica alinhada aos princípios institucionais e às demandas sociais contemporâneas.

## DIREITOS HUMANOS, IGUALDADE ÉTNICO-RACIAL E MEIO AMBIENTE

O PDI do CEUNI-FAMETRO estabelece como meta "melhorar em 10% o NPS dos programas de ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico-racial" até 2025. O valor base foi de NPS 83, referente à pesquisa realizada em 2021 com a sociedade civil organizada.

No ano de 2024, houve um avanço no resultado da pesquisa, com um crescimento de 6 pontos no NPS (7,22% de aumento em relação ao valor base), aproximando-se da meta estabelecida no PDI.

A CPA avalia que a Instituição está no caminho certo, garantindo que as temáticas de direitos humanos, igualdade étnico-racial e meio ambiente sejam abordadas de forma transversal em todos os cursos. Essas questões estão incorporadas nos Projetos Pedagógicos dos Cursos, além da realização de eventos institucionais semestrais sobre esses temas, promovendo reflexões críticas e ações concretas.

Como parte do compromisso com a inclusão social e a democratização do ensino superior, a Instituição oferece bolsas de estudo parciais e integrais para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e membros de grupos minoritários. O Quadro 26 apresenta o quantitativo de bolsas concedidas em 2024, evidenciando o compromisso da Instituição em facilitar o acesso ao ensino superior para alunos de diferentes realidades.

Quadro 26 - Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO e o número de bolsas implementadas em 2024.

Programas	Quantitativo de bolsas
Bolsa Universidade	846
PROUNI	4.426
FIES	339
Quero Bolsa	49
Educações	7
Bolsa Legal	315
<b>TOTAL</b>	<b>5.982</b>

Fonte: Relatório do Setor de Contabilidade (2024)

Além das bolsas, da transversalidade e dos diversos eventos realizados anualmente, a Instituição desenvolve projetos sociais e programas de inclusão, destacando-se:

- ✓ Programa de Inclusão e Apoio à Diversidade, que atua na promoção dos direitos humanos, inclusão social e acessibilidade para alunos com deficiência;
- ✓ Apoio à comunidade LGBTQIAP+, garantindo o direito ao uso do nome social por travestis e transexuais no ambiente acadêmico, assegurando respeito à identidade de gênero.
- ✓ Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAPA), que auxilia alunos com necessidades educacionais especiais originadas de deficiência intelectual, psicossocial, física, visual, auditiva ou com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

A Instituição também mantém ações de extensão voltadas para a defesa e garantia de direitos, desenvolvendo metodologias de intervenção em questões de gênero, etnia, diversidade cultural e credos religiosos.

O CEUNI-FAMETRO integra a Educação Ambiental como um tema transversal em seus cursos, incentivando uma formação voltada para a consciência ecológica e práticas sustentáveis. Entre as ações destacam-se:

- ✓ Semana da Responsabilidade Social e o Dia Mundial do Meio Ambiente, com eventos e projetos interdisciplinares voltados à sustentabilidade.

- ✓ Programa de Gestão de Logística Sustentável (PGLS), que incentiva práticas sustentáveis e de redução de desperdício em áreas como consumo de energia, água, papel e coleta seletiva de resíduos.
- ✓ Ações de pesquisa e extensão voltadas para preservação ambiental, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, promovendo parcerias com outras instituições e comunidades.

A responsabilidade social vai além do ambiente acadêmico, com ações voltadas à comunidade externa. Um exemplo disso é a parceria entre a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC) e o CEUNI-FAMETRO, por meio do qual dois jovens egressos do sistema socioeducativo do Amazonas ingressaram na Instituição com bolsas integrais, dentro do programa #Conectados, que visa a ressocialização por meio da Educação.

A Instituição também mantém fóruns permanentes para discussão sobre direitos humanos, diversidade cultural e acessibilidade, além da realização de seminários e audiências públicas sobre o tema.

A partir das evidências apresentadas, fica evidente que a Instituição tem um papel fundamental na promoção dos direitos humanos, da igualdade étnico-racial e da proteção ambiental, tanto no âmbito acadêmico quanto na comunidade em geral.

A integração desses valores nos currículos, eventos institucionais e programas de extensão demonstra o compromisso da Instituição com uma formação acadêmica humanizada, inclusiva e sustentável. O avanço do NPS dos programas de ações afirmativas, aliado ao crescimento da concessão de bolsas estudantis e à implementação de ações voltadas à diversidade e sustentabilidade, reforça que a Instituição segue alinhada ao seu PDI e aos princípios da responsabilidade social e educacional.

## ATIVIDADES ARTÍSTICAS E CULTURAIS

A política de desenvolvimento artístico e cultural do CEUNI-FAMETRO está fundamentada no compromisso com a preservação, socialização e recriação das diversas manifestações culturais, promovendo a formação de cidadãos integrados à realidade local.

A CPA atesta que as diretrizes estabelecidas no PDI vêm sendo cumpridas, com significativo envolvimento da gestão institucional e dos cursos de graduação na oferta de experiências acadêmicas, artísticas e culturais. Em 2024, houve ampliação dessas atividades, fortalecendo o papel da Instituição na valorização da cultura e das expressões artísticas.

Principais ações culturais e artísticas promovidas pela Instituição:

- ✓ Projetos transversais que incluem visitas de campo, teatralização, formação de corais de música, corpo de dança, ensaios fotográficos e exposições contemporâneas, incentivando a valorização da diversidade cultural, do meio ambiente e do patrimônio histórico.
- ✓ PROARTE E CULTURA – Programa que reconhece a importância da arte e da cultura para o desenvolvimento social, econômico e humano, promovendo o acesso à arte e incentivando sua valorização.
- ✓ Eventos culturais e acadêmicos, como semanas de curso, exposições vinculadas a disciplinas, concursos artísticos e culturais, além de visitas técnicas e viagens de estudo.
- ✓ Estímulo à produção artística e cultural de docentes e discentes, promovendo a aprendizagem, inovação e articulação transdisciplinar.
- ✓ Incentivo à participação em eventos científicos e culturais, com apoio financeiro para docentes e discentes que representem a Instituição em encontros acadêmicos e artísticos.
- ✓ Parcerias institucionais para difusão da cultura, conectando alunos e comunidade a eventos culturais, artísticos e científicos, consolidando a integração entre ensino, pesquisa e extensão.

A Instituição compreende que o desenvolvimento de seus alunos não se restringe ao ensino técnico e científico, mas também abrange expressões artísticas e culturais como instrumentos fundamentais para a interpretação crítica da sociedade, valorização da diversidade e desenvolvimento da cidadania.

Nos últimos anos, o CEUNI-FAMETRO tem avançado significativamente na promoção de atividades artísticas e culturais, consolidando-se como uma Instituição que valoriza e fomenta a diversidade cultural como parte essencial da formação acadêmica. A ampliação de eventos acadêmicos e culturais, a criação de programas específicos como o Proarte e Cultura e o incentivo à produção artística e científica por docentes e discentes são exemplos concretos desse progresso.

No entanto, ainda há desafios a serem superados, como o fortalecimento da participação estudantil nessas iniciativas e a ampliação do acesso a recursos para financiamento de projetos culturais e de incentivo à pesquisa na área. Além disso, a expansão de parcerias institucionais pode fortalecer ainda mais a difusão cultural, conectando a comunidade acadêmica a um número maior de oportunidades de aprendizado e expressão. Dessa forma, a Instituição segue comprometida em aprimorar suas políticas culturais, garantindo que a arte e a cultura continuem sendo elementos essenciais na formação acadêmica e cidadã de seus alunos.

As evidências demonstram que a Instituição mantém seu compromisso com a arte e a cultura, assegurando atividades contínuas que promovem a integração entre saberes acadêmicos e expressões culturais. O incentivo a essas ações reforça a formação de profissionais socialmente responsáveis e culturalmente sensíveis, contribuindo para a preservação do patrimônio cultural e fortalecimento da identidade local.

### 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 e Igualdade Étnico-Racial e Meio Ambiente, em 2024 a Instituição quase atingiu a meta, com 7,22% 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, 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 ensino superior, capacitando os alunos para a criação e gestão de negócios. O programa é ofertado a todos os estudantes dos cursos de graduação, beneficiando principalmente aqueles que desejam abrir seu próprio negócio ou aprimorar sua visão empreendedora.

A Escola de Empreendedores foi ofertada com uma composição variável de 4 a 6 módulos por semestre, abordando temas como: Inovação e Visão Empreendedora, Plano de Negócios, Desenvolvimento de Produtos e Serviços, Gestão de Negócios, Mercado e Concorrência, Custo e Financiamento, Liderança e Motivação, Gestão de Conflitos, Gestão de Equipes e Competências para o Líder do Futuro.

Cada módulo tem duração de 4 horas e as atividades são realizadas aos sábados, de forma presencial ou com apoio do Portal Digital. Os participantes recebem certificação de 20 horas complementares, desde que concluam integralmente os módulos previstos. As inscrições são realizadas por meio de links disponibilizados pelas coordenações dos cursos.

Já a Escola de Líderes tem como foco o desenvolvimento dos discentes eleitos como representantes e vice-representantes de turma. Esses alunos enfrentam situações que exigem habilidades de mediação de conflitos, delegação de tarefas e liderança, tornando essencial o aprimoramento de suas competências. O projeto busca fortalecer a equipe de liderança estudantil, promovendo capacitações teóricas e práticas em temas como: comunicação, política, técnicas de negociação, trabalho em equipe, planejamento, valorização individual (autoestima, motivação, liderança), valorização do estudo, responsabilidade individual e raciocínio crítico.

Através da Escola de Empreendedores e da Escola de Líderes, o CEUNI-FAMETRO fortalece o desenvolvimento profissional e pessoal dos discentes, incentivando iniciativas empreendedoras e formando líderes capazes de atuar estrategicamente no meio acadêmico e no mercado de trabalho.

## CLÍNICAS E NÚCLEOS

A divulgação contínua dos serviços prestados pelas clínicas e núcleos do CEUNI-FAMETRO é uma estratégia consolidada das coordenações de curso, da equipe de marketing e dos portais de notícias. Esse esforço tem como objetivo ampliar o alcance das iniciativas, garantindo que colaboradores, discentes e a comunidade externa tenham acesso a atendimentos qualificados, oferecidos gratuitamente ou a baixo custo.

A visibilidade gerada por essas ações tem contribuído significativamente para a expansão do impacto social da Instituição, fortalecendo sua atuação no desenvolvimento econômico e social da região. Um exemplo desse reconhecimento é o destaque nacional da Clínica Multidisciplinar, que foi mencionada em 101 portais de notícias em todo o Brasil, ampliando o conhecimento da sociedade sobre os serviços disponibilizados gratuitamente (Figura 27).



Figura 27 - Destaque recebido pela Clínica Multidisciplinar em portais de notícias.

O quadro 27 apresenta o quantitativo de atendimentos realizados em 2024, nas clínicas e núcleos do CEUNI-FAMETRO, totalizando 41.577 atendimentos.

Quadro 27 - Atendimentos realizados nas clínicas e núcleos em 2024.

Clínica/Núcleo	Atendimentos
Clínica Multidisciplinar	15.159
Clínicas de Odontologia	18.096
Clínica de Veterinária	4.981
NPJ	2.621
NAF	720
<b>Total</b>	<b>41.577</b>

Os dados apresentados evidenciam a relevância das clínicas e núcleos do CEUNI-FAMETRO como instrumentos fundamentais de responsabilidade social, unindo formação acadêmica e prestação de serviços à comunidade. Com mais de 41.500 atendimentos realizados em 2024, essas unidades reafirmam o compromisso da Instituição em promover o acesso à saúde, assistência social, justiça e bem-estar, garantindo que os discentes desenvolvam competências profissionais essenciais enquanto contribuem ativamente para a melhoria da qualidade de vida da população. A expansão contínua desses serviços, aliada a estratégias de divulgação e parcerias institucionais, fortalece o impacto social da Instituição, consolidando seu papel como agente transformador no desenvolvimento regional.

A atuação das clínicas e núcleos está alinhada à meta institucional prevista no PDI, que estabelece a realização plena das políticas institucionais de ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social até 2025. Essa diretriz reforça o compromisso da Instituição em garantir a efetividade dos programas de atendimento à comunidade e a integração da prática acadêmica à realidade social, ampliando o impacto das ações desenvolvidas.

Apesar dos avanços significativos, alguns desafios ainda se apresentam. A demanda crescente pelos serviços das clínicas exige expansão da infraestrutura física e ampliação da equipe técnica e docente, garantindo maior capacidade de atendimento e supervisão dos estagiários. Além disso, a sustentabilidade dos projetos de responsabilidade social depende do fortalecimento de parcerias institucionais e captação de recursos, visando assegurar a continuidade e ampliação dos serviços gratuitos ou a baixo custo. Outro ponto de atenção é a necessidade de estratégias para aumentar a adesão da comunidade acadêmica às atividades das clínicas e núcleos, promovendo maior engajamento dos alunos e ampliando a abrangência das ações.

Diante desse cenário, a Instituição segue investindo em melhorias estruturais, qualificação docente e parcerias estratégicas, reafirmando seu compromisso com a formação de profissionais socialmente responsáveis e com a promoção de uma educação superior alinhada às necessidades da sociedade.

## CLÍNICA MULTISCIPLINAR DA UNIDADE SEDE

A Clínica Multidisciplinar da Unidade Sede desempenha um papel essencial na prestação de serviços à comunidade e na formação acadêmica dos estagiários, assegurando que o aprendizado técnico seja associado a um trabalho social de impacto. O atendimento é realizado considerando o contexto social e a dinâmica das relações interpessoais dos indivíduos assistidos, com um enfoque especial em políticas sociais voltadas à população de baixa renda.

O modelo de atuação da clínica integra diferentes áreas do conhecimento, permitindo um trabalho interdisciplinar que aprimora as competências e habilidades adquiridas ao longo do estágio. Além dos atendimentos, a clínica também desenvolve projetos de pesquisa, oferta vagas de monitoria e estágio não obrigatório, além de fornecer suporte para elaboração e condução de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC).

Ao longo do ano, a clínica organizou campanhas mensais com a participação do corpo técnico e dos discentes, promovendo conscientização e educação em saúde. Entre as principais iniciativas destacam-se:

- ✓ 2ª edição de Clínicas na Folia – Campanha de prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), com distribuição de materiais informativos e preservativos.
- ✓ Dia Internacional da Mulher – Atividades educativas voltadas à valorização da mulher e à promoção da equidade de gênero.
- ✓ Abril Azul – Roda de conversa sobre o autismo, abordando os desafios da inclusão e estratégias de suporte para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).
- ✓ Setembro Amarelo – Campanha de prevenção ao suicídio e promoção da saúde mental.
- ✓ Violência contra a Mulher – Debate sobre mecanismos de proteção, enfrentamento e suporte a vítimas.
- ✓ Violência Sexual e IST – Protocolo de Atendimento à Vítima – Capacitação sobre os procedimentos adequados no atendimento a vítimas de violência sexual e prevenção de IST.

- ✓ Prevenção ao Câncer de Mama (Outubro Rosa) – Palestras e orientações sobre diagnóstico precoce e cuidados preventivos.
- ✓ Prevenção ao Câncer de Próstata (Novembro Azul) – Ações voltadas para a saúde masculina e exames preventivos.

A Clínica Multidisciplinar da Unidade Sede é composta pelas seguintes clínicas-escola, que atuam de forma integrada: Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Fisioterapia e Biomedicina.

A seguir, serão apresentadas informações detalhadas sobre cada uma das clínicas, com destaque para os atendimentos e ações realizadas em 2024.

### CLÍNICA DE SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social é a porta de entrada para os demais serviços oferecidos pela clínica, utilizando instrumentos como entrevistas e aplicação de questionários socioeconômicos para identificar a necessidade de atendimento imediato. A clínica proporciona aos alunos estagiários do 6º e 7º período a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso na prática profissional, ao mesmo tempo em que presta serviços gratuitos à comunidade, garantindo o acesso a bens e serviços essenciais para pessoas e famílias de baixa renda.

Para atender às demandas dos serviços da clínica, o Serviço Social desenvolve atividades com os seguintes objetivos: i) acolher os usuários, garantindo um atendimento humanizado e inclusivo; ii) realizar a triagem, seguindo critérios previamente estabelecidos pela política de atendimento das Clínicas FAMETRO; iii) orientar os usuários sobre suas demandas específicas e encaminhamentos adequados; e iv) discutir as demandas e particularidades com os responsáveis técnicos da clínica, promovendo um atendimento integrado e resolutivo.

Principais ações desenvolvidas:

- ✓ Acolhimento e orientação aos usuários sobre diversos temas.

- ✓ Triagem, entrevistas e contatos institucionais para melhor direcionamento dos atendimentos.
- ✓ Emissão de parecer social para subsidiar a tomada de decisões.
- ✓ Estudo socioeconômico familiar, avaliando a realidade dos assistidos para encaminhamentos adequados.
- ✓ Esclarecimentos sobre os recursos socioassistenciais, garantindo que os usuários conheçam seus direitos.
- ✓ Encaminhamentos a recursos institucionais e comunitários, ampliando o acesso a serviços públicos e privados.
- ✓ Visitas domiciliares e hospitalares a colaboradores e discentes do CEUNI-FAMETRO, assegurando suporte social e assistencial.
- ✓ Realização de palestras socioeducativas na sala de espera da clínica, promovendo informação e conscientização para usuários, acadêmicos e colaboradores.
- ✓ Supervisão de Estágio Curricular para alunos do 6º e 7º período de Serviço Social, garantindo aprendizado prático e acompanhamento profissional.

Em 2024, a Clínica de Serviço Social realizou o atendimento de 146 pacientes, totalizando 456 atendimentos, evidenciando sua relevância na promoção do acesso a direitos sociais e na formação acadêmica dos discentes.

## CLÍNICAS DE PSICOLOGIA

As Clínicas de Psicologia do CEUNI-FAMETRO funcionam como clínicas-escola, proporcionando aos acadêmicos experiência prática supervisionada e oferecendo serviços psicológicos gratuitos à comunidade. Esses espaços promovem a integração entre formação acadêmica e prática profissional, favorecendo o desenvolvimento de habilidades interpessoais, trabalho em equipe e atendimento humanizado.

O objetivo das clínicas é aprofundar o conhecimento teórico e aprimorar a atuação profissional dos estagiários, que acompanham os pacientes desde a triagem até a alta terapêutica. Esse processo permite a consolidação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, o fortalecimento da autonomia clínica e o desenvolvimento de competências essenciais para o mercado de trabalho.

A Instituição conta com três clínicas de Psicologia, localizadas nas unidades Sede, Sul e Leste, garantindo ampla cobertura assistencial e suporte tanto à comunidade acadêmica quanto à população externa. Os atendimentos são realizados por estagiários dos 9º e 10º períodos do curso de Psicologia, sob a supervisão de docentes especializados, garantindo um acompanhamento seguro e eficaz.

Em 2024, as três clínicas de Psicologia atenderam um total de 957 pacientes, realizando 7.405 sessões ao longo do ano. A distribuição dos atendimentos por unidade está representada no Quadro 28.

*Quadro 28 - Atendimentos realizados pelas clínicas de Psicologia em 2024.*

Unidade	Pacientes atendidos	Atendimentos
Sede	676	4.333
Sul	216	2.422
Leste	65	650
Total	957	7.405

Fonte: Relatórios das Clínicas de Psicologia, 2024.

As Clínicas de Psicologia oferecem suporte em diferentes áreas, contemplando avaliação, orientação e acompanhamento psicológico. Os principais serviços incluem: orientação vocacional, avaliação psicológica, psicoterapia focal breve e atendimento psicopedagógico.

