



SEGUNDO RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2025

CEUNI - FAMETRO



COMISSÃO PRÓPRIA DE
AVALIAÇÃO

PRESIDENTE

Wellington Lins de Albuquerque

REITORA

Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque

PRÓ-REITORA ACADÊMICA

Cinara da Silva Cardoso

PRÓ-REITOR ADMINISTRATIVO

Wellington Lins de Albuquerque Junior

PRÓ-REITOR FINANCEIRO

Leandro Seffair Lins de Albuquerque

PRÓ-REITORA DE ENGENHARIAS E ARQUITETURA

Gabriela Bandeira de Melo Lins de Albuquerque

DIRETOR DE CURSOS EAD

Leonardo Florêncio da Silva

PROCURADORA INSTITUCIONAL

Alexandra Priscilla Tregue Costa

COORDENADORA DE PESQUISA E EXTENSÃO

Suelânia Cristina Gonzaga de Figueiredo

COORDENAÇÕES DE ENSINO

Giselle Maria Menezes da Silva

Karine Garcez McComb

Ana Cristina Cruz Pinto

COORDENADOR DE PÓS-GRADUAÇÃO

Victor Silva Almeida

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Luciano de Pinho Martins - **Presidente**

Marcos do Prado Sotero - **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 - Fluxo de avaliação, gestão e planejamento institucional.	18
Figura 2 - Estrutura da Política e do Programa de Avaliação Institucional.	23
Figura 3 - Etapas do processo de autoavaliação.	24
Figura 4 - Modelos de peças de sensibilização.	29
Figura 5 - Visita às salas de aula para sensibilização.	30
Figura 6 - Estratégias de incentivo à participação na autoavaliação: prêmios para alunos e coordenações de curso.	31
Figura 7 - Selos de reconhecimento concedidos às coordenações com destaque na autoavaliação de 2025.	31
Figura 8 - Divulgação dos resultados das autoavaliações: fórum, AVA e Site Institucional.	32
Figura 9 - Selo de conquista da CPA.	32
Figura 10 - Formulário virtual disponibilizado via portal acadêmico. Questões fechadas em escala NPS e alternativas em gradiente semafórico.	34
Figura 11 - Metodologia NPS: mensuração da satisfação e qualidade percebida pelos participantes das pesquisas.	35
Figura 12 - Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI-FAMETRO.	41
Figura 13 - Participação dos segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada na autoavaliação institucional de 2025. Fonte: CPA, 2025.	49
Figura 14 - Resultado NPS de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2025. ...	50
Figura 15 - Resultado da Sociedade Civil Organizada, na autoavaliação institucional de 2025, por eixo.	52

Figura 16 - NPS médio da dimensão 8.....	55
Figura 17 - NPS médio da dimensão 1.....	61
Figura 18 - NPS médio da dimensão 3.....	63
Figura 19 - NPS médio da dimensão 2.....	65
Figura 20 - NPS médio da dimensão 4.....	67
Figura 21 - NPS médio da dimensão 9.....	72
Figura 22 - NPS médio da dimensão 5.....	74
Figura 23 - NPS médio da dimensão 6.....	77
Figura 24 - NPS médio da dimensão 10.....	78
Figura 25 - NPS médio da dimensão 7.....	87
Figura 26 – Interface da plataforma FAMETRO Play, com destaque para os cursos gratuitos ofertados em formato on-line e autoinstrucional.	123
Figura 27 - Destaque recebido pela Clínica Multidisciplinar em portais de notícias.....	125
Figura 28 - Destaque para o CEUNI-FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2025.	154
Figura 29 - Portal do Egresso.....	166