Os atendimentos abrangem uma ampla variedade de questões emocionais e comportamentais, entre as mais frequentes:

- Transtornos emocionais: Ansiedade, depressão, estresse, frustração e angústia;
- Dificuldades interpessoais: Conflitos familiares, dificuldades escolares e relações interpessoais;
- Saúde mental e sexualidade: Disforia de gênero, disfunções sexuais e bipolaridade;
- Situações de vulnerabilidade: Abuso sexual, automutilação e bullying;
- Neurodiversidade: Autismo e dificuldades de comunicação.

O CEUNI-FAMETRO tem se destacado no enfrentamento das questões de saúde mental, desenvolvendo projetos, programas e ações que ampliam o acesso a cuidados psicológicos. O serviço prestado pelas clínicas desempenha um papel essencial na formação profissional dos acadêmicos e na promoção do bem-estar da comunidade, possibilitando um impacto social positivo e o fortalecimento das políticas institucionais de atenção à saúde mental.

Os dados reforçam a importância das Clínicas de Psicologia como espaços de aprendizado prático e impacto social, permitindo que os alunos desenvolvam competências profissionais essenciais enquanto prestam assistência psicológica à população. A continuidade dessas ações reafirma o compromisso da Instituição com a formação de profissionais qualificados e com o cuidado integral à saúde mental.

## CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA

A Clínica de Fonoaudiologia do CEUNI-FAMETRO oferece atendimento especializado à comunidade, proporcionando aos acadêmicos experiência prática supervisionada. Os serviços são realizados por estagiários do 7º e 8º períodos do Curso de Fonoaudiologia, sob a orientação de docentes vinculados às disciplinas de Estágio Supervisionado em Clínica Fonoaudiológica I e II.

Os atendimentos envolvem triagem, avaliação, encaminhamentos para outras especialidades (quando necessário) e a execução do plano terapêutico fonoaudiológico, cujas sessões são realizadas semanalmente. Considerando que muitos pacientes necessitam de fonoterapia contínua, o atendimento não possui um prazo determinado de término.

Para garantir um acompanhamento preciso, a clínica adota protocolos específicos de anamnese, analisando variáveis como idade, queixas de alterações na linguagem compreensiva e expressiva, motricidade oral e audição.

Em 2024, a Clínica de Fonoaudiologia realizou 1.848 atendimentos, beneficiando 145 pacientes, consolidando-se como um importante espaço de formação acadêmica e impacto social.

## CLÍNICA DE NUTRIÇÃO

A Clínica de Nutrição tem como objetivo proporcionar aos acadêmicos experiência prática interdisciplinar, promovendo a integração com a comunidade e a construção de uma abordagem pedagógica inovadora em Saúde Pública. Os atendimentos abrangem segurança alimentar, atenção dietética e práticas essenciais para a promoção, manutenção e recuperação da saúde, além da prevenção de doenças em indivíduos e grupos populacionais.

Os serviços oferecidos incluem avaliação nutricional completa, análise da composição corporal por bioimpedância, entrega de plano alimentar individualizado e acompanhamento nutricional, com retorno após 30 dias para ajustes. O atendimento é direcionado tanto à comunidade interna quanto à comunidade externa, garantindo acesso a um acompanhamento qualificado.

Em 2024, a clínica realizou um total de 818 atendimentos a pacientes, somando 2.454 atendimentos nutricionais nos turnos matutino e vespertino, evidenciando seu impacto na promoção da saúde e no aprimoramento da formação acadêmica.

## CLÍNICA DE FISIOTERAPIA

A Clínica de Fisioterapia possibilita aos acadêmicos a integração entre aprendizado teórico e prático, promovendo saúde e reabilitação, ao mesmo tempo em que presta atendimento fisioterapêutico qualificado à comunidade. Em 2024, foram atendidos 535 pacientes, totalizando 3.003 atendimentos, abrangendo as especialidades de Fisioterapia Traumato-Ortopédica, Pediátrica Motora, Neurofuncional, Cardiorrespiratória e Reumatológica.

Os atendimentos foram conduzidos pelos alunos sob supervisão dos docentes, vinculados às disciplinas de Estágio de Fisioterapia I e II, Estágio Observatório/Saúde Coletiva e Projeto de Iniciação Científica. Além do atendimento assistencial, a clínica também desenvolveu projetos de pesquisa e extensão, fornecendo suporte para a elaboração e condução de trabalhos de conclusão de curso (TCC).

Além das atividades regulares, a Clínica de Fisioterapia oferece oportunidades adicionais de formação aos alunos. Por meio do Projeto "Saúde Coletiva", acadêmicos a partir do 2º período podem participar de estágios não obrigatórios, ampliando sua vivência prática na área. A clínica também disponibiliza vagas semestrais de monitoria para disciplinas fundamentais ao seu funcionamento, incentivando o desenvolvimento acadêmico e profissional dos estudantes.

Essa estrutura fortalece a formação dos futuros fisioterapeutas e reafirma o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a qualidade da assistência à comunidade e a excelência na educação superior.

## CLÍNICA DE ODONTOLOGIA

A Clínica de Odontologia da instituição é um espaço de referência no atendimento odontológico e na formação acadêmica dos discentes. Com uma infraestrutura completa, composta por 75 consultórios clínicos, central de esterilização completa, sala de radiologia, sala de espera, espaço reservado para paramentação e desparamentação de discentes e docentes, apoio técnico, sala de manutenção, sala de prontuários e duas recepções, sendo uma destinada a atendimentos prioritários, o ambiente proporciona uma experiência prática essencial para os estudantes.

Diariamente, cerca de 270 discentes realizam atendimentos supervisionados, contando com o suporte de técnicos em todas as turnos. As atividades desenvolvidas abrangem desde prevenção primária até atendimentos clínicos especializados, garantindo assistência odontológica de qualidade para a comunidade.

Em 2024, as Clínicas Odontológicas registraram 18.096 atendimentos (Quadro 29), distribuídos entre o público adulto e pediátrico. Os cinco procedimentos mais realizados foram: profilaxia e Orientação em Saúde Bucal (5.566 procedimentos), dentística (4.405 procedimentos), radiografias (2.770 exames), periodontia – Raspagem (2.615 procedimentos) e exodontia (2.417 procedimentos).

Todos os atendimentos foram conduzidos por duplas de discentes, aplicando a técnica de "trabalho a quatro mãos", reconhecida por sua eficiência na racionalização do trabalho odontológico. Estudos indicam que esse método pode aumentar a produtividade

do cirurgião-dentista entre 30% e 50%, além de promover melhores padrões ergonômicos, qualidade no atendimento e bem-estar para os profissionais.

*Quadro 29 - Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia em 2024.*

<b>Tipo de Procedimento</b>	<b>Quantidade realizada</b>
Profilaxia e Orientação em Saúde	5.566
Dentística	4.405
Exodontia	2.417
Periodontia – Raspagem	2.615
Endodontia	196
Prótese	88
Frenectomia	16
Biópsia	5
Radiografia	2.770
Urgência	2
Remoção de tórus	2
Laserterapia	1
Periodontia - Cirurgia Periodontal	13
<b>Total</b>	<b>18.096</b>

Fonte: Relatório da Clínica de Odontologia, 2025.

Os números evidenciam a relevância da clínica tanto na formação acadêmica dos discentes quanto na prestação de serviços essenciais à comunidade, consolidando seu papel no ensino e na assistência odontológica de qualidade.

## CLÍNICA VETERINÁRIA - CASA FAMETRO

A Instituição conta com uma Clínica Veterinária de ampla estrutura, equipada para proporcionar um ensino prático de qualidade aos discentes. O espaço é composto por dois consultórios clínicos, duas salas de diagnóstico por imagem, laboratório clínico, enfermaria, farmácia, internação clínica e um centro cirúrgico completo e equipado, com capacidade para a realização simultânea de até quatro procedimentos cirúrgicos. O

centro cirúrgico dispõe ainda de sala de preparo, sala de recuperação anestésica, sala de esterilização e um espaço reservado para paramentação e desparamentação de discentes e docentes.

Além disso, a clínica conta com sala de apoio técnico e duas salas de espera separadas para cães e gatos, garantindo maior conforto e segurança para os animais atendidos. Atualmente, o espaço é utilizado por discentes de todos os períodos do curso de Medicina Veterinária, proporcionando vivência prática essencial para a formação acadêmica.

O Centro de Atendimento à Saúde Animal (CASA FAMETRO) oferece serviços veterinários a preços acessíveis, significativamente inferiores aos praticados por clínicas particulares de Manaus. O atendimento é voltado para cães e gatos e ocorre de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h, e aos sábados, das 8h às 14h.

Entre os serviços prestados, destacam-se: consultas clínicas, consultas com especialidades, exames laboratoriais e de imagem (hemograma, bioquímicos, radiografia e ultrassonografia); aplicação das principais vacinas, incluindo a antirrábica; procedimentos cirúrgicos de rotina.

Todos os atendimentos são realizados por médicos veterinários formados e experientes, garantindo qualidade e segurança nos procedimentos.

Os dados apresentados no Quadro 30 evidenciam a alta demanda pelos serviços prestados em 2024, totalizando 4.981 atendimentos. Os procedimentos mais requisitados foram exames laboratoriais e de imagem (2.093), vacinação (1.079) e consultas (1.052), confirmando a importância da clínica tanto para a formação acadêmica quanto para a comunidade que busca atendimento de qualidade para seus animais.

Quadro 30 - Atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2024.

Tipo de Procedimento	Quantidade realizada
Aplicação de medicação	325
Cirurgias	227
Consultas	1.052
Exames laboratoriais e de imagem	2.093
Procedimentos ambulatoriais	192
Internação	13
Vacinas	1.079
<b>Total</b>	<b>4.981</b>

Fonte: CASAFAMETRO, 2025.

## NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS (NPJ)

O Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) foi criado em 2010 com o objetivo de desenvolver o senso ético-profissional dos acadêmicos do 7º ao 10º período do Curso de Direito, aliando a teoria ministrada em sala de aula à prática jurídica real, por meio de atendimentos supervisionados por professores orientadores. O NPJ beneficia, principalmente, a população carente de Manaus, prestando orientação jurídica gratuita em diversas áreas do Direito.

As atividades do NPJ são divididas em práticas simuladas e reais, realizadas na sede do núcleo, além do estágio externo, que ocorre por meio de convênios institucionais com Delegacias, Tribunal de Justiça do Amazonas (TJ/AM), Defensoria Pública, escritórios jurídicos e órgãos de captação de estagiários para empresas (IEL, ABRE, CONESUL, entre outros). Os alunos desenvolvem atividades como cartório virtual nas áreas cível e criminal, visitas orientadas, mediação, conciliação, negociação e arbitragem, além de audiências extrajudiciais e judiciais.

Em 2024, foram registrados 2.621 atendimentos nas dependências do NPJ e no ônibus itinerante (Quadro 31). Na sede do NPJ, foram realizados 620 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 183 atendimentos na área de família, 67 triagens na área

cível, 15 na área trabalhista, 10 na área criminal, 9 na área previdenciária, 8 no direito administrativo, 5 em registro público e 9 no direito do consumidor. Além disso, foram abertas 84 pastas para ajuizamento de ações, registrados 314 retornos para acompanhamento, realizadas 51 audiências extrajudiciais e 34 audiências externas, e aplicadas 262 avaliações de clientes atendidos.

A atuação do NPJ também se expandiu por meio da parceria com o ônibus itinerante, que possibilitou 2.001 atendimentos em 2024, incluindo 301 audiências pautadas, 266 audiências realizadas, 240 acordos celebrados, 806 registros civis emitidos, 280 orientações jurídicas, 69 encaminhamentos para a Defensoria Pública e 78 encaminhamentos para o próprio NPJ da CEUNI-FAMETRO.

Os dados demonstram o impacto social do NPJ na promoção do acesso à justiça, bem como o seu papel essencial na formação prática dos acadêmicos, permitindo o desenvolvimento de competências fundamentais para o exercício profissional no Direito.

Quadro 31 - Atendimentos realizados pelo NPJ em 2024.

Local	Atendimentos
NPJ	620
Ônibus itinerante	2001
<b>Total</b>	<b>2621</b>

Fonte: Relatório do Núcleo de Práticas Jurídicas, 2024.

## NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL (NAF)

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) é um projeto desenvolvido pela Receita Federal em parceria com Instituições de Ensino Superior, com o objetivo de oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos para pessoas físicas e jurídicas de menor poder aquisitivo. O núcleo atua como um canal de orientação e assistência, auxiliando a população em questões fiscais e tributárias, sem substituir um escritório de contabilidade.

Em 2024, o CEUNI-FAMETRO firmou um termo de parceria com a Receita Federal, consolidando o NAF como parte das ações institucionais de responsabilidade social e extensão universitária. Como avanço, o projeto permite que alunos voluntários do curso

de Ciências Contábeis realizem atendimentos à comunidade sob a tutoria de uma professora especializada. Os discentes recebem treinamento via portal da Receita Federal, obtendo certificações que agregam valor à sua formação acadêmica e profissional.

No primeiro ano de funcionamento, o NAF realizou 720 atendimentos, prestando serviços de forma presencial em fóruns, online e diretamente na comunidade, beneficiando pessoas físicas e jurídicas. Essa iniciativa fortalece a formação prática dos alunos, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e socioeconômicas, além de ampliar o acesso da população a serviços contábeis essenciais.

## EVENTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Instituição realiza anualmente, no mês de setembro, o “Dia da Responsabilidade Social”, um evento que visa fortalecer a interação entre a Instituição e a comunidade, oferecendo serviços gratuitos e promovendo cidadania por meio da aplicação do conhecimento acadêmico em benefício coletivo. Desde 2023, todas as unidades e polos de apoio presencial passaram a contribuir para o sucesso da iniciativa, ampliando o alcance das ações e garantindo maior capilaridade dos atendimentos. O objetivo central do evento é aproximar professores, alunos e a comunidade externa, devolvendo à sociedade parte do conhecimento gerado dentro da Instituição.

Na edição de 2024, foram oferecidos diversos serviços voltados à promoção da saúde, bem-estar, assistência jurídica e capacitação profissional. Entre os atendimentos disponibilizados estavam avaliação física, dosagem glicêmica, aferição de pressão arterial, limpeza de pele, massagem, design de sobrancelhas, informações sobre os perigos da automedicação, cuidados na administração de medicamentos, dicas de nutrição, medicina familiar, prevenção e cuidados com a saúde bucal, prevenção do câncer de mama, educação financeira prática, oficina de eletricidade básica para principiantes, orientações fiscais, assessoria jurídica sobre direitos trabalhistas e previdenciários, oficinas de desenho e de currículos, além de serviços voltados aos pets, como anamnese e exame físico geral, vermifugação oral, vacinação, avaliação cardíaca detalhada com auscultação e aferição de pressão arterial sistêmica. Além disso, houve palestras sobre os riscos do descarte incorreto de pilhas e baterias para a saúde humana e o meio ambiente.

O “Dia da Responsabilidade Social” reafirma o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a formação cidadã, estimulando o protagonismo acadêmico e consolidando o papel da Instituição como agente de transformação social. A cada edição, o evento se fortalece, promovendo impacto positivo na comunidade e proporcionando experiências enriquecedoras para alunos e docentes, que têm a oportunidade de aplicar seus conhecimentos na prática, em um ambiente de integração e solidariedade.

### 4.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

O PDI vigente estabeleceu como meta, executar ao menos 85% das ações estratégicas vinculadas às políticas acadêmicas, abrangendo o ensino de graduação e pós-graduação, a pesquisa, a extensão, a comunicação com a sociedade e o atendimento aos discentes. Tais ações devem ser implementadas de forma transversal a todos os cursos, em sintonia com os princípios institucionais, com a missão da Instituição e com os marcos legais que orientam a educação superior.

A meta foi plenamente atingida em 2022, o que evidencia o engajamento da comunidade acadêmica e o compromisso da gestão institucional com a consolidação de políticas acadêmicas integradas e efetivas. Atualmente, permanece em aberto apenas a implantação e execução do programa institucional de educação ambiental, ação prevista no PDI que, uma vez efetivada, permitirá o cumprimento integral das diretrizes estratégicas definidas para este eixo.

A análise a seguir apresenta um diagnóstico das ações já desenvolvidas, destacando os principais avanços conquistados e os desafios que ainda se impõem, considerando o perfil institucional, as diretrizes do PDI e o compromisso da instituição com a melhoria contínua de suas políticas acadêmicas.

## 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

O CEUNI-FAMETRO tem avançado significativamente na ampliação e consolidação da pós-graduação lato sensu, diversificando sua oferta para atender às demandas do mercado e às necessidades de qualificação profissional. O portfólio abrange áreas estratégicas como Educação, Humanidades, Ciências Sociais, Comunicação e Informação, Negócios, Administração e Direito, Ciências Naturais, Matemática e Estatística, Computação e Tecnologias da Informação e Comunicação, Engenharias, Medicina Veterinária, Saúde e Bem-Estar e Serviços. Esse crescimento reflete o compromisso institucional com a formação continuada, a inovação acadêmica e a ampliação do impacto social da pós-graduação.

Os cursos são estruturados para garantir atualização profissional ágil e aplicabilidade imediata, desenvolvendo competências essenciais para que os profissionais enfrentem desafios e se destaquem no mercado de trabalho. O modelo pedagógico adotado valoriza a aprendizagem contínua, a inovação e a excelência acadêmica, proporcionando capacitação de alto nível e ampliação das oportunidades de ascensão profissional.

O CEUNI-FAMETRO oferece cursos de pós-graduação em diferentes modalidades para atender às diversas necessidades dos profissionais que buscam especialização:

- Pós-Graduação Presencial: realizada nas unidades da instituição (Sede, Sul e Leste), proporcionando uma experiência de aprendizado imersiva e prática.
- Pós-Graduação Ao Vivo: modalidade que combina a flexibilidade do ensino remoto com a interação em tempo real, permitindo a participação ativa dos alunos.
- Pós-Graduação a Distância (EaD): destinada aos que necessitam de maior flexibilidade, permitindo que os alunos estudem de acordo com sua disponibilidade, sem necessidade de comparecimento presencial às aulas, com polos de apoio presencial para suporte acadêmico.

A expansão da pós-graduação também se reflete na modernização da infraestrutura e na implementação de estratégias inovadoras para aumentar a atratividade e aplicabilidade prática dos cursos. Essas melhorias garantem maior acessibilidade, flexibilidade e formação de profissionais qualificados, consolidando a pós-graduação como um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

Em 2024, a instituição fortaleceu sua política de inclusão socioeducacional, ampliando o acesso à especialização por meio da adesão ao PBU – Programa Bolsa Pós-Graduação da Prefeitura de Manaus e do lançamento da 3ª edição do Concurso de Bolsas da FAMETRO, reafirmando o compromisso com o desenvolvimento acadêmico e profissional da comunidade.

Embora os avanços sejam significativos, desafios estratégicos ainda precisam ser enfrentados para consolidar esse crescimento e aprimorar a experiência dos alunos. Entre as principais demandas estão a ampliação da adesão ao modelo híbrido, o fortalecimento de parcerias institucionais para novas ofertas de cursos e a implementação de estratégias que aumentem a retenção dos alunos ao longo dos programas. Para superar esses desafios, o CEUNI-FAMETRO seguirá investindo em inovação, infraestrutura e políticas acadêmicas de excelência, garantindo que sua pós-graduação se fortaleça ainda mais como referência em qualidade e impacto profissional.

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

A Instituição tem avançado de forma consistente na consolidação de sua política institucional de pesquisa, promovendo a articulação entre ensino, extensão, inovação e responsabilidade social. Esse movimento se materializa por meio da ampliação de projetos de iniciação científica e tecnológica, da estruturação de grupos de pesquisa interdisciplinares e do fortalecimento do Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Social Institucional (PAPEERI).

Nesse contexto, os Grupos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica (GPEDI) têm desempenhado papel estratégico na integração das atividades acadêmicas. Organizados por áreas do conhecimento e compostos por coordenadores de curso, professores, líderes de grupo e estudantes, os GPEDIs foram reestruturados em 2024, redistribuindo os cursos de graduação em 10 grupos, cada um com três linhas de pesquisa alinhadas à Classificação Internacional Normalizada da Educação (CINE Brasil). Essa organização favorece a produção de conhecimento com abordagem multidisciplinar, conectada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, contribuindo de forma direta para o avanço científico, social e ambiental da região.