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceito final obtido (CC) em 2025 pelos cursos de graduação com visitas in loco.....	40
Quadro 2 - ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI-FAMETRO do último ciclo (2021, 2022 e 2023).....	45
Quadro 3 - IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2023.....	47
Quadro 4 - Resultados obtidos por dimensão na autoavaliação institucional de 2025.....	52
Quadro 5 - Questão aplicada nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referente ao Eixo 1 - Dimensão 8, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	54
Quadro 6 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Missão Institucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	56
Quadro 7 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	59
Quadro 8 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 2, Dimensão 3, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	62
Quadro 9 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 2, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	64
Quadro 10 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 4, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	66

Quadro 11 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	68
Quadro 12 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9 - Atendimento discente nos setores administrativos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	70
Quadro 13 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 5, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	73
Quadro 14 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 6, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	75
Quadro 15 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 10, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	78
Quadro 16 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Salas de aula, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	79
Quadro 17 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Auditório, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	80
Quadro 18 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Sala de professores/Tutores, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	80
Quadro 19 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, 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.....	81
Quadro 20 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	82
Quadro 21 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Bibliotecas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	83
Quadro 22 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações Sanitárias, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	84
Quadro 23 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Recursos Tecnológicos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.	85
Quadro 24 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Ambientes Virtuais de Aprendizagem, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.....	86
Quadro 25 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Docentes.....	89
Quadro 26 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Técnicos-Administrativos...	91
Quadro 27 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Discentes.....	93
Quadro 28 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Sociedade Civil Organizada.	95
Quadro 29 - Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO e o número de bolsas implementadas em 2025.....	113

Quadro 30 - atendimentos/procedimentos realizados nas clínicas e núcleos em 2025.....	124
Quadro 31 - atendimentos realizados pelas clínicas de Psicologia em 2025.....	129
Quadro 32 - Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia em 2025.....	133
Quadro 33 - Procedimentos realizados pelas clínicas de Estética em 2025.....	134
Quadro 34 - atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2025	136
Quadro 35 - atendimentos realizados pelo NPJ em 2025.....	137
Quadro 36 - Demonstrativo da ouvidoria institucional em 2025.....	157
Quadro 37 - Principais motivos e causas da evasão em 2025, conforme apontado pelos discentes, categorizados por tipo e detalhados pelas principais razões mencionadas.....	160

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	12
1. INTRODUÇÃO	14
1.1. Planejamento estratégico	19
2. METODOLOGIA	22
2.1. Instrumentos utilizados para coleta dos dados	24
2.2. Segmentos da comunidade acadêmica	26
2.3. Técnicas utilizadas para análise de dados	33
3. DESENVOLVIMENTO	38
3.1. Resultados das avaliações externas e dos indicadores de qualidade	38
3.2. Resultados da autoavaliação institucional	48
3.2.1. Participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional ...	49
3.2.2. Visão geral dos resultados por eixo	50
3.2.3. Visão geral dos resultados por dimensão	52
3.2.4. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	54
3.2.4.1. Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	54
3.2.5. Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	55
3.2.5.1. Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	56
3.2.5.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	61
3.2.6. Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	63
3.2.6.1. Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	64
3.2.6.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	66
3.2.6.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes	68
3.2.7. Eixo 4 – Políticas de Gestão	72
3.2.7.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	72
3.2.7.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional	74
3.2.7.3. Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	78
3.2.8. Eixo 5 – Infraestrutura	79