Outro destaque institucional é o Programa Produzir e Publicar, criado em 2020 durante o período de isolamento social, com o objetivo de democratizar o acesso à produção científica. O programa estimula a publicação de artigos científicos e capítulos de livros, tanto em meio impresso quanto digital, oriundos de atividades interdisciplinares, de extensão e de pesquisa aplicada, ampliando a difusão do conhecimento gerado na Instituição.

O PDI estabelece como meta ampliar em 50% o número de publicações acadêmicas oriundas dos cursos de graduação, contemplando todas as áreas do conhecimento. Em 2024, a comunidade acadêmica atingiu um crescimento de 43% em relação ao número de publicações, resultado considerado altamente positivo pela CPA. Esse desempenho revela o impacto das ações institucionais de incentivo à pesquisa e

reflete a qualidade do corpo docente, além do fortalecimento da formação integral dos estudantes para a atuação em ambientes científicos e de inovação.

Com base nesses avanços, a política institucional de pesquisa revela-se articulada com os princípios do PDI, demonstrando amadurecimento acadêmico, comprometimento com a produção do conhecimento e incentivo contínuo à cultura científica, tecnológica e interdisciplinar em todos os cursos ofertados pela Instituição.

No campo da iniciação científica e tecnológica, o Programa PROMICT foi intensificado em 2024 com a publicação de dois editais, resultando na aprovação de 30 projetos e na participação de 12 docentes orientadores. Foram concedidas 15 bolsas a estudantes, viabilizadas por meio de parceria com o Programa Santander Graduação, além da participação de outros discentes na modalidade voluntária. A seleção dos bolsistas considerou critérios de mérito acadêmico, qualidade dos projetos e perfil dos orientadores. A Coordenação de Pesquisa e Extensão tem articulado com as coordenações de curso e com a equipe de Marketing a ampliação da divulgação do PROMICT, especialmente por meio das mídias digitais e do projeto institucional “FAMETRO Consciente”, potencializando a visibilidade do programa e estimulando o engajamento da comunidade acadêmica.

O PDI estabelece como meta um aumento de 40% no NPS dos programas de pesquisa da graduação e pós-graduação até 2025. Em comparação ao primeiro ano de referência do ciclo, observou-se um crescimento de 9 pontos no NPS entre discentes e de 7 pontos entre docentes e tutores na avaliação do PROMICT, representando avanços de 37,5% e 20,6%, respectivamente. Esses resultados indicam que o programa tem alcançado níveis crescentes de reconhecimento, embora ainda existam oportunidades de ampliar seu alcance, especialmente entre os docentes, cuja participação como orientadores pode ser intensificada.

A ampliação da visibilidade do PROMICT, por meio de estratégias de comunicação mais abrangentes, como campanhas institucionais, depoimentos de alunos e maior integração com as práticas acadêmicas, é fundamental para o alcance pleno da meta prevista. Além disso, destaca-se a necessidade de investimentos adicionais em editais próprios para concessão de bolsas docentes, apoio à mobilidade acadêmica e

estímulo ao desenvolvimento de tecnologias e registros de patentes, fortalecendo o ecossistema de pesquisa e inovação no âmbito institucional.

Outro elemento relevante para a consolidação da cultura científica no CEUNI-FAMETRO é a realização do Congresso Científico da FAMETRO (CONCIFA), evento que teve início em 2012 sob a denominação de Encontro Científico da FAMETRO (ENCIFA) e passou à atual nomenclatura em 2016. O CONCIFA tem como propósito a socialização dos resultados das pesquisas realizadas por discentes da graduação e da pós-graduação, por meio de apresentações orais, banners, palestras e exposições interativas.

Em sua 9ª edição, realizada entre os dias 16 e 18 de outubro de 2024, com o tema “As interfaces das inteligências: Tecnologias, inovações e habilidades comportamentais”, o evento contou com 3.199 inscritos e 110 trabalhos apresentados. A participação híbrida e o suporte de uma equipe organizadora composta por corpo editorial, docentes e 40 alunos voluntários contribuíram para o êxito do evento, consolidando-o como espaço privilegiado de difusão científica e integração institucional.

A CPA destaca como avanço relevante a transmissão virtual do CONCIFA, adotada desde 2021, que tem permitido expandir o alcance do evento para além da comunidade local, possibilitando a superação da marca de dois mil participantes por edição. Contudo, ainda são observados desafios, como a ampliação da participação discente ativa, a integração mais efetiva entre graduação e pós-graduação na produção científica, a diversificação das modalidades de apresentação e a necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica para transmissões híbridas. Também se destaca a importância de garantir a sustentabilidade logística do evento diante do crescimento de público e da complexidade da organização.

De modo geral, a análise institucional das ações voltadas à pesquisa e à iniciação científica revela um cenário de avanços estruturais e acadêmicos significativos. A integração entre os programas, a qualificação dos grupos de pesquisa e o envolvimento crescente da comunidade acadêmica fortalecem o papel da pesquisa como eixo estratégico da formação integral, em alinhamento às metas do PDI e aos compromissos institucionais com a inovação, a ciência e a responsabilidade social.

## POLÍTICAS INSTITUCIONAIS E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS PARA A EXTENSÃO

Com o objetivo de integrar o ensino, a pesquisa e a extensão e promover uma formação acadêmica alinhada às necessidades sociais e regionais, a Instituição desenvolveu um conjunto estruturado de políticas e ações extensionistas. Um dos principais programas institucionais é o Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), criado em 2013. Esse programa visa fomentar práticas acadêmicas inter e multidisciplinares que contribuam para o desenvolvimento de soluções inovadoras e transformadoras para a sociedade.

O PAPEERI tem um papel central na formação de recursos humanos para a pesquisa e o desenvolvimento regional. Ele busca despertar no aluno uma consciência crítica sobre as condições de vida da comunidade e incentivá-lo a utilizar o conhecimento acadêmico para modificar realidades. Além disso, a instituição estimula a participação discente por meio de apoio financeiro, oferecendo ajuda de custo, bolsas de desconto na mensalidade e incentivos para publicação de artigos científicos e participação em eventos acadêmicos.

De acordo com a Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018, que estabelece as Diretrizes da Extensão na Educação Superior Brasileira, as atividades acadêmicas de extensão devem ser integradas aos currículos dos cursos de graduação. Dessa forma, o CEUNI-FAMETRO tem trabalhado para implementar a curricularização da extensão, garantindo que todos os estudantes participem de projetos extensionistas como parte de sua formação acadêmica.

A Política de Extensão da instituição se fundamenta nos seguintes princípios: i) Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, promovendo a responsabilidade social, ambiental e econômica; ii) Interação dialógica com a comunidade, possibilitando a troca de saberes entre a academia e a sociedade; iii) Transformação social, por meio do desenvolvimento regional e da implementação de políticas públicas; e iv) Educação cidadã e humanística, incentivando a formação de profissionais éticos e comprometidos com a inclusão social.

A operacionalização dessa política ocorre por meio de programas estratégicos, como:

1. PAPEERI – Fomenta a integração entre ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social.
2. PAPREV – Programa de Apoio à Participação e Realização de Eventos, incentivando a produção e divulgação científica de docentes e discentes.
3. PROFORMAD – Programa de Formação Continuada para docentes, gestores e técnicos administrativos.
4. PROMICT – Programa Institucional de Iniciação Científica e Tecnológica, com editais semestrais e bolsas para discentes.

Além dessas iniciativas, o CEUNI-FAMETRO dispõe do Ambiente Virtual de Extensão (AVEX), uma plataforma que amplia o alcance das ações extensionistas e possibilita o acompanhamento do cumprimento de cada etapa dos projetos por professores, tutores e coordenadores.

Diante do compromisso institucional com a excelência e impacto social, estabeleceu-se como meta para 2025 o aprimoramento dos indicadores de extensão, visando um incremento de 30% no NPS das avaliações relacionadas ao tema, conforme apuração da CPA. A análise histórica demonstra que, na questão sobre a promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa obteve valores de 44 e 51, em 2021, e 44 e 57, em 2024, para discentes e docentes/tutores, respectivamente.

Dessa forma, torna-se imperativo o aprimoramento das ações de extensão nos cursos que apresentam desempenho inferior a 50, bem como a ampliação da divulgação das iniciativas de maior impacto nas comunidades. Para atingir a meta estabelecida, é necessário um aumento de 13 pontos no NPS entre os discentes e de 9 pontos entre docentes e tutores, consolidando a extensão universitária como um eixo estruturante da formação acadêmica na Instituição.

A Instituição CEUNI-FAMETRO conta com 13 ligas acadêmicas institucionalizadas e registradas no Conselho das Ligas Acadêmicas (CONLIG), vinculado à Coordenação de

Pesquisa e Extensão. Essas ligas são associações sem fins lucrativos formadas por discentes, docentes e profissionais interessados em áreas específicas do conhecimento, promovendo a integração entre ensino, pesquisa e extensão. Segue a lista das Ligas Acadêmicas:

- Neurologia e Neurocirurgia do Amazonas – LANNAM;
- Saúde da Família e Comunidade – LAESC;
- Direito Civil do Amazonas – LADC;
- Reumatologia da FAMETRO - LAREU-FAM;
- Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - LAIRAS;
- Anatomia Clínica – LAAC-FAM;
- Imunologia e Hematologia – LABIH;
- Obstetrícia e Saúde da Criança - LAOS;
- Clínica Médica do Amazonas – LACLIM;
- Técnicas Cirúrgicas - LATC;
- Ortopedia Pediátrica do Amazonas da FAMETRO - LAOPAM;
- Instrumentação Cirúrgica, Centro Cirúrgico e Central de Materiais e Esterilização - LAIC-FAM.
- Urgência e Emergência do Amazonas - LAOSC.

As atividades das ligas acadêmicas são regulamentadas pelo Regimento do CONLIG, que estabelece os critérios para participação e funcionamento. Para ingressar, os membros ligantes devem ser discentes regularmente matriculados nos cursos de graduação do CEUNI-FAMETRO. Além disso, cada liga deve contar com um professor orientador, docente da Instituição. A estrutura organizacional mínima das ligas acadêmicas inclui presidente, vice-presidente, diretorias de marketing, acadêmica, financeira, científica e de extensão, comunicação e eventos, além de secretaria e membros ligantes.

As ligas acadêmicas desempenham um papel essencial na formação dos discentes, proporcionando um aprofundamento teórico-prático nas áreas de interesse, permitindo que os estudantes expandam seus conhecimentos para além das disciplinas curriculares. Além disso, promovem a participação em pesquisas científicas e projetos de extensão

vinculados à comunidade, oferecem oportunidades de estágio, monitoria e desenvolvimento profissional, além de realizarem ações de impacto social por meio de atendimentos e projetos voltados à comunidade. A valorização das ligas acadêmicas reflete o compromisso da Instituição com a integração entre ensino, pesquisa e extensão, ampliando as oportunidades de aprendizado dos alunos e o impacto social da Instituição.

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

O PDI do CEUNI-FAMETRO estabelece como meta estratégica garantir que seu corpo docente seja continuamente qualificado por meio de projetos de formação, capacitação e estímulo à produção acadêmica. Para isso, a Instituição mantém programas específicos de incentivo, reforçando o compromisso com a valorização dos docentes e a melhoria contínua da qualidade do ensino.

Entre as iniciativas voltadas à qualificação dos professores e tutores, destaca-se o Programa de Apoio à Participação e Realização de Eventos Internos e Externos (PAPREV). Esse programa define as formas de incentivo à participação em eventos científicos e acadêmicos, oferecendo suporte financeiro para gastos com passagens aéreas, inscrição em eventos e justificativa de ausência durante o período de participação. Semestralmente, são lançados editais para a submissão de propostas, garantindo um processo transparente e equitativo na concessão dos auxílios.

Além disso, a Instituição prevê a possibilidade de afastamento temporário das atividades acadêmicas por um período de até seis meses, permitindo que os docentes e tutores se dediquem a cursos de pós-graduação, pesquisa ou desenvolvimento acadêmico. O retorno ao cargo é garantido, assegurando estabilidade e continuidade profissional. Complementarmente, o Plano de Carreira Docente estabelece promoções verticais para professores e tutores que obtenham nova titulação acadêmica, reconhecendo e incentivando o avanço na qualificação.

Os esforços institucionais em qualificação docente foram refletidos na pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, na qual docentes e tutores manifestaram satisfação

com as condições oferecidas para o desenvolvimento pessoal e profissional, posicionando esse indicador na zona NPS de qualidade.

Essas iniciativas reafirmam o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a valorização da carreira docente, garantindo um ambiente acadêmico de excelência, inovador e alinhado às melhores práticas de ensino, pesquisa e extensão.

## DIMENSÃO 4 – COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

### POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICAÇÃO COM AS COMUNIDADES INTERNA E EXTERNA

A política institucional de comunicação do CEUNI-FAMETRO tem como objetivo garantir transparência e ampla divulgação de suas atividades acadêmicas, científicas e sociais. Por meio de diversos canais de comunicação, a instituição presta informações sobre os cursos de graduação e pós-graduação ofertados, eventos institucionais, atividades de pesquisa, projetos de extensão, ações sociais, oportunidades acadêmicas e mecanismos de transparência institucional, incluindo a ouvidoria e os resultados das avaliações internas e externas.

Para alcançar diferentes públicos, a comunicação institucional é realizada através de um ecossistema multimídia, que inclui site e redes sociais institucionais, mídias impressas e digitais, rádio, outdoors e participação em eventos externos.

O site institucional é estrategicamente estruturado para garantir acessibilidade, navegação intuitiva e ampla difusão das informações. Com otimização contínua por meio de SEO (*Search Engine Optimization*) do Google, o portal institucional potencializa seu alcance e facilita a busca por conteúdos relevantes.

A assessoria de imprensa desempenha um papel essencial na disseminação das informações, sendo responsável por criar conteúdos estratégicos, publicá-los no site institucional e enviá-los para os principais veículos de comunicação locais, ampliando a visibilidade da instituição junto à comunidade acadêmica e à sociedade. Todo o conteúdo publicado no site segue três pilares fundamentais para garantir clareza, objetividade e

impacto: i) Palavra-chave – Facilita a indexação e a busca, permitindo que a notícia seja encontrada com rapidez e eficiência; ii) Texto resumo – Apresenta um breve contexto da informação, permitindo ao usuário identificar rapidamente o tema antes de acessar o conteúdo completo; e iii) Imagem – Reforça a identidade visual e facilita a assimilação do conteúdo, tornando a comunicação mais dinâmica e atrativa.

Com essa abordagem integrada, o CEUNI-FAMETRO fortalece sua relação com a sociedade, garantindo transparência, acessibilidade e ampla disseminação de informações institucionais, promovendo maior engajamento da comunidade acadêmica e externa.

A comunicação institucional tem evoluído significativamente com a implementação de estratégias inovadoras e ferramentas tecnológicas que ampliam o alcance, a transparência e a interação com a sociedade.

Dentre os avanços, foram aprimorados os mecanismos de acompanhamento e análise das publicações institucionais, possibilitando a avaliação do impacto de cada notícia e campanha divulgada no site e nas redes sociais. A implantação do relatório Reportei permitiu um monitoramento detalhado do perfil de seguidores e do engajamento em redes sociais, analisando níveis de alcance, curtidas e comentários das postagens. Além disso, o relatório *Data Studio* foi incorporado à gestão institucional, facilitando o acompanhamento de acessos ao site e o gerenciamento de *leads* para inscrições nos cursos de graduação e pós-graduação.

Com foco na ampliação da visibilidade dos anúncios, a instituição passou a veicular mensagens patrocinadas no Facebook, Instagram e Google, fortalecendo sua presença digital e atingindo um público mais amplo, hoje com mais de 100.000 seguidores apenas na plataforma Instagram e 57 mil seguidores no Facebook, o que coloca o CEUNI-FAMETRO entre as 06 IES mais seguidas e influentes do Brasil no segmento educacional. A assessoria de imprensa também modernizou suas estratégias, tornando as notícias do site institucional mais atrativas e relevantes.

Para facilitar o acesso a informações acadêmicas, foi criado um guia virtual no site institucional, oferecendo tutoriais e instruções passo a passo sobre as principais dúvidas

dos alunos. Essa ferramenta tem sido essencial para reduzir a demanda por atendimentos presenciais e virtuais, agilizando o suporte acadêmico para questões mais complexas.

Como parte das inovações na comunicação interna, foi implementado um sistema de comunicação audiovisual, exibido em televisores estrategicamente instalados nas unidades acadêmicas. Esse material digital apresenta dados institucionais, oportunidades acadêmicas, serviços disponíveis e conteúdos voltados à participação nos processos de autoavaliação, promovendo maior engajamento da comunidade acadêmica e fortalecendo a transparência institucional.

A visibilidade institucional também foi expandida por meio de uma presença crescente na mídia local e nacional, com um número expressivo de reportagens veiculadas em diversos canais. Como parte das inovações na comunicação, foram lançados projetos de produção de conteúdo digital, como:

- ComTEXTO FAMETRO – Programa com linguagem jornalística retomado em 2024 para divulgar as principais ações institucionais, publicado nas redes sociais e canal oficial do YouTube.
- PODFAMETRO – Podcast acadêmico que aborda informações sobre o ambiente universitário, profissões e temas da atualidade.
- SOU FAMETRO – Série de conteúdos que destacam egressos e colaboradores de sucesso da instituição, evidenciando suas trajetórias acadêmicas e profissionais.

O Portal FAMETRO foi atualizado como uma plataforma essencial para fortalecer a presença da instituição nos mecanismos de busca da internet, consolidando-se como um importante canal de notícias institucionais. Com a ampliação do volume de publicações, a ferramenta foi reformulada e passou a ter também um Blog, com notícias relacionadas ao CEUNI-FAMETRO atualizadas diariamente, sendo algumas publicadas em grandes veículos locais, atingindo um público cada vez maior e fortalecendo sua relevância digital.

A estratégia de assessoria de imprensa também incluiu parcerias estratégicas com veículos de comunicação, como a colaboração semanal com os Jornais, Diário do Amazonas, Portal Rios de Notícias, Em Tempo, além de blogs parceiros como O Remador, Diário da Capital, Impacto, entre outros, para os quais docentes da instituição escrevem e

publicam artigos sobre temas relevantes para a sociedade e o meio acadêmico. Além disso, a presença institucional foi expandida com a inclusão da plataforma de notícias DINO, a maior agência de notícias corporativas do Brasil, reforçando a autoridade e o *branding* da instituição.

Para fortalecer ainda mais a comunicação externa, foram instalados anúncios institucionais em locais estratégicos, incluindo um banner de grande porte no shopping de maior circulação de Manaus e um outdoor em frente à unidade Sede. Como parte dos planos de expansão, novas estratégias estão sendo desenvolvidas para a inclusão de anúncios no formato Busdoor, ampliando a presença da instituição na comunicação urbana, e o patrocínio de grandes eventos realizados na capital do Amazonas.

O conjunto dessas estratégias tem fortalecido a imagem e a identidade institucional do CEUNI-FAMETRO, consolidando sua presença na sociedade. Esse trabalho tem sido reconhecido publicamente, como evidenciado pelo primeiro lugar na pesquisa Top of Mind 2024 (Figura 28), alcançado pelo quarto ano consecutivo, demonstrando a crescente visibilidade e credibilidade da instituição.



Figura 28 - Destaque para o CEUNI-FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2024.

A comunicação da Instituição segue em constante evolução, com avanços na ampliação do alcance digital e na interação com a sociedade. No entanto, ainda há desafios a serem superados para fortalecer sua presença e consolidar sua relevância na sociedade. Um dos principais desafios está na expansão do alcance digital, que pode ser potencializada por meio do aprimoramento das estratégias de SEO, marketing de conteúdo e engajamento em redes sociais, além da diversificação dos formatos de mídia, como vídeos curtos e conteúdos interativos. No ambiente externo, a ampliação da comunicação visual também se mostra estratégica, com a adoção de novas mídias urbanas, incluindo outdoors, busdoors e painéis eletrônicos, reforçando a identidade da instituição e ampliando seu impacto.

Outro aspecto essencial é o aprimoramento da experiência digital do aluno, que pode ser otimizada por meio do aplicativo institucional, tornando-o uma plataforma centralizada para acesso a informações acadêmicas, suporte estudantil e divulgação de eventos.

Ao superar esses desafios, o CEUNI-FAMETRO fortalecerá sua presença e engajamento, consolidando-se ainda mais como referência no ensino superior e ampliando seu impacto na comunidade acadêmica e na sociedade.

A meta prevista no PDI para essa dimensão estabelece a melhoria de 20% nos índices de NPS obtidos nas pesquisas da CPA até 2025, em relação aos indicadores base de 2021. Desde então, os instrumentos de avaliação foram reestruturados para abranger de forma mais precisa os aspectos da comunicação institucional. Em 2024, embora os indicadores da comunicação externa tenham permanecido na zona de qualidade, observou-se uma redução média de 10% no NPS em relação aos resultados de 2022, que haviam atingido patamares de excelência. Já a comunicação com a comunidade interna manteve certa estabilidade, com variações modestas, mas ainda aquém do ideal em aspectos como a comunicação intersetorial.

Diante disso, conclui-se que a meta do PDI encontra-se em fase de progresso, com avanços sólidos nas frentes externas e digitais, mas com a necessidade de estratégias mais robustas para consolidar a comunicação interna. O fortalecimento de uma cultura comunicacional integrada, alinhada às transformações institucionais e às expectativas dos

públicos atendidos, será fundamental para o cumprimento integral da meta até o final do ciclo do PDI.

## OUVIDORIA

A 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. Seu papel é fundamental para promover a reflexão sobre a qualidade dos serviços prestados pela Instituição, assegurando transparência, eficiência administrativa e aprimoramento contínuo por meio da proposição de ações corretivas e melhorias institucionais.

O ouvidor é responsável por registrar e tratar cada manifestação recebida, garantindo que todos os solicitantes recebam um retorno adequado. O canal de atendimento é acessível 24 horas por dia por meio do formulário disponível no site institucional. Além disso, a ouvidoria oferece atendimento presencial e via telefone durante o horário comercial. Para aprimorar o acesso ao serviço, o endereço eletrônico institucional foi reformulado, e a ouvidoria passou a contar com uma aba exclusiva, localizada no canto direito do site, facilitando a navegação e tornando o canal mais visível para a comunidade acadêmica. Essas iniciativas fazem parte das ações previstas no PDI, com o objetivo de aprimorar a comunicação institucional com a sociedade.

O Quadro 32 apresenta um demonstrativo das manifestações registradas pela ouvidoria em 2024, categorizadas por tipo e volume de demandas. O maior número de registros foi para reclamações (402 manifestações), seguido por elogios (195), informações (111), denúncias (86) e críticas (32).

As reclamações e críticas abrangeram diversos aspectos, com destaque para: demora no retorno das solicitações na CRA; dificuldades na matrícula; baixa de boletos pagos; falhas no uso do portal acadêmico; novo sistema avaliativo; fila dos elevadores do prédio 5 da unidade sede; estacionamento; e instabilidade da internet.

Já os elogios se concentraram na atuação de professores, coordenadores e colaboradores da equipe administrativa, evidenciando o reconhecimento da comunidade acadêmica quanto à qualidade do atendimento prestado por esses profissionais.

Quadro 32 - Demonstrativo da ouvidoria institucional em 2024.

INDICADORES	PRINCIPAIS DEMANDAS	TOTAL EM 2024
Reclamações	Financeiro, Cobranças, coordenações de curso e de ensino, metodologias, Chatmaria, faltas, notas, professores, prazos para resposta nas solicitações no setor CRA, laboratórios, infraestrutura, assinatura de documentações e informações básicas ingressante.	402
Elogios	Professor, coordenação e colaborador (atendimento).	195
Informações	Valores, cursos, transferências, bolsas, vestibular, Webaluno, internet, financeiro, currículo, SECAD, convênio, matrícula e extensão	111
Denúncias	Professor, colaborador (atendimento) e notas.	86
Críticas	Mudança do sistema avaliativo, calendário das avaliações, financeiro e laboratórios (materiais).	32

Fonte: Relatório da Ouvidoria, 2024.

Em 2021, a ouvidoria registrou sua maior demanda, com 2.421 reclamações. Desde então, a busca pelo canal reduziu significativamente, demonstrando que os investimentos sucessivos em tecnologia, infraestrutura e equipe administrativa contribuíram para a melhoria dos serviços institucionais, resultando em menor necessidade de acionamento da ouvidoria para reclamações, denúncias e críticas. Além disso, os índices de satisfação com o atendimento e retorno dado pela ouvidoria apresentaram um crescimento de 12,1% na média do NPS, subindo de 33 para 37. No entanto, ainda é necessário um aumento de 7,9% para alcançar a meta de melhoria dos canais de comunicação com as comunidades interna e externa.

Um dos desafios identificados pela CPA é a conscientização da comunidade acadêmica sobre o funcionamento da ouvidoria, suas formas de acesso e o fluxo dos processos internos. A CPA acredita que muitos participantes das pesquisas institucionais

avaliam a ouvidoria com notas de 0 a 10 sem nunca terem utilizado o serviço, mesmo havendo a opção de selecionar “desconheço”. Fortalecer a divulgação e promover maior compreensão sobre o funcionamento do canal são passos essenciais para garantir que a ouvidoria continue sendo um instrumento eficaz de diálogo entre a comunidade acadêmica e a instituição.

## DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

A política de atendimento aos discentes no CEUNI-FAMETRO está estruturada por meio do Programa de Apoio ao Discente (PAD), que reúne uma série de ações e serviços voltados ao acolhimento, permanência, desenvolvimento acadêmico e formação integral dos estudantes. Entre os serviços ofertados, destacam-se: acolhimento ao ingressante, atendimento extraclasse, programas de nivelamento e monitoria, estímulo à representatividade estudantil, atuação dos diretórios acadêmicos, ouvidoria, programas de permanência e empregabilidade, Escola de Líderes, Escola de Empreendedores, apoio psicopedagógico, ações de acessibilidade, programas de apoio financeiro, acompanhamento de egressos e iniciativas de internacionalização.

O PDI estabelece, como uma de suas metas estratégicas, a execução progressiva das ações do PAD, tendo como indicador o aumento do percentual de ações empreendidas, com foco na melhoria contínua de todos os índices institucionais.

A CPA reconhece que a Instituição tem ampliado significativamente a abrangência e a efetividade dos serviços destinados aos discentes, evidenciando um compromisso permanente com a qualidade do atendimento e com o fortalecimento do vínculo entre os estudantes e a vida acadêmica. A seguir, serão apresentados os principais avanços, programas e estratégias que compõem o PAD e que contribuem diretamente para a experiência estudantil no CEUNI-FAMETRO.

### NÚCLEO DE APOIO AO DISCENTE (NADI) E EMPREMETRO

Referente ao programa de permanência, a CPA destaca como uma das principais conquistas do planejamento estratégico a criação do Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), em 2016. O núcleo tem como foco a execução de ações e atividades que promovam

suporte social aos discentes, além de proporcionar acesso a oportunidades no mercado de trabalho por meio do Empremetro, seu setor de empregabilidade. Como consequência, essas iniciativas contribuem para a redução dos índices de evasão motivados por fatores financeiros e/ou pessoais.

O núcleo desempenha um papel essencial no suporte acadêmico e profissional dos alunos, sendo responsável pelas seguintes atividades:

- Atendimento aos acadêmicos de todos os cursos e períodos que buscam o setor com intenção de trancamento, visando reverter a situação;
- Promoção de treinamentos e capacitações, desenvolvendo conhecimento, habilidades e atitudes para o crescimento pessoal e profissional;
- Cadastro, seleção e encaminhamento de candidatos para empresas, assegurando o melhor alinhamento entre o perfil do aluno e as vagas disponíveis;
- Acompanhamento dos acadêmicos contratados para estágios e empregos, auxiliando em seu desenvolvimento profissional;
- Prospecção de empresas parceiras, ampliando as oportunidades de estágio e emprego para os discentes;
- Atendimento ao aluno via ouvidoria, realizando a triagem de reclamações, críticas e sugestões para aprimorar a experiência acadêmica;
- Monitoramento do fluxo de evasão, identificando padrões e direcionando ações para reversão de casos;
- Desenvolvimento de estratégias personalizadas, orientando os alunos para trajetórias acadêmicas e profissionais promissoras;
- Organização de eventos institucionais, em parceria com as coordenações, para oferecer suporte integral ao discente.

A evasão acadêmica é um desafio enfrentado por todas as instituições de ensino e exige a implementação de políticas eficazes para sua mitigação. Enquanto as instituições públicas concentram esforços na identificação das causas e na adoção de estratégias para minimizar os impactos psicológicos, sociais e econômicos da evasão, as instituições privadas lidam com uma preocupação adicional: a sustentabilidade financeira. Cada aluno que abandona o curso representa uma perda de receita, o que pode

comprometer a viabilidade da instituição e dificultar investimentos em melhorias estruturais e acadêmicas.

Os dados apresentados no Quadro 33 evidenciam que os motivos que levam à evasão são múltiplos e interligados, abrangendo fatores acadêmicos, financeiros, pessoais, de saúde e deslocamentos. Em muitos casos, não há um único motivo determinante, mas sim uma combinação de fatores que influencia a decisão do aluno. Diante desse cenário, compreender esses padrões é essencial para formular estratégias institucionais mais eficazes de retenção.

*Quadro 33 - Principais motivos e causas da evasão em 2024, conforme apontado pelos discentes, categorizados por tipo e detalhados pelas principais razões mencionadas.*

<b>Principais motivos</b>	<b>Causas</b>
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: Relatório do NADI, 2024.

O NADI desempenha um papel estratégico na redução da evasão por meio do atendimento personalizado ao discente e da implementação de ações de reversão, sejam elas de natureza financeira, acadêmica ou pessoal. A reversão ocorre sempre que um aluno formaliza uma solicitação de trancamento, cancelamento ou transferência, sendo então direcionado para um atendimento especializado do NADI. Nesse processo, o núcleo busca viabilizar a permanência do aluno por meio de intervenções internas e suporte administrativo, garantindo que ele tenha condições de continuar seus estudos na instituição.

Em 2024, a taxa de reversão alcançou 10,02% nos cursos presenciais e 2,38% nos cursos EaD. Esses dados evidenciam um desafio significativo, especialmente na modalidade a distância, onde a retenção de alunos se mostra mais complexa. Esse cenário reforça a necessidade de aprimorar as estratégias institucionais voltadas para a permanência dos discentes, garantindo não apenas a continuidade acadêmica, mas também o fortalecimento da sustentabilidade e do crescimento da instituição.

O Empremetro desempenha um papel estratégico na conexão dos estudantes com o mercado de trabalho, oferecendo oportunidades de estágio não obrigatório e vagas de contratação efetiva. Seu objetivo é complementar a formação acadêmica dos alunos por meio de experiências práticas e parcerias com empresas e órgãos públicos. Além disso, proporciona suporte financeiro, auxiliando no custeio do curso e promovendo a interação dos alunos com profissionais da área, ampliando suas perspectivas de carreira.

Em 2024, o setor de empregabilidade intermediou a contratação de 2.499 alunos por meio de parcerias com agentes de integração e empresas conveniadas. Essa iniciativa está diretamente alinhada ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que estabelece como meta para o programa de permanência "ampliar o acesso e a adesão de alunos ao Empremetro", com um crescimento projetado de 20% até 2025. O NADI tem avançado significativamente nesse propósito, registrando um aumento no número de alunos contratados de 2.114 em 2021 para 2.499 em 2024, o que representa um crescimento de 18,21%, ficando próximo da meta estabelecida.

Esse avanço tem ampliado as oportunidades dos acadêmicos de adquirir experiência profissional ainda durante sua formação, especialmente porque muitos estudantes ingressam em estágios ou empregos dentro das áreas de atuação de seus cursos. Além disso, a empregabilidade não apenas fortalece o desenvolvimento profissional dos discentes, mas também contribui diretamente para a redução da evasão, oferecendo suporte financeiro e promovendo o engajamento acadêmico.

Adicionalmente, o NADI implementou diversas ações estratégicas ao longo de 2024, visando capacitar os alunos para o mercado de trabalho e fortalecer sua permanência na instituição. As iniciativas realizadas incluem:

- Processos seletivos (fev - dez): Oportunidades internas que possibilitam a permanência dos alunos na instituição, promovendo a requalificação profissional e inserção no mercado de trabalho.
- Recepção Calouros (fev - ago): Envio de e-mails de boas-vindas aos ingressantes pelo NADI, fornecendo informações essenciais e facilitando o acesso aos canais de atendimento.
- Semana de atualização e cadastro de currículos (fev - dez): Registro e atualização de currículos no banco de dados da instituição, com suporte presencial e ampla divulgação nas redes sociais.
- Expofametro X Feira das Cores (fev - abr): Incentivo ao empreendedorismo, permitindo que alunos divulguem e comercializem seus produtos e serviços, promovendo também aspectos culturais, econômicos e sociais.
- Workshop Empregabilidade (mai): Palestras, atividades interativas e recrutamento direto com empresas parceiras, aproximando os alunos do mercado de trabalho.
- Participação no evento de Assinatura de Contrato Digital de Estágio na SEMAD (mai): Modernização da formalização de estágios, destacando a segurança, praticidade e redução de custos proporcionadas pela assinatura digital.
- Divulgação de vagas através da Comunidade Empremetro no WhatsApp (jan - dez): Canal direto para conectar alunos às oportunidades oferecidas pelas empresas parceiras, além do uso do banco de talentos para encaminhamento de currículos.
- Pesquisa realizada no Forms acerca da Não Renovação (jul - set): Levantamento das principais razões para a não renovação da matrícula, identificando questões financeiras e pessoais como fatores recorrentes.
- I Semana de Empregabilidade (ago): Evento com mais de 10 empresas parceiras oferecendo oportunidades de estágio e emprego para alunos e público externo.
- Ampliação do quadro de estagiários para atuar na não renovação de matrícula no setor do Call Center (ago): Apoio ao processo de rematrícula, identificando dificuldades e fornecendo suporte para esclarecimento de dúvidas.
- Divulgação de Contratos de Estágio nas Redes Sociais através do Empremetro (Instagram) (nov): Postagens no Instagram e WhatsApp informando as contratações de estagiários realizadas pelo programa.

- Participação no evento CIEE Talk (out): Debate sobre os desafios e oportunidades da inserção dos alunos do CEUNI-FAMETRO no mercado de trabalho, com orientações sobre desenvolvimento de carreira e preparação para entrevistas.
- Participação no 3º Encontro com Aprendizes do Grupo Fametro (out): Palestras sobre inserção profissional, saúde mental e ambiente corporativo, além de dinâmicas interativas e premiações.

A empregabilidade desempenha um papel central na redução da evasão, pois além de contribuir para a estabilidade financeira dos alunos, também fortalece sua motivação acadêmica e profissional. Esse impacto positivo beneficia não apenas a comunidade acadêmica, mas também a Instituição e a sociedade, garantindo maior qualificação profissional e maior retenção estudantil.

No segundo semestre de 2024, o quadro de técnicos-administrativos no Núcleo de Apoio ao Discente (NADI) foi ampliado, fortalecendo o suporte acadêmico e administrativo aos alunos. Com o aumento da equipe, o setor passou a oferecer um atendimento mais estruturado e eficiente, contribuindo para a orientação profissional e acadêmica dos discentes.

Apesar dos avanços, um dos desafios para a Instituição é ampliar a conscientização dos alunos sobre as conquistas do NADI e a relevância do suporte oferecido, especialmente no que se refere às oportunidades de empregabilidade, estágios e desenvolvimento profissional. Fortalecer a comunicação sobre as iniciativas do setor e incentivar a participação dos estudantes nos serviços disponibilizados contribuirá para maximizar os impactos positivos dessas ações, alinhando-se aos objetivos institucionais de promoção da formação integral e inserção no mercado de trabalho.

## MONITORIA, NIVELAMENTO E APOIO PSICOPEDAGÓGICO

Em 2024, os programas de monitoria, nivelamento e apoio psicopedagógico mantiveram-se como importantes instrumentos de apoio ao discente no CEUNI-FAMETRO, alinhados à meta do PDI que prevê a melhoria dos serviços de atendimento ao aluno, incluindo acolhimento, nivelamento, monitoria, permanência, acessibilidade, estágios e

qualificação, com a expectativa de atingir, até 2025, índice de satisfação de pelo menos 70%, considerando a soma dos percentuais de promotores e neutros na avaliação do NPS.

De acordo com os resultados da autoavaliação institucional de 2024, os indicadores de monitoria e nivelamento já se encontram acima da meta estabelecida, evidenciando o reconhecimento positivo da comunidade discente quanto à oferta e à efetividade desses serviços. Entre os docentes e tutores, o índice de satisfação com as políticas de atendimento ao discente ultrapassou os 80%, reforçando a percepção positiva também por parte do corpo acadêmico. Por outro lado, os indicadores do apoio psicopedagógico e do atendimento ao discente pelo setor de empregabilidade (NADI/Empremetro) permanecem na zona de qualidade, mas ainda demandam um acréscimo de 2 a 4 pontos no NPS para que também alcancem a meta estipulada no PDI.

A CPA avalia que os programas analisados estão em sintonia com o planejamento institucional e respondem aos anseios da comunidade acadêmica. O principal desafio reside na consolidação da satisfação em todos os eixos de atendimento, na ampliação da cobertura e no fortalecimento da integração entre os setores acadêmicos e os serviços de apoio ao estudante.

## MONITORIA

O programa de monitoria institucional tem por objetivo estimular a participação discente na vida acadêmica e contribuir para o aprimoramento do processo de ensino-aprendizagem. A atuação do aluno monitor favorece o desenvolvimento de autonomia, senso de responsabilidade e estreitamento dos vínculos entre professor, monitor e demais estudantes, ao mesmo tempo em que promove a aprendizagem colaborativa em disciplinas com maior grau de dificuldade.

Em 2024, os resultados foram positivos, com boa adesão e reconhecimento por parte dos discentes. No entanto, permanece como desafio o aumento da participação dos estudantes dos cursos noturnos, especialmente os cursos tecnológicos, cuja rotina de trabalho no contraturno dificulta a adesão ao programa. Nesse sentido, a Instituição estuda novas estratégias para garantir maior acessibilidade e flexibilidade aos alunos desse perfil.

## NIVELAMENTO

Os cursos de nivelamento em Língua Portuguesa e Matemática foram estruturados para atender estudantes com defasagens nas habilidades fundamentais, contribuindo para a melhoria do desempenho acadêmico e para uma transição mais segura a educação superior. Com carga horária total de 20 horas por módulo, os cursos são ofertados de forma totalmente gratuita aos alunos.

O público-alvo contempla alunos ingressantes, estudantes estrangeiros em processo de adaptação linguística e discentes que apresentam dificuldades nas disciplinas introdutórias. A divulgação do programa ocorre de maneira estratégica durante o acolhimento institucional, nas reuniões de início de semestre e no período de inscrição para os módulos, com o apoio das coordenações de curso e do corpo docente.

A combinação entre formato acessível, foco em competências essenciais e boa adesão por parte dos estudantes reafirma a importância do nivelamento como ferramenta institucional de apoio à aprendizagem, à permanência e à equidade acadêmica.