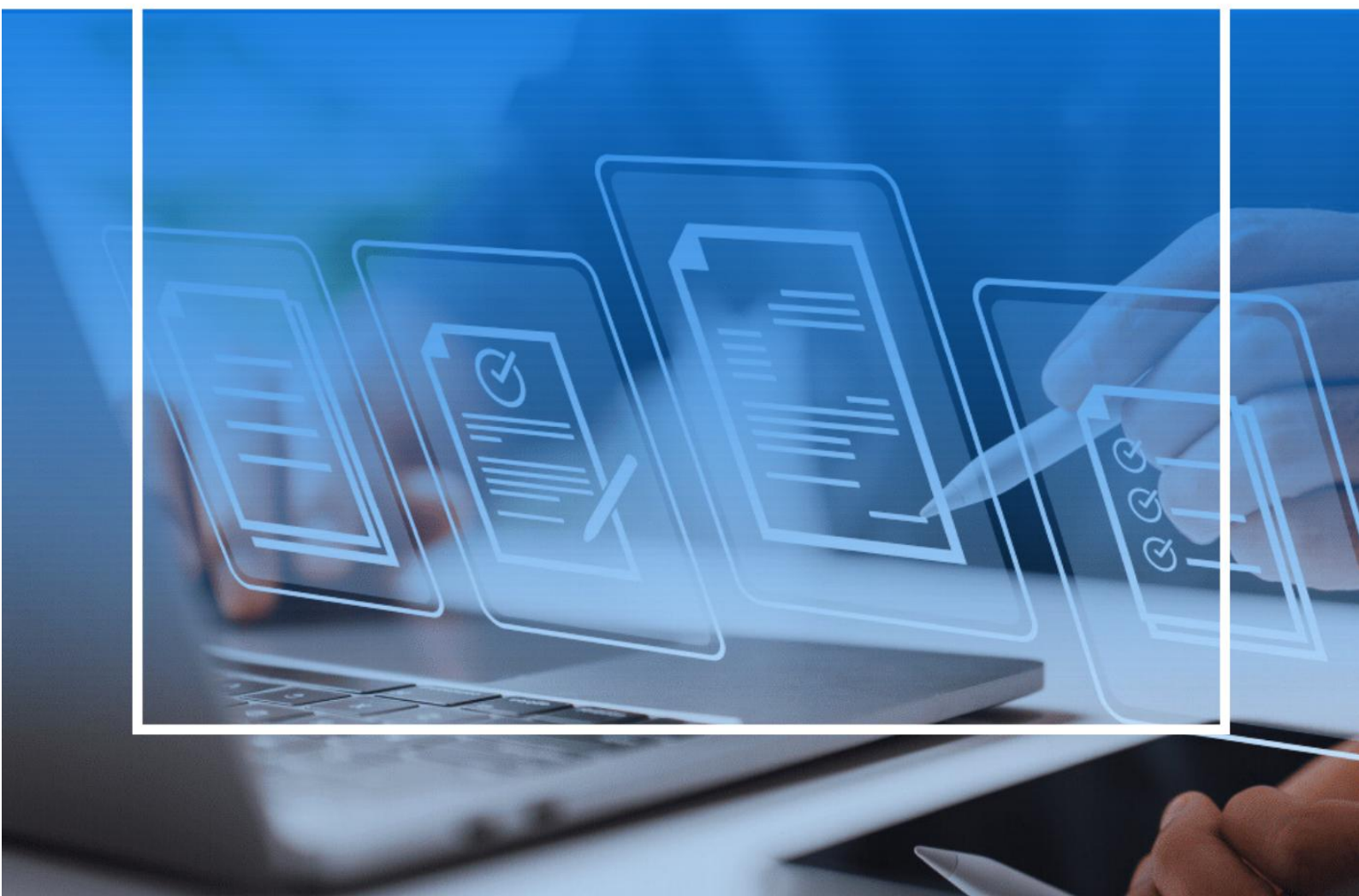
3.2.8.1. Dimensão 7 – Infraestrutura	79
3.3. Análise da matriz de desempenho	87
3.3.1. Segmento Docente/Tutor	88
3.3.2. Segmento Técnico-Administrativo	91
3.3.3. Segmento Discente	92
3.3.4. Segmento Sociedade Civil Organizada	95
3.4. Direcionamento estratégico	96
4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	98
4.1. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	98
4.1.1. Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	98
4.2. Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	102
4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	102
4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	117
4.3. Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	141
4.3.1. Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	142
4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	152
4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes	158
4.4. Eixo 4 – Políticas de Gestão	172
4.4.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	172
4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional	180
4.4.3. Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	183
4.5. Eixo 5 – Infraestrutura	185
4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura	185
5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS	210
5.1. Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional	210
5.2. Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional	213
5.3. Eixo 3 - Políticas Acadêmicas	214
5.4. Eixo 4 - Políticas de Gestão	218