## APOIO PSICOPEDAGÓGICO

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico ao Aluno (NAPA) continuou desempenhando, em 2024, um papel fundamental na promoção da saúde mental, da inclusão e do desempenho acadêmico. Em consonância com o PDI, a Instituição tem avançado na ampliação da capacidade de atendimento individual e em grupo, especialmente com o apoio das clínicas de Psicologia das unidades Sul e Leste, que atuam como espaços de acolhimento e escuta qualificada.

O NAPA realiza atendimentos individuais voltados a dificuldades de aprendizagem, comunicação oral, organização dos estudos e questões emocionais associadas ao ambiente acadêmico. As demandas são encaminhadas pelas coordenações de curso por meio de formulário psicopedagógico específico. Além dos atendimentos individuais, o núcleo promove ações coletivas, como oficinas, rodas de conversa, dinâmicas de grupo e orientações em sala de aula, alinhadas às demandas identificadas pelos cursos. Também

são realizados atendimentos virtuais, possibilitando o acompanhamento de estudantes vinculados a polos fora de Manaus, ampliando o alcance do serviço e assegurando suporte psicopedagógico à comunidade acadêmica em diferentes contextos.

A apresentação do serviço é feita aos discentes durante o acolhimento aos ingressantes, reforçada nas reuniões com docentes e por meio do projeto “FAMETRO Consciente”, ampliando sua visibilidade e favorecendo o diagnóstico precoce de dificuldades. Ainda assim, permanece como desafio a ampliação da capacidade de atendimento, diante do crescimento da Instituição e da diversidade das demandas apresentadas pelos estudantes.

## PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DO EGRESSO

A Instituição reafirma seu compromisso com a valorização do ser humano por meio da educação superior na Região Amazônica, contribuindo para a formação de profissionais qualificados para atuação em organizações públicas, privadas, do terceiro setor e em empreendimentos próprios. Esse compromisso, no entanto, não se encerra com a conclusão da graduação. A Instituição entende que sua responsabilidade se estende ao acompanhamento da trajetória dos egressos, com o objetivo de avaliar a contribuição efetiva de seus cursos para o desenvolvimento social e econômico da região.

Nesse sentido, o Programa de Acompanhamento do Egresso (PROAE) tem como objetivo principal monitorar a condição profissional dos ex-alunos, analisando sua inserção no mercado de trabalho e sua trajetória de ascensão social e profissional. O modelo adotado pela Instituição envolve o levantamento de dados sobre a situação do aluno no momento de ingresso no curso, comparando com a realidade profissional após a conclusão da graduação. Esse comparativo permite mensurar o impacto da formação acadêmica na empregabilidade, no nível de remuneração e na posição ocupada pelos egressos.

As informações geradas pelo PROAE são utilizadas de forma estratégica pelas coordenações de curso, inclusive durante as ações de acolhimento aos calouros, como

forma de incentivar a permanência estudantil e apresentar as perspectivas profissionais que podem ser alcançadas pelos futuros graduados.

No PDI, constam como metas do PROAE: expandir o projeto de acompanhamento do egresso, desenvolver iniciativas que favoreçam sua inserção no mercado de trabalho com o apoio da IES e promover sua participação contínua nas atividades dos cursos. Essas metas foram plenamente atingidas em 2024, com destaque para a ampliação do número de cursos que promoveram o Encontro Anual de Egressos e para a consolidação do Portal do Egresso (Figura 29), lançado em 2023.

Essa plataforma digital reúne um conjunto de iniciativas voltadas à valorização e qualificação dos ex-alunos, como: pesquisa institucional com egressos, radar de mercado com tendências profissionais, cúpula de egressos, programa “Egressos em Ação”, mentoria de carreira, banco de vagas de emprego, relatos inspiradores, além da oferta de cursos de aperfeiçoamento e qualificação promovidos pela própria Instituição.

Essas ações demonstram que o acompanhamento do egresso está integrado ao planejamento estratégico da Instituição, contribuindo não apenas para a avaliação da qualidade dos cursos, mas também para o fortalecimento do vínculo institucional com os profissionais formados, reafirmando o papel do CEUNI-FAMETRO como agente de transformação social e desenvolvimento humano.



Figura 29 - 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.

A meta estabelecida no PDI para os programas de pesquisa da graduação e pós-graduação prevê um crescimento de 40% no NPS até 2025, tomando como referência os resultados de 2021. Os dados da autoavaliação institucional de 2024 indicam que, entre os discentes, o crescimento acumulado foi de 37,5%, demonstrando que a meta está prestes a ser atingida. Já entre os docentes e tutores, a evolução foi de 24%, o que representa um avanço significativo, mas ainda distante do percentual estabelecido no plano institucional. Esses resultados refletem o reconhecimento crescente da comunidade acadêmica em relação ao PROMICT, especialmente entre os estudantes, e sinalizam a necessidade de fortalecer as estratégias de valorização e engajamento do corpo docente nas ações de pesquisa.

Apesar dos avanços, o principal desafio identificado pela CPA consiste em ampliar a efetividade da divulgação do programa junto aos discentes, garantindo que as oportunidades de participação em pesquisa sejam mais visíveis, acessíveis e integradas à jornada acadêmica dos estudantes. Além disso, é necessário investir em estratégias de comunicação mais dinâmicas e canais interativos de engajamento, para estimular o interesse e a adesão ao PROMICT, especialmente nos primeiros períodos dos cursos de graduação.

## ATENDIMENTO DISCENTE NOS SETORES ADMINISTRATIVOS:

Na pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, foram avaliados aspectos do atendimento prestado aos discentes pelos setores SECAD e Financeiro. Esses setores contam com amplo espaço físico para atendimento presencial, além de suporte virtual por meio do Chat Maria e da Central de Relacionamento com o Aluno (CRA), que também atende via telefone e e-mail para assuntos relacionados à SECAD.

A partir da participação dos discentes nas questões fechadas e abertas da autoavaliação, além das manifestações registradas na Ouvidoria, a SECAD concentrou as principais queixas em 2024. Diante desse cenário, foram implementadas melhorias ao longo do segundo semestre do ano para otimizar a experiência dos estudantes no atendimento acadêmico e administrativo.

Entre as mudanças realizadas, destaca-se a autonomia dos alunos na inclusão de disciplinas diretamente via portal acadêmico, inicialmente disponível para o curso de Administração e ampliada para todos os cursos a partir do primeiro semestre de 2025. Outra melhoria foi a substituição do software de senhas da CRA/SECAD, agora mais inteligente para direcionamento das demandas. Também houve a otimização dos processos de reingresso, reduzindo etapas e tornando o fluxo mais ágil. Além disso, o prazo de retorno dos requerimentos feitos via portal do aluno foi reduzido de 7 para 5 dias.

Essas melhorias refletem o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a qualidade no atendimento acadêmico e administrativo, tornando os processos mais eficientes e acessíveis. A redução de trâmites burocráticos, o uso de tecnologia para otimizar serviços e a ampliação da autonomia discente reforçam uma abordagem voltada à modernização institucional e à melhoria contínua da experiência dos alunos.

## ATENDIMENTO DISCENTE NA UNIDADE DE ENSINO A DISTÂNCIA

Na pesquisa de autoavaliação institucional de 2024, o atendimento prestado pela Unidade de Ensino a Distância (EaD) foi avaliado dentro da zona de qualidade do NPS, refletindo a sólida organização do setor e as melhorias contínuas implementadas desde

sua criação. Esses resultados evidenciam o compromisso da unidade com a experiência do estudante e com o aprimoramento permanente dos seus processos pedagógicos e de suporte.

O AVA FAMETRO passa por atualizações constantes, orientadas tanto por análises técnicas da equipe multidisciplinar quanto pelos feedbacks sistematizados dos próprios usuários, extraídos das pesquisas de autoavaliação conduzidas pela CPA. Complementarmente, a Unidade EaD realiza semestralmente uma pesquisa interna específica, voltada à avaliação da experiência do usuário com os serviços e recursos da modalidade. Essa pesquisa também utiliza a métrica NPS e dispõe de campo de resposta aberta, adotando a mesma estrutura metodológica utilizada pela CPA.

A estrutura de atendimento ao discente no EaD contempla tanto modalidades presenciais quanto online. O atendimento virtual ocorre via chat no AVA, de forma síncrona e assíncrona, com cobertura durante os três turnos por uma equipe especializada. Os estudantes também têm a opção de agendar atendimentos com a coordenação de curso, assegurando um canal direto para resolução de dúvidas acadêmicas e administrativas. Além desse suporte direto, os discentes contam com o acompanhamento contínuo das atividades de tutoria EaD, que envolvem mediação pedagógica em momentos online e, sempre que necessário, presenciais.

A comunicação com os estudantes é conduzida de forma integrada por todos os atores envolvidos no modelo pedagógico EaD da Instituição. No entanto, a efetividade do atendimento está diretamente vinculada à qualidade da mediação pedagógica, conduzida por docentes e tutores especializados. Os tutores EaD atuam ativamente no AVA, realizando mediações, publicando avisos, acompanhando indicadores do programa de qualidade e estimulando a participação estudantil em espaços síncronos e assíncronos. Essa atuação garante acompanhamento sistemático e contínuo, contribuindo para a permanência, o engajamento e o desenvolvimento dos estudantes.

A mediação pedagógica no EaD é realizada de forma multiforme: à distância, presencialmente e por meio dos materiais didáticos. As interações à distância ocorrem diariamente, utilizando ferramentas síncronas e assíncronas do AVA FAMETRO, e

desempenham papel fundamental na promoção da autonomia, da consciência crítica e da formação cidadã dos estudantes. Para isso, os tutores fazem uso de diversos dispositivos de comunicação, como chats, fóruns, mensagens e ambientes colaborativos, planejando o uso pedagógico de cada um de acordo com os objetivos da disciplina, o perfil dos alunos e as características de cada recurso.

Cada dispositivo exige do tutor habilidades mediadoras específicas, que permitem implementar estratégias pedagógicas diferenciadas, promovendo a expressão individual, a colaboração em grupo e a construção coletiva do conhecimento. Essa abordagem assegura proximidade entre estudantes, tutores e docentes, fortalecendo o vínculo acadêmico e garantindo um processo formativo mais humanizado, interativo e eficaz.

#### 4.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

Nesta seção, são apresentadas as ações implementadas pelo CEUNI-FAMETRO no que se refere à capacitação dos colaboradores, às políticas de valorização profissional, à representatividade institucional e à gestão da sustentabilidade financeira. As iniciativas são coerentes com as metas estabelecidas no PDI e demonstram o compromisso da Instituição com a excelência acadêmica e administrativa.

#### DIMENSÃO 5 – POLÍTICAS DE PESSOAL

A CPA reconhece a forte convergência entre as metas do PDI vigente e as políticas de pessoal adotadas pelo CEUNI-FAMETRO. As ações implementadas contemplam docentes, tutores e técnicos-administrativos, reforçando o compromisso institucional com a valorização, o desenvolvimento pessoal e profissional, além da permanência dos colaboradores.

#### CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO CONTINUADA

A Instituição mantém um cronograma semestral de capacitação, estruturado pelo setor de Recursos Humanos, com ações voltadas ao aprimoramento técnico, comportamental, de liderança e bem-estar dos profissionais. Em 2024, foram promovidas

25 ações formativas, abrangendo desde treinamentos operacionais até programas de saúde e qualidade de vida. Dentre as principais formações, destacam-se:

- Capacitações técnicas e operacionais: integração institucional, procedimentos operacionais padrão (POP), informática básica, treinamentos sobre normas regulamentadoras (NR-06 e NR-12), processo financeiro e uso de equipamentos audiovisuais.
- Capacitações de liderança e gestão: formação de líderes, reuniões estratégicas com supervisores e oficinas sobre diretrizes institucionais.
- Desenvolvimento interpessoal: comunicação não violenta, encontros com aprendizes e ações de trânsito consciente.
- Saúde e bem-estar: ações do Bloco da Saúde, Outubro Rosa, Novembro Azul, primeiros socorros, combate ao alcoolismo e doenças crônicas, em parceria com o SESMT e o curso de Estética.

Outro avanço relevante foi a implantação do Projeto Qualifica FAMETRO, plataforma EAD de trilhas formativas vinculadas ao plano de carreira, que permite capacitação contínua e personalizada.

## PLANO DE CARREIRA DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

O plano de carreira está estruturado em três grupos ocupacionais (nível superior, nível médio e grupo de apoio), com critérios objetivos de progressão: avaliação de desempenho, qualificação superior à exigida e formação complementar. A política de gestão respeita os princípios da meritocracia e promove a integração dos novos colaboradores ao projeto institucional.

A evolução funcional e o provimento de funções de confiança seguem as normas do Regimento Interno, com processos de designação ou eleição, conforme a natureza da função. As diretrizes do plano de cargos e salários, benefícios e capacitação são apresentadas na contratação e permanecem acessíveis junto ao setor de RH.

## PLANO DE CARREIRA DOS DOCENTES E TUTORES

A política de carreira docente contempla promoção vertical e horizontal com base em titulação, experiência profissional e produção científica. O regime de trabalho é definido conforme critérios institucionais e a contratação é realizada por meio de processo seletivo estruturado. O plano incentiva a qualificação continuada, participação em eventos científicos e inovação pedagógica. As metas estabelecidas no PDI vêm sendo cumpridas, com destaque para a valorização da titulação, incentivo à produção acadêmica e progressão baseada em mérito.

## PROGRAMA DE FORMAÇÃO DOCENTE (PROFORMA)

O PROFORMA e o Projeto Pedagogia Universitária integram o programa de formação continuada dos docentes, tutores e coordenadores. Em 2024, foram promovidas ações formativas com foco em metodologias ativas, inovação pedagógica, avaliação institucional e integração institucional. Dentre as principais atividades realizadas, destacam-se:

- 7º encontro de Pedagogia Universitária e formação docente acolheu professores, tutores e coordenadores, contando com a recepção da Magnífica Reitora e um cronograma de ações voltadas à capacitação e formação docente.
- Aula Magna: A Educação em Movimento & Autoaperfeiçoamento.
- Painel Temático ENADE e apresentação do FAMETRO AVALIA.
- Palestra e Oficina: Metodologias Ativas e Engajamento Discente – O papel do professor na construção da qualidade de ensino.
- Workshop de Integração de Professores com os setores DTI, EAD e RH;
- Oficinas específicas por área do conhecimento, com temáticas como Cultura Maker, Sala de Aula Invertida, Estudo de Caso, TICs e Aprendizagem por Projetos;
- Treinamentos voltados à utilização da Biblioteca Virtual e recursos digitais institucionais.

Essas ações foram complementadas por reuniões periódicas de assessoramento pedagógico e estratégias de acompanhamento do desempenho docente. A autoavaliação institucional de 2024 confirmou a efetividade das ações formativas, com NPS acima da

meta de 43. Como desafio, destaca-se a expansão de cursos permanentes em ambiente digital, ampliando a acessibilidade e flexibilização da formação continuada.

Entre os principais desafios identificados pela CPA para os próximos ciclos está a necessidade de ampliar a oferta de capacitações permanentes em ambiente digital, garantindo maior flexibilidade e acessibilidade aos docentes e tutores, especialmente àqueles com carga horária reduzida presencialmente. Essa ação visa tornar o processo de formação continuada mais adaptável à rotina dos profissionais e promover o acesso igualitário às oportunidades de aperfeiçoamento.

Outro ponto de atenção refere-se ao fortalecimento das formações voltadas ao atendimento educacional especializado. A ampliação de ações formativas com foco na inclusão e acessibilidade representa uma importante estratégia institucional para assegurar que os docentes estejam preparados para lidar com estudantes com deficiência, transtornos de aprendizagem ou outras necessidades educacionais específicas.

Além disso, destaca-se o desafio de aprofundar o uso pedagógico de tecnologias emergentes, como a Inteligência Artificial. A instituição reconhece a importância de capacitar seu corpo docente para utilizar essas ferramentas de forma ética e inovadora, integrando-as ao planejamento, ao processo de ensino e às estratégias de avaliação, contribuindo para um ambiente acadêmico dinâmico, personalizado e alinhado às tendências contemporâneas da educação.

## POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO E BENEFÍCIOS

O CEUNI-FAMETRO assegura uma política de valorização que inclui:

- ✓ Bolsas integrais para cursos de aperfeiçoamento;
- ✓ Descontos de até 65% para graduação e pós-graduação;
- ✓ Descontos em cursos de idiomas e no Colégio FAMETRO para dependentes;
- ✓ Acesso a planos de saúde e odontológicos para colaboradores e seus familiares;
- ✓ Incentivo à participação em eventos científicos, técnicos e culturais.

Esses benefícios foram avaliados positivamente na autoavaliação de 2024, com indicadores situados na zona de qualidade. As ações implementadas têm promovido melhorias significativas no desempenho institucional, no clima organizacional e na qualidade de vida dos colaboradores, refletindo os princípios e metas do PDI.

## **DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO INSTITUCIONAL**

### **PROCESSOS DE GESTÃO INSTITUCIONAL**

A organização e os processos de gestão do CEUNI-FAMETRO seguem princípios estabelecidos no PDI, que propõe a consolidação de um modelo de gestão participativa, transparente e orientado à corresponsabilidade institucional. A meta central é fortalecer práticas democráticas, ampliar parcerias e desenvolver o diálogo com a comunidade acadêmica e com a sociedade civil.

Para alcançar esses objetivos, a Instituição assegura a participação ativa de docentes, tutores, técnicos-administrativos e discentes em diversos colegiados e instâncias deliberativas, como o Conselho Superior, os Colegiados de Curso, os Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) e a CPA. Esta última, inclusive, conta com a presença da sociedade civil organizada por meio de representante formal na comissão e das consultas realizadas anualmente com empresas parceiras que contratam alunos e egressos.

Entre as diretrizes do modelo de gestão institucional, destacam-se: (i) promoção da participação democrática nos processos decisórios; (ii) autonomia dos colegiados nos diferentes níveis de gestão; (iii) institucionalização de um calendário permanente de reuniões; (iv) sistematização e ampla divulgação das decisões institucionais por meio de portarias, resoluções e atas disponíveis no portal de serviços e no site institucional; e (v) implantação e consolidação do plano de cargos e salários para todos os segmentos.

Em 2024, a Instituição manteve seu compromisso com a transparência e a eficiência dos processos de gestão. A comunicação dos atos institucionais foi realizada por meio de canais formais e digitais, assegurando o acesso às informações por toda a comunidade interna e externa. Estão disponíveis, de forma permanente, documentos

como o PDI, relatórios de autoavaliação, relato institucional, programas institucionais e demais normativas.

## ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL: SETORES ADMINISTRATIVOS DE APOIO

A estrutura organizacional do CEUNI-FAMETRO contempla setores estratégicos de apoio ao desenvolvimento acadêmico e administrativo, com atuação destacada dos Recursos Pedagógicos, Coordenação de Apoio aos Laboratórios Didáticos, Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e Recursos Humanos (RH). Cada unidade conta com estrutura física, tecnológica e equipe técnica suficiente para atender às demandas com qualidade e agilidade.

Os resultados da autoavaliação institucional de 2024 demonstram a consolidação de um ambiente institucional funcional e bem avaliado. Todos os setores analisados foram classificados na zona de qualidade do NPS, com destaque para os setores de Recursos Pedagógicos e Coordenação de Laboratórios Didáticos, que obtiveram as melhores percepções entre os respondentes. O setor de RH e o DTI também receberam avaliações favoráveis, demonstrando confiança e reconhecimento da comunidade interna em relação aos serviços prestados.

Em 2024, um dos avanços mais perceptíveis foi a atuação mais consistente do setor de Tecnologia da Informação, que conseguiu manter a qualidade dos atendimentos mesmo diante da rotatividade de pessoal. A ampliação da equipe técnica nos últimos anos contribuiu para mitigar os impactos dessas trocas, permitindo maior continuidade e estabilidade nos serviços prestados.

Para os próximos ciclos, o desafio será aprimorar os níveis de satisfação da comunidade acadêmica em relação aos serviços dos setores administrativos, com ênfase na agilidade no atendimento, na atualização das estruturas e na qualificação permanente das equipes.

A autoavaliação institucional de 2024 também apontou como ponto de atenção o tempo de resposta às solicitações de correção de ponto eletrônico, especialmente nos casos de abono de atrasos e faltas. A demora nos retornos gerou insatisfação entre parte

dos colaboradores, indicando que o setor de RH enfrenta atualmente um volume elevado de demandas, o que tem impactado na agilidade do atendimento. Esse cenário reforça a necessidade de revisar e otimizar os fluxos de atendimento e comunicação interna.

## **DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

A sustentabilidade financeiro-orçamentária representa um dos pilares estratégicos para o desenvolvimento institucional do CEUNI-FAMETRO, estando diretamente articulada às diretrizes estabelecidas no PDI vigente. O planejamento e a gestão dos recursos financeiros visam assegurar o equilíbrio entre receitas, despesas e investimentos, promovendo a viabilidade das ações acadêmicas e administrativas, e reafirmando o compromisso institucional com a qualidade educacional, a responsabilidade social e a expansão sustentada.

As metas definidas no PDI visam consolidar a sustentabilidade econômico-financeira da Instituição por meio da racionalização da utilização dos recursos institucionais, da gestão orçamentária eficiente e orientada a resultados, do fortalecimento das fontes de captação externa, como editais, convênios e parcerias, e da previsão contínua de investimentos estratégicos voltados à expansão da oferta de cursos, da infraestrutura e dos programas institucionais.

Em 2024, os resultados da autoavaliação institucional demonstraram que os três segmentos consultados atribuíram à gestão da Instituição avaliações situadas na zona de qualidade do NPS, indicando uma percepção favorável quanto à capacidade do CEUNI-FAMETRO de manter seus compromissos orçamentários, sustentar investimentos relevantes e apoiar seu crescimento de forma planejada e responsável.

As ações previstas no PDI vêm sendo constantemente aprimoradas, com destaque para o uso da metodologia do Orçamento Base Zero (OBZ), que tem favorecido a alocação racional dos recursos e o fortalecimento dos mecanismos de governança institucional. Os processos de previsão, execução e controle orçamentário têm assegurado a realização de investimentos estratégicos, sobretudo em infraestrutura, tecnologia, qualificação docente e expansão institucional, dentro dos limites de sustentabilidade financeira.

Para os próximos ciclos, a CPA identifica como oportunidade de aprimoramento a ampliação da diversificação das fontes de receita institucional, com incentivo à participação em editais públicos e fortalecimento de parcerias com o setor produtivo, especialmente em iniciativas voltadas ao ensino, à extensão e à inovação. Também se destaca a importância de aprofundar a cultura institucional de planejamento e controle orçamentário, promovendo maior integração entre as áreas acadêmicas e administrativas no acompanhamento das despesas e definição de prioridades.

Outro ponto de atenção será assegurar a sustentabilidade dos investimentos institucionais frente ao crescimento contínuo da base estudantil. O aumento da demanda requer planejamento financeiro estratégico, de modo a garantir que a ampliação da estrutura e dos serviços ocorra de forma equilibrada, mantendo os padrões de qualidade acadêmica e de atendimento à comunidade.

Essas orientações refletem a coerência entre o desempenho atual da Instituição, as metas traçadas no PDI e o compromisso institucional com uma gestão financeira responsável, transparente e alinhada à excelência acadêmica.

## 4.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

### **DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA**

A seguir, apresenta-se a análise da infraestrutura do CEUNI-FAMETRO, com base nos dados da autoavaliação institucional de 2024 e nas metas estabelecidas no PDI, com ênfase na qualidade dos espaços físicos, dos recursos tecnológicos e dos serviços de apoio acadêmico e administrativo.

Considerada um dos pilares da qualidade acadêmica e do funcionamento institucional, a infraestrutura é objeto de planejamento e aprimoramento contínuo. Em consonância com o PDI, a Instituição busca garantir ambientes acessíveis, funcionais, confortáveis e tecnologicamente atualizados, adequados às necessidades dos cursos presenciais e EaD.

As instalações acadêmicas e administrativas possuem memorial descritivo e planta baixa atualizados, sendo submetidas a rotinas periódicas de manutenção preventiva e corretiva. As demandas estruturais são monitoradas por apontadores institucionais e pela equipe de zeladoria, o que favorece a agilidade na resolução de problemas e a conservação dos ambientes.

Além da estrutura física, o CEUNI-FAMETRO conta com mais de uma centena de sistemas de informação e plataformas tecnológicas que oferecem suporte integrado às atividades acadêmicas, administrativas e de atendimento, promovendo a articulação entre os ambientes físicos e virtuais de aprendizagem. A expansão da infraestrutura tem sido orientada por estudos de viabilidade, contemplando salas de aula, laboratórios, bibliotecas, setores administrativos, espaços de convivência e instalações sanitárias.

Em 2024, observou-se um conjunto expressivo de melhorias voltadas à qualificação dos espaços físicos, tecnológicos e institucionais. As ações realizadas demonstram o alinhamento entre os investimentos em infraestrutura e as metas do PDI, promovendo ambientes mais acessíveis, funcionais e confortáveis, além de uma maior humanização dos espaços de circulação e das áreas de convivência.

Paralelamente às melhorias estruturais, foram fortalecidos os serviços oferecidos à comunidade interna, com a ampliação de espaços de descanso para colaboradores, instalação de máquinas de snacks e cafés, e a realização de eventos e feiras nas unidades, promovendo bem-estar e integração. No campo digital, as melhorias implementadas nos ambientes virtuais de aprendizagem e no portal acadêmico resultaram em uma experiência mais eficiente e acessível para estudantes, docentes e colaboradores.

## SALAS DE AULA

As salas de aula atendem de forma excelente às demandas institucionais, considerando aspectos como quantidade, dimensão, limpeza, iluminação (natural e artificial), ventilação, acessibilidade, acústica e conservação.

Esses espaços são equipados com condicionadores de ar tipo split, cadeiras com apoio para escrita (incluindo modelos para canhotos e pessoas com obesidade), mesa

para cadeirante, mesa para professor, quadro branco, projetor multimídia com interruptor de fácil acesso, cabeamento HDMI, cobertura Wi-Fi e dispenser com álcool 70%. Os docentes também podem solicitar, junto ao setor de recursos pedagógicos, materiais de apoio como notebook, caixa de som, cabos VGA/HDMI, pincel para quadro branco e apagador.

A maioria das salas acomoda confortavelmente até 60 estudantes, sendo higienizadas e organizadas diariamente antes e após as aulas do turno matutino e ao término do turno noturno, garantindo um ambiente limpo e adequado para o ensino.

As estruturas são pensadas para favorecer o processo de ensino-aprendizagem, oferecendo conforto, segurança e recursos didático-tecnológicos que atendem às necessidades pedagógicas dos cursos presenciais. O layout e os equipamentos são organizados de modo a promover a acessibilidade e inclusão, com livre acesso a todos os usuários, respeitando critérios arquitetônicos, ergonômicos e pedagógicos.

Adicionalmente, cada unidade acadêmica conta com salas de padrões diferenciados para a aplicação de metodologias ativas, dotadas de mobiliário modular, que pode ser reorganizado para atividades em grupo ou estudo individual, além de lousa digital interativa, ampliando as possibilidades pedagógicas.

Na autoavaliação institucional de 2024, as salas de aula foram classificadas na zona de qualidade do NPS, evidenciando a satisfação da comunidade acadêmica. No entanto, foi identificado espaço para melhorias, especialmente em relação à claridade excessiva nas aulas diurnas no Prédio 5 da unidade sede, apontada nas respostas abertas. Como ação corretiva, no final de 2024 teve início o processo de substituição das películas protetoras das janelas, com 60% das salas já atendidas até o momento.

A ampliação e qualificação das salas de aula contribuem diretamente para o cumprimento da meta institucional de ofertar novos ambientes compatíveis com os requisitos pedagógicos, conforme previsto no Plano de Expansão Física da Sede e nas diretrizes do PDI. Essas ações reforçam o compromisso da Instituição com a adequação dos espaços de ensino aos padrões de qualidade estabelecidos, promovendo melhores condições para o processo formativo.

## AUDITÓRIOS

Cada unidade acadêmica e os polos próprios de apoio presencial do CEUNI-FAMETRO dispõem de ao menos um auditório, estruturado para atender com qualidade às demandas acadêmicas, institucionais e comunitárias. Esses espaços são totalmente climatizados e contam com conexão Wi-Fi, carpetes, mobiliário flexível e ergonômico, púlpito, mesa plenária, cadeiras acolchoadas, boa acústica e monitoramento por câmeras. Também estão equipados com recursos tecnológicos fixos, como projetores, telas de projeção, caixas de som, microfones e dispositivos multimídia, viabilizando videoconferências e transmissões ao vivo.

Os auditórios atendem às normas de acessibilidade, com saídas de emergência, espaços reservados para cadeirantes, elevadores de acesso (quando localizados em andares superiores) e sinalização em Braille, assegurando conforto e segurança a todos os usuários.

Dentre os auditórios, destaca-se o Auditório Naíde Lins, localizado na unidade sede, com capacidade para 500 pessoas. Ele é o principal espaço institucional para cerimônias de colação de grau, eventos solenes, seminários e outras atividades acadêmicas de grande porte.

A avaliação e manutenção desses espaços são realizadas periodicamente pelas equipes administrativas e pedagógicas, com base em apontamentos de demandas e ações preventivas e corretivas de conservação. Os auditórios estão localizados em pontos estratégicos das unidades, garantindo acessibilidade e fluidez nas rotinas institucionais.

Apesar da infraestrutura satisfatória, os resultados da autoavaliação institucional de 2024 indicaram que a percepção discente sobre os auditórios situou-se na zona de aperfeiçoamento do NPS, sobretudo devido à sobrecarga do Auditório Naíde Lins, atualmente insuficiente diante do crescimento da comunidade acadêmica nos últimos semestres.

Como medida de superação, destaca-se a continuidade da construção de um novo auditório na unidade sede, projetado para acomodar até 1.200 pessoas. A conclusão

dessa obra será essencial para suprir a crescente demanda institucional, otimizar a logística de eventos acadêmicos e institucionais e, conseqüentemente, elevar a percepção da comunidade acadêmica, com potencial de posicionar o item na zona de excelência nas próximas edições da autoavaliação institucional.

A construção desse novo espaço integra as metas previstas no PDI, que contemplam a implantação de ambientes amplos e tecnologicamente equipados, alinhados aos requisitos de conforto, ventilação, iluminação, acústica e conservação, com vistas ao atendimento integral das atividades acadêmicas e institucionais.

## SALAS DE PROFESSORES E TUTORES

As salas destinadas aos professores e tutores da Instituição atendem plenamente às necessidades da comunidade acadêmica, conforme evidenciado na autoavaliação institucional de 2024, em que o item foi classificado na zona de qualidade do NPS.

Esses ambientes são equipados com recursos de tecnologia da informação, como computadores, impressoras, acesso à internet, ao sistema acadêmico (RM TOTVS), ao Portal do Professor/Colaborador, aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (Portal Digital e AVA), às bibliotecas e laboratórios virtuais, viabilizando a realização de atividades pedagógicas, planejamento e atendimento acadêmico.

A estrutura física é composta por mesas com cadeiras confortáveis para atividades coletivas, cabines para trabalho individual, poltronas, sofás e puffs para descanso, além de murais de avisos e bebedouros com água filtrada. Também estão disponíveis espaços de decompressão com televisores, jogos, revistas e jornais, favorecendo momentos de lazer, acolhimento e integração.

Cada docente e tutor dispõe de armário individual com chave para guarda de materiais, além do apoio de um colaborador técnico-administrativo vinculado ao setor pedagógico. Há ainda um espaço de convivência equipado com cafeteira, frigobar e micro-ondas, promovendo praticidade e conforto no cotidiano institucional.

Os ambientes apresentam climatização por meio de condicionadores de ar split, boa acústica, iluminação adequada, acessibilidade e conservação, com mobiliários adaptados para pessoas com deficiência ou com sobrepeso, além de sinalização tátil em Braille.

Adicionalmente, os membros dos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) contam com salas exclusivas climatizadas, com cabines individualizadas e espaço próprio para reuniões, favorecendo o planejamento e as discussões acadêmicas em grupo.

Esses espaços proporcionam excelentes condições para o trabalho, o descanso e a socialização, contribuindo para a valorização do corpo docente e o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas com conforto, integração e bem-estar.

As ações implementadas estão alinhadas à meta institucional de ofertar novas instalações docentes devidamente equipadas, conforme previsto no PDI, que estabelece como objetivo, até 2025, garantir que 80% das instalações sejam adequadas e compatíveis com as atividades educacionais previstas. Entre 2023 e 2024, foram entregues novas salas de reunião para o NDE e para as coordenações de curso, fortalecendo o planejamento acadêmico e o atendimento às demandas institucionais.

## ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E DE ALIMENTAÇÃO

A Instituição dispõe de espaços de convivência e alimentação em todas as suas unidades, promovendo bem-estar e interação entre os membros da comunidade acadêmica. Esses ambientes incluem lanchonetes, serviços de reprografia, conjuntos de mesas e cadeiras (incluindo modelos adaptados para cadeirantes), além de áreas destinadas ao conforto e descanso, todos totalmente climatizados.

Também estão disponíveis áreas amplas e versáteis que possibilitam a realização de atividades especiais, previamente agendadas junto à equipe de apoio técnico, como exposições, mostras acadêmicas, feiras, workshops e outras ações de integração institucional.

A segurança é garantida por sistemas de monitoramento por câmeras e pela atuação de agentes de vigilância, assegurando ambientes protegidos para estudantes, docentes, tutores e colaboradores. Esses espaços passam por rotinas regulares de limpeza, manutenção e conservação, coordenadas pelas equipes de serviços gerais e de manutenção predial.

Em 2024, a Instituição avançou na diversificação dos serviços oferecidos nos espaços de convivência da unidade sede, com a instalação de máquinas de café e snacks e a abertura de uma loja de acessórios para celulares. Também foi firmada uma parceria para a realização mensal de feiras nos espaços comuns, como a *Villa Ludos*, o *Fortes Bazar* e a *Feira das Cores*, promovendo cultura, empreendedorismo, integração e ampliação da oferta de serviços à comunidade acadêmica.

Como desafio em curso, destaca-se a conclusão do novo espaço de convivência do Prédio 1 da unidade sede, investimento que poderá elevar ainda mais a qualidade da experiência acadêmica e contribuir para uma percepção mais positiva nas próximas edições da pesquisa de autoavaliação institucional, superando o atual status de zona de aperfeiçoamento e caminhando para o reconhecimento de zona de excelência.

As melhorias realizadas em 2024 estão em consonância com a meta institucional de ofertar áreas de convivência que estimulem o bem-estar, o esporte, a cultura e a recreação, promovendo um ambiente universitário mais humanizado, inclusivo e acolhedor, conforme previsto nas diretrizes do PDI.

## LABORATÓRIOS E CENÁRIOS DE PRÁTICA

A análise da infraestrutura institucional do CEUNI-FAMETRO evidencia investimentos significativos na ampliação e qualificação dos ambientes de ensino-aprendizagem, com destaque para os laboratórios didáticos e os cenários de prática profissional. Atualmente, a Instituição dispõe de aproximadamente 140 laboratórios físicos e 758 laboratórios virtuais, que atendem de forma integrada às necessidades dos cursos presenciais e a distância em todas as unidades acadêmicas.

O portfólio de laboratórios virtuais, fornecido pela empresa Algetec®/Grupo A, simula ambientes reais de experimentação, possibilitando aos estudantes a realização de procedimentos com réplicas altamente fiéis aos laboratórios físicos. A plataforma é acessível via web, por desktop ou notebook, e oferece uma estrutura completa de apoio à aprendizagem, incluindo sumário teórico, roteiro de atividades, pré e pós-teste para aferição de conhecimento, além de controle de acesso e frequência.

Além da quantidade expressiva, destaca-se a qualidade tecnológica dos laboratórios físicos, que contam com equipamentos modernos, como:

- ✓ Simuladores realísticos de alta complexidade;
- ✓ Microscópios de luz trinocular com câmera acoplada para projeção;
- ✓ Plataformas digitais em 3D;
- ✓ Lousas digitais interativas Smart Board;
- ✓ Ambientes imersivos de simulação e desenvolvimento de habilidades.

Esses investimentos reforçam o compromisso institucional com a formação técnica e científica de excelência, bem como com a modernização contínua da infraestrutura física, em consonância com as metas estabelecidas no PDI. A manutenção e expansão desses espaços refletem uma gestão comprometida com a melhoria constante das condições de ensino, consolidando a infraestrutura como um dos pilares da qualidade acadêmica do CEUNI-FAMETRO.

Entre os avanços alcançados em 2024, destaca-se a construção e inauguração dos seguintes laboratórios:

- 09 laboratórios consultórios;
- 05 laboratórios de Simulação Realística;
- 04 laboratórios de informática;
- 03 laboratórios de Habilidades Cirúrgicas;
- 01 laboratório de Órtese e Ortodontia;
- 01 laboratório de Habilidades – Cabeça e Pescoço;
- 01 laboratório de Anatomia Humana;
- 01 laboratório Morfofuncional;

- 01 laboratório de Habilidades em Enfermagem.

Adicionalmente, os laboratórios de Instalações Elétricas e de Energias Renováveis foram reformados, com foco na melhoria do conforto e da funcionalidade, oferecendo melhores condições de uso à comunidade acadêmica.

Os investimentos realizados em 2024 geraram impactos positivos na experiência de docentes, tutores e discentes, como demonstrado pelos indicadores de satisfação com a infraestrutura física e os recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas, apresentados anteriormente.

Apesar dos avanços, alguns desafios permanecem em pauta para os próximos ciclos:

- ✓ Expansão contínua da infraestrutura frente ao crescimento da demanda acadêmica;
- ✓ Ampliação da manutenção preventiva e atualização tecnológica;
- ✓ Integração dos laboratórios virtuais à prática pedagógica em todos os cursos;
- ✓ Ampliação da infraestrutura física de laboratórios das unidades fora de sede e polos de apoio presencial.

A criação de novos laboratórios didáticos, de informática e de habilidades, bem como a integração com os laboratórios virtuais, está diretamente alinhada à meta institucional de ofertar instalações com recursos pedagógicos e tecnológicos compatíveis com as necessidades dos cursos, conforme previsto no PDI.

## BIBLIOTECAS

As bibliotecas físicas do CEUNI-FAMETRO são espaços planejados para promover o estudo, a pesquisa e o acesso qualificado à informação. Todas contam com salão de leitura equipado com mobiliário ergonômico, ambiente climatizado, iluminação adequada e boa acústica, garantindo conforto e funcionalidade. Os espaços são acessíveis, com rota de fuga sinalizada, banheiros próximos e identificação setorial em Braille.

Há computadores disponíveis para acesso às bases de dados e à internet, bem como estrutura e atendimento adequados para usuários com necessidades específicas. Nesse contexto, a Instituição oferece equipamentos com programas adaptados e acervos digitais com ferramentas de acessibilidade.

Na biblioteca central, localizada na unidade sede, os usuários contam com guarda-volumes para uso durante a permanência no local. Um diferencial importante é a presença de televisores nas salas de estudo, utilizados como suporte à elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos, além da disponibilização de tablets para leitura e consulta aos materiais das bibliotecas virtuais.

O acervo físico institucional é composto por mais de 15.000 títulos e 72.000 exemplares, organizados por áreas do conhecimento, em quantidade suficiente para atender às demandas dos cursos e às consultas presenciais. A composição do acervo é definida a partir das solicitações dos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE), conforme as necessidades específicas de cada curso.

Todo o acervo está informatizado no sistema TOTVS Série T Educacional RM, o que permite maior agilidade nos processos de empréstimo, consulta e controle de acervo. Além disso, a Instituição disponibiliza acesso a periódicos online e a bibliotecas digitais, como a Biblioteca Virtual Pearson (15.324 títulos) e a Minha Biblioteca (10.525 títulos).

O acesso aos acervos digitais, periódicos e catálogos físicos pode ser feito por meio do portal acadêmico, disponível em qualquer dispositivo eletrônico, dentro ou fora da Instituição. Durante a pandemia, foi implementado um canal de renovação de empréstimos via aplicativo de mensagens, que permanece ativo e é responsável atualmente por cerca de 90% das renovações.

Em alinhamento com o PDI, foram ampliados os serviços de consulta digital, empréstimo domiciliar e acesso às bibliotecas virtuais, além de iniciada a atualização sistemática do acervo físico e digital, conforme as recomendações dos NDEs e colegiados de curso.

## INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Todas as unidades do CEUNI-FAMETRO dispõem de instalações sanitárias compostas por banheiros masculinos, femininos, para pessoas com deficiência e familiares. As unidades acessíveis contam com barras de apoio e lavatórios adaptados para cadeirantes. Já os sanitários familiares são destinados ao uso por crianças de até 10 anos acompanhadas por um responsável, incluindo fraldário e espaço para amamentação.

Esses ambientes atendem aos critérios institucionais de quantidade, dimensão, limpeza, conservação, iluminação, climatização, segurança e acessibilidade. Estão distribuídos em pontos estratégicos das unidades acadêmicas e seguem rigorosamente os parâmetros estabelecidos pelos projetos arquitetônicos e pelas normas sanitárias e urbanísticas vigentes no município de Manaus.

A conservação e o bom funcionamento desses espaços são garantidos pelas equipes de limpeza e manutenção, responsáveis pela reposição regular de materiais e pela manutenção preventiva, assegurando conforto, higiene e funcionalidade para toda a comunidade acadêmica.

Como desafio para os próximos ciclos avaliativos, a Instituição reconhece a necessidade de ajustar a frequência da reposição de insumos (sabonete líquido, papel higiênico e papel toalha) ao crescimento contínuo do número de estudantes e usuários. Também está em análise a substituição dos dispensers de papel por secadores de mãos elétricos, medida que pode gerar economia de recursos, redução de resíduos sólidos e alinhamento com práticas de sustentabilidade ambiental.

Tais melhorias têm potencial para impactar positivamente a percepção discente nas próximas edições da autoavaliação institucional, contribuindo para a elevação do indicador para a zona de qualidade do NPS.

As ações implementadas também atendem à meta institucional de ofertar ambientes acessíveis e inclusivos, em conformidade com a Portaria MEC nº 3.284/2003 e o Decreto nº 5.296/2004, assegurando funcionalidade, acolhimento e segurança para todos os usuários.

## INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E RECURSOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) é responsável pelo processamento dos dados institucionais e pelo suporte às necessidades administrativas e acadêmicas de forma integrada. A Instituição dispõe de laboratórios de informática fixos e estações móveis, que atendem com excelência às demandas institucionais, considerando critérios como qualidade dos equipamentos, normas de segurança, ergonomia, acessibilidade digital e física, conectividade, atualização de software, além de espaço físico adequado e suporte técnico eficiente.

Os recursos de tecnologia da informação e comunicação disponíveis apresentam qualidade e quantidade compatíveis com as necessidades de docentes, tutores, técnicos-administrativos e estudantes. Além dos laboratórios fixos, a Instituição conta com estações móveis compostas por 40 notebooks cada, equipamentos para teleconferência e videoconferência, estações de web rádio, radiocomunicadores, estação transmissora de televisão digital própria e projetores multimídia.

Esses recursos fortalecem os processos pedagógicos, administrativos e comunicacionais, promovendo a integração entre os ambientes físicos e virtuais de aprendizagem.

Em 2024, a Instituição realizou investimentos significativos em infraestrutura tecnológica, com foco na modernização dos sistemas institucionais e no aperfeiçoamento das tecnologias educacionais. As ações implementadas estão alinhadas às metas do PDI, que preveem o fortalecimento dos ambientes virtuais de ensino, a ampliação da conectividade e a integração das plataformas digitais aos processos acadêmicos.

Tais avanços contribuíram para melhorar a experiência dos usuários e otimizar a gestão dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica, consolidando a tecnologia como elemento estratégico para o desenvolvimento institucional.

## AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do CEUNI-FAMETRO é estruturado na plataforma Moodle™, reconhecida internacionalmente como uma das mais robustas e versáteis em gestão da aprendizagem. Trata-se de uma ferramenta open source, constantemente aperfeiçoada por uma comunidade global de desenvolvedores, o que garante um ambiente seguro, estável, intuitivo, responsivo e adaptável aos diferentes perfis de cursos e estudantes.

Na Instituição, o AVA apresenta uma interface moderna, compatível com dispositivos móveis e computadores, favorecendo o acesso e a permanência dos alunos. A plataforma oferece ferramentas para atividades síncronas e assíncronas, suporte técnico online e acompanhamento contínuo do percurso formativo. Seu aprimoramento é constante, promovendo inovação tecnológica e pedagógica em consonância com o PDI.

Conforme as diretrizes institucionais para a EaD, os parâmetros de qualidade do AVA estão organizados em três dimensões:

- ✓ Dimensão Tecnológica: assegura o uso adequado das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC), promovendo práticas inovadoras de ensino-aprendizagem, alinhadas aos projetos pedagógicos dos cursos.
- ✓ Dimensão Pedagógica: compreende o planejamento didático intencional, com materiais e atividades organizadas para estimular a aprendizagem ativa e autônoma, conforme as metodologias dos PPCs.
- ✓ Dimensão Comunicativa: prioriza a clareza, inclusão e acessibilidade da linguagem nas interações, avisos e conteúdos, alinhando-se à política institucional de valorização da diversidade.

Os materiais didáticos do AVA são elaborados por uma equipe multidisciplinar, composta por redatores, revisores, designers e especialistas em conteúdo. A produção segue critérios rigorosos de abrangência teórica, organização, aderência à ementa e linguagem acessível e inclusiva. Cada disciplina contempla plano de aprendizagem, e-

book, avaliações, slides, mapas conceituais e videoaulas, assegurando padronização e qualidade entre cursos presenciais e a distância.

A autoavaliação institucional de 2024 demonstrou bons níveis de satisfação, com indicadores do AVA situados na zona de qualidade do NPS. A facilidade de acesso, uso das ferramentas e a interação entre discentes, docentes e tutores foram aspectos amplamente reconhecidos como positivos, evidenciando o papel central da plataforma no processo educacional.

A estrutura do AVA está plenamente alinhada às metas do PDI, especialmente no que se refere à expansão da EaD com qualidade, à adoção de metodologias inovadoras e ao fortalecimento das tecnologias educacionais, consolidando o CEUNI-FAMETRO como referência no uso de recursos digitais no contexto amazônico e nacional.

## PORTAL DIGITAL

O Portal Digital foi desenvolvido no segundo semestre de 2020 como solução emergencial para dar suporte às aulas presenciais de graduação e pós-graduação durante o período de ensino remoto. Baseado na tecnologia Moodle™, o mesmo núcleo que sustenta o AVA institucional, o Portal inicialmente focava na transmissão de aulas online e na aplicação da avaliação institucional somativa.

Com o retorno das atividades presenciais em 2021, o Portal passou a ser utilizado como ferramenta estratégica complementar ao ensino, atuando como repositório de conteúdos didáticos, fóruns, chats e outros recursos interativos. Essa mudança reafirmou o compromisso da Instituição com o uso pedagógico das tecnologias digitais, tornando o ambiente mais dinâmico e acessível.

Desde então, foram realizadas diversas melhorias, alinhadas às metas do PDI, com destaque para:

- ✓ Implementação do chat do portal como canal oficial de comunicação entre docentes e discentes;

- ✓ Disponibilização de laboratórios virtuais, definidos pelos colegiados de curso, como estratégia para o desenvolvimento de habilidades e competências em aulas práticas;
- ✓ Integração das bibliotecas virtuais ao ambiente digital;
- ✓ Criação da Sala de Formação Pedagógica Virtual, dedicada ao assessoramento contínuo dos docentes;
- ✓ Acompanhamento da execução dos projetos de extensão por meio do Ambiente Virtual de Extensão (AVEX);
- ✓ Atualização do layout da plataforma, com foco na navegabilidade e na experiência do usuário

A autoavaliação institucional de 2024 indicou percepção positiva dos docentes, com o item classificado na zona de qualidade do NPS. Entre os discentes, os indicadores situaram-se na zona de aperfeiçoamento, revelando a necessidade de ações de capacitação digital, tutoria e melhorias na interface.

Como desafio, destaca-se a ampliação do uso pedagógico do Portal Digital na rotina dos estudantes, por meio de estratégias de formação digital, sensibilização e aprimoramento contínuo da plataforma. Tais ações são essenciais para atender a uma comunidade acadêmica cada vez mais conectada e exigente quanto à qualidade dos recursos digitais de aprendizagem.

## OUTROS AVANÇOS REALIZADOS EM INFRAESTRUTURA

A análise da infraestrutura do CEUNI-FAMETRO em 2024 evidencia um conjunto expressivo de melhorias implementadas nos espaços acadêmicos e administrativos, com foco no conforto, na funcionalidade e na ampliação da capacidade física da Instituição. Essas ações refletem o compromisso institucional com a qualidade das condições de ensino e com o atendimento às demandas crescentes da comunidade acadêmica, decorrentes do processo de expansão institucional.

Os dados da autoavaliação institucional de 2024 posicionaram os aspectos relacionados à estrutura física na zona de qualidade do NPS, indicando uma percepção positiva por parte da comunidade acadêmica. Além disso, a CPA acompanhou a execução

de diversas melhorias ao longo do ano, voltadas à reorganização dos ambientes, ampliação de serviços e modernização dos recursos disponíveis.

Entre os principais avanços registrados em 2024, destacam-se:

- ✓ Reforma e ampliação da sala de conforto estudantil e criação de duas salas de conforto para colaboradores na unidade Sede;
- ✓ Instalação de uma copa exclusiva para atender as coordenações de curso do prédio 5;
- ✓ Reforço no sistema de abastecimento de água com a instalação de backup e rede bypass;
- ✓ Ampliação do contrato com o Shopping Manaus Plaza, garantindo 50 vagas adicionais de estacionamento em frente ao prédio 2 da unidade Sede;
- ✓ Aquisição de um imóvel ao lado do prédio 1 para construção de um novo espaço de convivência para os alunos (em fase de obras);
- ✓ Criação de uma reprografia própria para impressão das avaliações somatórias institucionais;
- ✓ Substituição dos condicionadores de ar dos prédios 1 e 2, promovendo melhores condições térmicas;
- ✓ Implantação de banheiros no segundo andar do anexo da unidade 1;
- ✓ Melhoria da iluminação e reforço na segurança das áreas de estacionamento;
- ✓ Disponibilização de 23 novas salas de aula;
- ✓ Ampliação das leitoras de QR Code nas catracas, otimizando o fluxo de entrada e saída;
- ✓ Implantação de um Contact Center voltado exclusivamente ao atendimento dos alunos da modalidade EaD;
- ✓ Conclusão das obras de infraestrutura para instalação de três novos elevadores no prédio 5 da unidade Sede, com funcionamento previsto para o segundo trimestre de 2025.

Essas melhorias tornaram os espaços institucionais mais funcionais, acessíveis e acolhedores, atendendo de forma eficaz às necessidades pedagógicas e operacionais. O

acompanhamento contínuo das demandas estruturais, aliado ao planejamento estratégico, reforça o papel da infraestrutura como suporte essencial à qualidade do ensino superior oferecido pelo CEUNI-FAMETRO.

Todas essas iniciativas estão inseridas no escopo do Plano de Expansão Física da Instituição e refletem o alinhamento às metas do PDI, especialmente à meta de ofertar, até 2025, 80% de instalações adequadas e compatíveis com as atividades educacionais previstas, promovendo um ambiente institucional que favoreça o desenvolvimento acadêmico e o pleno cumprimento da missão institucional.

# 5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE



## 5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS

A partir dos resultados obtidos na autoavaliação institucional de 2024, foram identificadas oportunidades estratégicas de aprimoramento em diferentes dimensões da vida acadêmica e administrativa do CEUNI-FAMETRO. As análises realizadas pela CPA, em articulação com os setores institucionais, permitiram a construção de um conjunto de ações voltadas à melhoria contínua dos processos, da infraestrutura, da comunicação e dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

As ações a seguir foram planejadas com base nas evidências levantadas por meio dos instrumentos aplicados, nas demandas recorrentes identificadas nos canais de escuta institucional e nas diretrizes do PDI. Cada proposta foi elaborada com foco na resolutividade, na viabilidade de implementação e no impacto positivo na experiência de estudantes, técnicos-administrativos, tutores, docentes, gestores e comunidade externa, reforçando o compromisso da Instituição com a qualidade, a inovação e o fortalecimento da cultura avaliativa.

Divididas conforme os eixos do Sinaes, as ações apresentadas nesta seção constituem um plano institucional de aprimoramento contínuo, que orientará as decisões estratégicas e operacionais ao longo do próximo ciclo avaliativo, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Instituição e para a consolidação de uma educação superior cada vez mais inclusiva, eficiente e alinhada às necessidades da comunidade acadêmica.

### 5.1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

#### **Ação: Aproximar a CPA dos estudantes por meio de comunicação digital integrada e linguagem acessível**

O fortalecimento da comunicação entre a CPA e a comunidade acadêmica é fundamental para consolidar a cultura de autoavaliação e ampliar o engajamento estudantil nos processos institucionais. Embora a Comissão já utilize diferentes meios de divulgação, como banners físicos e virtuais, site Institucional, vídeos e sistema indoor de

TV, a autoavaliação institucional de 2024 revelou a necessidade de aproximar ainda mais a linguagem, os formatos e os canais da CPA da realidade cotidiana dos estudantes.

Dessa forma, será implementada uma estratégia de comunicação mais direcionada ao público discente, com ações voltadas à modernização da linguagem, diversificação dos formatos e reforço da presença digital da CPA nos ambientes mais acessados pelos alunos, como o AVA, o Portal Digital e a criação de uma rede social própria da CPA para divulgar as melhorias.

Além disso, a ação buscará ampliar a visibilidade e o uso do canal “Proponha Melhorias”, já disponível no site institucional e nos banners de divulgação dos resultados, por meio da sua integração com o AVA e de campanhas periódicas de incentivo à participação estudantil. A proposta inclui a criação de conteúdos audiovisuais curtos, com linguagem leve, visual atrativo e foco na escuta ativa.

Com essa iniciativa, espera-se fortalecer a aproximação contínua entre a CPA e os estudantes, aumentar a percepção sobre o papel da Comissão, reforçar a cultura da autoavaliação institucional e qualificar a relação entre os segmentos acadêmicos e os processos avaliativos.

## 5.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

### **Ação: Lançar a plataforma de cursos de aperfeiçoamento Go Fametro**

O CEUNI-FAMETRO lançará a plataforma Go Fametro, voltada à oferta de cursos de aperfeiçoamento profissional e formação continuada. A iniciativa nasce do compromisso institucional com a qualificação de estudantes e da comunidade em geral, promovendo a educação ao longo da vida e ampliando as oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

A plataforma integrará um ambiente digital estratégico, inovador e acessível, com formações organizadas em trilhas de aprendizagem, compostas por videoaulas, materiais complementares e certificação digital. Um dos diferenciais do Go Fametro será o formato autoinstrucional dos cursos, que permite ao aluno maior autonomia, flexibilidade de horários e ritmo personalizado de estudo.

Como forma de incentivar o engajamento, o ambiente contará com sistema de gamificação, fóruns interativos e suporte técnico contínuo. Todos os cursos serão acompanhados por um processo rigoroso de curadoria, com conteúdos atualizados conforme as tendências do mercado, além de auditorias periódicas para assegurar a qualidade pedagógica.

Outro grande avanço é que os cursos ofertados fornecerão microcertificações, reconhecendo habilidades específicas e facilitando o desenvolvimento profissional modular e progressivo. Esse formato dialoga com as exigências atuais do mundo do trabalho, que demanda competências dinâmicas e adaptáveis.

Importante destacar que o Go Fametro não será limitado apenas para a comunidade acadêmica, mas sim uma plataforma aberta ao público, consolidando-se como estratégia de impacto social e expansão da marca institucional em âmbito regional e nacional.

Com essa ação, o CEUNI-FAMETRO reforça sua missão de formar profissionais comprometidos com o desenvolvimento do país, ao mesmo tempo em que fortalece seu papel social ao democratizar o acesso a formações de qualidade, com alcance em larga escala e foco na empregabilidade e no desenvolvimento regional.

## **5.3 POLÍTICAS ACADÊMICAS**

### **Ação 1: Implantar ponto de apoio assistido no autoatendimento da SECAD**

A disponibilização de terminais de autoatendimento na SECAD foi uma iniciativa estratégica para agilizar o fornecimento de senhas e facilitar o acesso a serviços básicos. Nesse contexto, a presença de um operador de apoio junto aos terminais pode contribuir para potencializar a eficiência do sistema, oferecendo orientação imediata aos estudantes, evitando dúvidas no uso da ferramenta e garantindo uma experiência mais fluida e acolhedora.

Diante disso, será implantado um ponto de apoio assistido junto ao terminal de autoatendimento, com presença de um colaborador capacitado para oferecer acolhimento, orientação imediata e suporte técnico aos estudantes que enfrentarem

dificuldades no uso da ferramenta. O atendimento será concentrado nos horários de maior fluxo, mapeados previamente pelas equipes da SECAD. O operador será treinado para conduzir os usuários de forma acolhedora e objetiva, promovendo maior autonomia e resolutividade no atendimento.

Além de qualificar a experiência do estudante, essa ação tem como objetivo reduzir o número de solicitações direcionadas de forma equivocada, evitando que alunos retirem senhas para atendimentos que não pertencem à competência da SECAD. Com isso, será possível desafogar a fila de atendimento, otimizar a atuação da equipe e garantir mais fluidez e precisão na resposta institucional às necessidades dos estudantes.

A iniciativa reforça o compromisso da Instituição com um atendimento moderno, eficiente e humanizado, promovendo a melhoria contínua da relação entre a comunidade acadêmica e os serviços de apoio institucional.

#### **Ação 2: Disponibilizar formulário de avaliação da experiência de atendimento**

A busca pela excelência no atendimento aos estudantes e demais públicos institucionais exige mecanismos ágeis e eficientes para avaliar a experiência do usuário. A implementação de um formulário de avaliação da experiência de atendimento, disponibilizado logo após a finalização do serviço, permitirá a coleta de percepções em tempo real, possibilitando análises estratégicas e ações de melhoria contínua.

O processo será estruturado para garantir que cada interação de atendimento seja avaliada de forma objetiva, rápida e acessível. O instrumento será digital, com questões claras e direcionadas à qualidade do atendimento, permitindo ao usuário avaliar aspectos como cordialidade, agilidade, clareza das informações e resolução da demanda.

A disponibilização será feita por múltiplos canais, como e-mail, SMS, WhatsApp e QR Codes em pontos físicos, garantindo acessibilidade e ampla adesão. Os dados coletados serão monitorados por meio de sistemas automatizados de análise e geração de relatórios periódicos, permitindo o mapeamento de padrões, identificação de gargalos e a tomada de decisões estratégicas pelos gestores institucionais.

Além disso, o processo estará integrado aos indicadores de desempenho das equipes de atendimento, servindo como insumo para os programas internos de capacitação, reciclagem e desenvolvimento de pessoal. As informações obtidas a partir das avaliações subsidiarão a elaboração de trilhas formativas específicas, voltadas à qualificação contínua dos colaboradores, em alinhamento com as políticas institucionais de valorização profissional.

Auditorias internas regulares reforçarão o compromisso com a qualidade, assegurando que a experiência dos usuários continue sendo uma prioridade institucional, pautada na escuta ativa, na melhoria contínua e na formação permanente das equipes envolvidas.

### **Ação 3: Implantar equipe exclusiva de atendimento humano para o Chat Maria**

A qualificação do atendimento digital é essencial para fortalecer a experiência de estudantes e candidatos, promovendo agilidade, clareza e acolhimento desde o primeiro contato com a Instituição. O Chat Maria, canal automatizado de atendimento presente no site institucional, tem desempenhado papel estratégico na jornada do usuário, sendo amplamente utilizado tanto por candidatos em busca de informações quanto por alunos veteranos que necessitam de apoio acadêmico, financeiro ou operacional.

Atualmente, o atendimento humano via Chat Maria é realizado por colaboradores da Central de Relacionamento ao Aluno (CRA) que também atuam em outros canais institucionais, o que pode comprometer a personalização, a celeridade e a fluidez no tratamento das demandas. Diante disso, será implantada uma equipe exclusiva para atendimento humano dentro da estrutura do Chat Maria, garantindo um suporte mais eficaz, direcionado e alinhado às diretrizes institucionais de escuta ativa e acolhimento.

A equipe será composta por profissionais capacitados em linguagem institucional, atendimento digital, uso do CRM e orientação multissetorial, com conhecimento específico sobre as áreas acadêmica, financeira, documental e de educação a distância. O atendimento será segmentado por tipo de demanda, promovendo maior precisão nas respostas e otimização do tempo de resposta.

A atuação dessa equipe será articulada com setores estratégicos como Secretaria Acadêmica, Setor Financeiro, NADI, NAPA e atendimento da EaD, promovendo um fluxo de comunicação mais eficiente e assertivo. A proposta inclui ainda a definição de indicadores operacionais de desempenho, relatórios periódicos de atendimento e acompanhamento contínuo por parte da gestão da CRA, assegurando a efetividade da ação e sua aderência às necessidades institucionais.

Com essa iniciativa, espera-se fortalecer a comunicação com os públicos institucionais, reduzir gargalos no atendimento digital, promover maior resolutividade e qualificar a experiência dos usuários que utilizam o Chat Maria como canal principal de contato com a Instituição. A ação está diretamente alinhada às diretrizes do PDI, que orienta a manutenção de canais acessíveis, multicanais e personalizados ao longo de toda a jornada discente, fortalecendo a governança e a integração entre os setores institucionais.

#### **Ação 4: Implantar projeto de ambientação institucional humanizada**

A qualificação dos espaços institucionais vai além da infraestrutura física, incluindo elementos visuais e simbólicos que contribuem para a sensação de pertencimento, acolhimento e bem-estar da comunidade acadêmica. A autoavaliação institucional de 2024 evidenciou bons níveis de satisfação com os ambientes da Instituição, mas também revelou expectativas por espaços mais personalizados e acolhedores, como os espaços de convivência e sala de professores/tutores.

Nesse contexto, será implantado um projeto de ambientação institucional humanizada, com foco na comunicação visual estratégica e na valorização simbólica dos ambientes acadêmicos e administrativos. A proposta contempla a aplicação de elementos como frases inspiradoras, quadros com identidade institucional e painéis de ambientação artística.

Além de melhorar a ambientação estética, a ação tem como objetivo reforçar a identidade institucional e promover um ambiente positivo e inspirador, por meio de mensagens motivacionais e conteúdos que expressem acolhimento, pertencimento e reconhecimento da comunidade. As peças gráficas serão desenvolvidas com base nas

diretrizes da comunicação institucional, respeitando critérios de acessibilidade visual e coerência com a linguagem da marca.

A iniciativa integrará os setores de infraestrutura e comunicação, promovendo um diálogo visual contínuo com a comunidade acadêmica e contribuindo para a melhoria do clima organizacional. Ao valorizar os espaços institucionais com mensagens que inspiram e conectam, o projeto reforça o compromisso institucional com a qualidade da vivência acadêmica e com a construção de um ambiente mais vivo, integrado e acolhedor.

## 5.4 POLÍTICAS DE GESTÃO

### **Ação 1: Implantar o Programa de Valorização Docente Fametro Reconhece+**

O CEUNI-FAMETRO implantará o Fametro Reconhece+, um programa estratégico voltado à valorização e reconhecimento do corpo docente, elemento essencial para a consolidação da qualidade do ensino e da excelência acadêmica. A iniciativa visa incentivar o engajamento dos professores, promover boas práticas pedagógicas e alinhar a atuação docente aos objetivos institucionais.

O programa será estruturado com base em indicadores objetivos e mensuráveis, assegurando que o reconhecimento ocorra de forma justa, transparente e meritocrática. Entre os critérios avaliados estarão o desempenho em avaliações institucionais, participação em formações continuadas, contribuição com metodologias inovadoras, envolvimento em projetos institucionais e impacto no desempenho acadêmico dos estudantes.

A proposta contempla a concessão de reconhecimentos institucionais e incentivos acadêmicos aos docentes com destaque em suas práticas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais inovador, colaborativo e motivador. Além disso, o programa reforça a cultura de excelência e compromisso com a formação integral dos alunos, promovendo uma atuação docente conectada às demandas contemporâneas da educação superior.

A implantação do programa também tem como propósito fortalecer a percepção de valorização docente por parte da instituição, ampliando o reconhecimento das contribuições acadêmicas e pedagógicas dos professores. Além disso, busca contribuir para a melhoria contínua das condições ofertadas para o desenvolvimento pessoal e profissional do corpo docente, promovendo um ambiente mais motivador, acolhedor e alinhado às expectativas da comunidade acadêmica.

Com essa ação, o CEUNI-FAMETRO reafirma sua missão de formar profissionais com base em valores éticos e qualidade acadêmica, promovendo um ecossistema educacional em que o docente é reconhecido como agente central do processo formativo, e a excelência é continuamente estimulada como valor institucional.

### **Ação 2: Lançar o Portal do Polo para otimização da gestão dos polos de apoio presencial**

A gestão dos polos de apoio presencial tem papel essencial na qualidade da experiência acadêmica dos estudantes e na fluidez dos processos institucionais, especialmente no contexto da educação a distância. A autoavaliação institucional de 2024 revelou uma percepção positiva da comunidade quanto à gestão acadêmico-administrativa em geral, mas também indicou oportunidades de aperfeiçoamento na integração entre sede e polos, bem como na padronização de rotinas e no acompanhamento das demandas operacionais descentralizadas.

Nesse contexto, será lançado o Portal do Polo, uma plataforma digital desenvolvida para fortalecer e modernizar os processos de gestão nos polos de apoio presencial. A proposta consiste em oferecer um ambiente online, com interface intuitiva e funcionalidades estratégicas, voltado ao acompanhamento de demandas acadêmicas, operacionais e administrativas, promovendo maior fluidez e eficiência na comunicação entre polos e sede.

Entre suas funcionalidades, o Portal permitirá a solicitação e acompanhamento de demandas acadêmicas, a gestão de infraestrutura e recursos físicos e o monitoramento de indicadores administrativos e financeiros. A ferramenta contará com dashboards analíticos, possibilitando uma visão integrada do desempenho dos polos e subsidiando decisões gerenciais mais assertivas.

A implementação do Portal incluirá suporte técnico contínuo, capacitação dos agentes de polo e auditorias regulares, assegurando sua efetividade e aderência às necessidades institucionais. Essa ação busca qualificar ainda mais a gestão descentralizada, promovendo maior padronização, agilidade nos fluxos operacionais e fortalecimento da governança institucional no âmbito da EaD.

Dessa forma, o Portal do Polo contribuirá para elevar o padrão de atendimento e serviços oferecidos aos estudantes nos polos, consolidando-se como uma solução tecnológica a serviço da integração, da excelência e da melhoria contínua da gestão institucional do CEUNI-FAMETRO.

### **Ação 3: Implementar o ajuste de ponto diretamente pelo portal do colaborador**

A modernização dos processos internos é essencial para otimizar a gestão de pessoas, reduzir a burocracia e fortalecer a eficiência administrativa. A implementação do ajuste de ponto diretamente pelo portal do colaborador eliminará a necessidade de comunicações impressas ou por e-mail, proporcionando mais agilidade, transparência e rastreabilidade no controle de frequência.

Considerando as demandas por melhoria na comunicação interna, no atendimento ao colaborador e nos fluxos administrativos, identificadas na autoavaliação institucional de 2024, essa iniciativa busca aprimorar a experiência dos usuários dos serviços de Recursos Humanos e qualificar os processos de gestão da jornada de trabalho. A solução será totalmente integrada ao portal já utilizado pelos colaboradores, permitindo que as solicitações de ajuste de ponto sejam feitas diretamente pelo sistema.

A aprovação será realizada pelo gestor imediato, dentro do próprio ambiente digital, garantindo um fluxo simplificado, organizado e com registros auditáveis. Essa automação contribuirá para reduzir o volume de atendimentos presenciais e operacionais direcionados ao setor de Recursos Humanos, liberando a equipe para atuar de forma mais estratégica, com foco em ações de valorização, capacitação e bem-estar institucional.

O sistema contará com notificações automáticas para acompanhamento das solicitações, auditorias internas periódicas para garantir conformidade e relatórios

gerenciais para análise de padrões de frequência e apoio à tomada de decisões. A integração com os sistemas de folha de pagamento assegurará maior precisão nos cálculos e mitigará inconsistências nos registros.

Essa ação fortalece o compromisso institucional com a experiência do colaborador, ao mesmo tempo em que promove a digitalização de processos, a inovação na gestão de pessoas e a melhoria no atendimento prestado pelo setor de RH, consolidando uma cultura organizacional pautada na eficiência, confiança e valorização profissional.

## 5.5 INFRAESTRUTURA

### **Ação 1: Reforçar a sinalização dos espaços institucionais como instrumento de orientação e acolhimento**

A comunicação visual nos ambientes institucionais é um recurso essencial para promover fluidez, autonomia e acolhimento aos diferentes públicos que circulam pela instituição. A sinalização adequada de espaços como salas administrativas, setores acadêmicos, andares, laboratórios, banheiros, áreas de convivência e estacionamento contribui diretamente para a organização funcional da rotina institucional e para a qualidade da experiência acadêmica.

Com a expansão da estrutura física e o aumento do fluxo de pessoas, a autoavaliação institucional de 2024 evidenciou a necessidade de fortalecer os mecanismos de orientação espacial, especialmente para estudantes que ingressam na instituição e para visitantes ocasionais. Nesse sentido, será implementada uma ação voltada ao reforço da sinalização dos espaços físicos, tanto em áreas internas quanto externas, com ênfase na padronização visual, na linguagem acessível e na clareza das informações apresentadas.

A proposta inclui a instalação de placas indicativas em locais estratégicos, adesivos de orientação nas paredes e pisos, e melhorias na sinalização de vagas de estacionamento, salas de aula, andares, banheiros, setores administrativos e acessos prioritários. Todo o material será desenvolvido em conformidade com a identidade visual institucional e validado junto aos setores responsáveis por comunicação, infraestrutura e acessibilidade.

Essa ação contribuirá não apenas para melhorar a experiência de circulação e o acolhimento nos ambientes institucionais, mas também para qualificar ainda mais o atendimento ao discente, favorecendo sua autonomia na identificação de espaços e na busca por serviços acadêmico-administrativos. Com isso, espera-se reduzir dúvidas operacionais, otimizar o tempo de atendimento presencial e fortalecer a organização dos fluxos institucionais.

A iniciativa está diretamente alinhada às diretrizes do PDI e responde a múltiplas dimensões avaliativas do Sinaes como: Comunicação com a Sociedade, ao aprimorar os instrumentos de comunicação institucional acessível e funcional; Organização e Gestão Institucional, ao contribuir para a eficiência dos fluxos internos; Infraestrutura Física, ao melhorar o aproveitamento e a funcionalidade dos espaços; e Política de Atendimento aos Discentes, ao fortalecer a autonomia, o acolhimento e a orientação prestada ao estudante.

## **Ação 2: Implantar estações individuais de alimentação nos espaços de convivência institucional**

A organização e o conforto dos ambientes de alimentação são fatores essenciais para garantir bem-estar, autonomia e acolhimento aos estudantes durante sua permanência na Instituição. A autoavaliação institucional de 2024 apontou oportunidades de melhoria na utilização dos espaços de convivência e na experiência cotidiana da comunidade acadêmica, especialmente em momentos de alimentação, que envolvem aspectos sociais, pessoais e culturais diversos.

Atualmente, o uso de mesas coletivas em refeitórios e áreas comuns nem sempre atende às preferências ou necessidades individuais. Frequentemente, observa-se a ocupação de mesas de quatro lugares por apenas uma pessoa, o que reduz a capacidade de atendimento nos horários de pico. Além disso, muitos demonstram desconforto ao dividir mesas com pessoas desconhecidas, o que pode comprometer sua experiência nos momentos de pausa e descanso.

Diante desse cenário, será implantado um novo modelo de Estações Individuais de Alimentação, inspirado em configurações modernas utilizadas em aeroportos e espaços de convivência urbanos. As estações consistirão em mesas lineares compartilhadas,

organizadas de forma que os usuários fiquem lado a lado, sem ninguém diretamente à sua frente, garantindo maior privacidade e conforto, sem isolamento completo.

Esse modelo oferece uma solução equilibrada: proporciona um espaço reservado para quem prefere se alimentar sozinho e, ao mesmo tempo, otimiza o uso do ambiente, ampliando a capacidade de atendimento nos horários de maior fluxo. Além disso, contribui para a sensação de acolhimento, respeitando diferentes perfis comportamentais e promovendo a liberdade de escolha.

As estações serão desenvolvidas com materiais duráveis, de fácil manutenção e visual contemporâneo, seguindo a identidade visual institucional. A implantação será iniciada como projeto piloto, com possibilidade de expansão conforme adesão e avaliação de impacto. A proposta será acompanhada de sinalizações educativas para uso consciente e preservação do espaço.

Essa ação contribui para: ampliar a capacidade dos ambientes de alimentação, com aproveitamento inteligente do espaço físico; oferecer opções mais reservadas e confortáveis, valorizando a autonomia dos estudantes ou colaboradores; reduzir o constrangimento social e criar um ambiente mais acolhedor; e qualificar a permanência estudantil, especialmente nos intervalos acadêmicos.

A iniciativa está em consonância com as diretrizes do PDI, que orienta a promoção de espaços funcionais, acessíveis e voltados ao bem-estar da comunidade acadêmica. Atende às seguintes dimensões do Sinaes: Infraestrutura Física, ao modernizar e otimizar os espaços institucionais; Atendimento aos Discentes, ao considerar o conforto e a inclusão como parte do apoio à permanência estudantil; e Comunicação com a Sociedade, ao demonstrar atenção institucional às necessidades práticas e comportamentais dos usuários.

### **Ação 3: Reduzir o uso de papel toalha nos banheiros por meio da instalação de secadores elétricos**

A sustentabilidade, a responsabilidade socioambiental e a eficiência na gestão de recursos são pilares estratégicos para o desenvolvimento institucional. Alinhada aos princípios do PDI e às metas de modernização da infraestrutura física, a presente ação propõe a substituição gradual do uso de papel toalha nos banheiros institucionais por

secadores elétricos de baixo consumo energético, promovendo uma gestão mais consciente e sustentável dos recursos.

A iniciativa busca reduzir o desperdício de materiais descartáveis, minimizar o impacto ambiental decorrente da geração de resíduos sólidos e otimizar os custos operacionais associados à aquisição, reposição e descarte de papel toalha. A instalação de secadores elétricos permitirá, ao longo do tempo, uma economia significativa nos gastos recorrentes com insumos e logística, liberando recursos que poderão ser realocados para outras áreas estratégicas da Instituição, como assistência estudantil, inovação pedagógica ou melhoria da infraestrutura acadêmica.

A implementação será feita de forma gradativa e monitorada, com avaliação de desempenho dos equipamentos, canais para feedback dos usuários e possibilidade de ajustes conforme a realidade de cada unidade. A proposta também inclui a realização de campanhas educativas e sinalizações informativas, com o objetivo de sensibilizar a comunidade acadêmica sobre os benefícios ambientais e operacionais da mudança, reforçando a cultura institucional de responsabilidade socioambiental.

Além de modernizar os ambientes de uso coletivo, a ação contribui para: redução do impacto ambiental, com menor geração de resíduos sólidos; sustentabilidade financeira, com economia progressiva e alocação inteligente dos recursos; melhoria da experiência dos usuários, com ambientes mais limpos e modernos; fortalecimento do compromisso institucional com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente os que tratam de consumo consciente, infraestrutura sustentável e combate às mudanças climáticas.

Essa iniciativa está diretamente alinhada ao PDI do CEUNI-FAMETRO, que valoriza a adoção de práticas sustentáveis, a eficiência da gestão e a promoção de ambientes institucionais que favoreçam o bem-estar da comunidade e o uso responsável dos recursos. Ao unir inovação, economia e cuidado com o meio ambiente, o projeto reafirma o papel da Instituição como agente de transformação social e promotora de uma cultura ambientalmente responsável.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Autoavaliação Institucional 2024 do CEUNI-FAMETRO reafirma o compromisso da Instituição com a cultura avaliativa e com a busca contínua pela excelência nos seus processos acadêmicos, administrativos e relacionais. A análise integrada dos dados coletados, das metas do PDI e das ações permite uma visão abrangente da trajetória institucional, evidenciando avanços significativos e orientando estratégias para aprimoramentos futuros.

A autoavaliação de 2024 demonstra a solidez da gestão acadêmica e administrativa, os progressos na infraestrutura, os esforços contínuos de valorização profissional e as iniciativas voltadas ao fortalecimento do atendimento à comunidade acadêmica. Ao mesmo tempo, revela com transparência os aspectos que ainda exigem atenção, como o aperfeiçoamento da comunicação interna, a qualificação de processos digitais, a melhoria da experiência discente nos canais de atendimento e a ampliação das estratégias de acolhimento e escuta ativa.

Entre os destaques deste ciclo avaliativo, merecem ênfase as ações em andamento para o aprimoramento dos espaços de convivência e a implantação de soluções inovadoras nos ambientes de atendimento, como o projeto de ambientação institucional humanizada, a criação das estações individuais de alimentação e o ponto de apoio assistido na SECAD. Também se destaca o fortalecimento da experiência acadêmica nos polos de apoio presencial, impulsionado pelo desenvolvimento e lançamento do Portal do Polo. A criação e estruturação de plataformas digitais, como o Go Fametro e a equipe exclusiva para o Chat Maria, evidencia a aposta institucional em inovação e no aprimoramento da comunicação com seus diversos públicos.

A CPA reconhece os esforços da gestão institucional em promover a integração da comunidade acadêmica nos processos decisórios, valorizando a escuta ativa e o diálogo permanente com estudantes, docentes, tutores, técnicos e demais segmentos. A ampliação dos canais de escuta e a modernização da linguagem e dos meios de comunicação da CPA demonstram que a autoavaliação é compreendida não apenas como

um instrumento legal, mas como uma prática de gestão democrática e participativa, voltada ao aperfeiçoamento institucional.

Com polos de apoio presencial em diferentes regiões do país e forte presença na região amazônica, a Instituição reafirma sua vocação social ao oferecer uma educação superior de qualidade, pautada pela ética, pelo respeito à diversidade e pelo compromisso com o desenvolvimento sustentável. Os investimentos realizados, e os projetos em curso, em infraestrutura, inovação tecnológica, capacitação profissional e melhoria da gestão institucional têm impulsionado o crescimento com responsabilidade, gerando impactos positivos para as comunidades atendidas.

Neste cenário, o CEUNI-FAMETRO segue cumprindo com excelência sua missão de formar profissionais éticos, humanistas e comprometidos com o desenvolvimento do país. A autoavaliação de 2024 é, portanto, mais do que um retrato institucional: é a expressão de uma comunidade acadêmica que aprende com seus dados, age com responsabilidade e projeta o futuro com base em evidências, planejamento e compromisso coletivo.

Manaus, 27 de março de 2025.

LUCIANO DE PINHO MARTINS

**Presidente da CPA**