5.5. Eixo 5 - Infraestrutura	220
CONSIDERAÇÕES FINAIS	227

APRESENTAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário CEUNI-FAMETRO apresenta a seguir o segundo relatório parcial de autoavaliação institucional, referente ao ano de 2025, em conformidade com a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N0 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 apresentado foi elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário CEUNI – FAMETRO, sendo composta pelos seguintes membros: Luciano de Pinho Martins – Presidente, Marcos do Prado Sotero – 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 presente relatório corresponde ao segundo relatório parcial do ciclo avaliativo 2024-2026, dando continuidade ao processo de autoavaliação institucional conduzido pela CPA. Em consonância com a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65, o documento integra o conjunto de relatórios previstos no ciclo trienal, que compreende dois relatórios parciais e um relatório integral.

Nesse contexto, são apresentados os resultados institucionais atualizados, possibilitando a análise evolutiva em relação ao período anterior, bem como o monitoramento das ações implementadas e a identificação de aspectos que ainda demandam aprimoramento.

As informações sistematizadas evidenciam a articulação entre avaliação e planejamento institucional, especialmente no que se refere ao acompanhamento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional.

O Centro Universitário CEUNI-FAMETRO é uma Instituição de Educação Superior privada, mantida pelo Instituto Metropolitano de Ensino Ltda. (IME), com sede no município de Manaus, Estado do Amazonas. Com 23 anos de atuação no Ensino Superior, foi credenciada como Faculdade em 2002 e, posteriormente, recredenciada como Centro Universitário em 2017, consolidando sua trajetória acadêmica e administrativa na região Norte do país.

A Instituição desenvolve suas atividades com base no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, ofertando cursos de Graduação e Pós-graduação lato sensu, organizados de acordo com as diretrizes do Plano de Desenvolvimento

Institucional (PDI) e alinhados às demandas sociais, econômicas e culturais do contexto em que está inserida.

Sua missão consiste em formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país. Essa diretriz orienta as políticas acadêmicas, a organização curricular, as práticas pedagógicas e as ações extensionistas, assegurando coerência entre a formação ofertada e as necessidades da sociedade brasileira.

A contribuição para o desenvolvimento nacional é compreendida pela Instituição como resultado do fortalecimento das realidades regionais. Nesse sentido, o CEUNI-FAMETRO possui atuação estratégica na região Norte, onde concentra esforços na ampliação do acesso ao Ensino Superior e na formação de profissionais qualificados em áreas prioritárias para o desenvolvimento social e econômico. Ao promover inclusão socioeducacional e ofertar cursos alinhados às demandas locais, a Instituição contribui para o crescimento sustentável da região, reconhecendo que o progresso do país depende da redução das desigualdades e da valorização das especificidades regionais.

Ao ofertar cursos com valores acessíveis e manter políticas de apoio ao estudante, o CEUNI-FAMETRO reforça seu compromisso com a democratização do ensino e com a ampliação das oportunidades educacionais, atendendo estudantes provenientes de diferentes contextos socioeconômicos. Essa atuação fortalece sua contribuição para o desenvolvimento humano e econômico, mantendo alinhamento com seu propósito institucional.

Com visão de consolidar-se como referência de qualidade no Ensino Superior, a Instituição orienta sua atuação pela excelência acadêmica, pela valorização da diversidade cultural, pela responsabilidade social e pela formação integral dos estudantes, afirmando-se como instituição comprometida com a transformação social e com o desenvolvimento sustentável do Brasil.

No ato de seu credenciamento como Faculdade, em 2002, iniciou suas atividades com a autorização de dois cursos: Administração, com habilitações em Gestão de Negócios e Gestão de Cidades, e Turismo. No mesmo ano, 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, registrou crescimento significativo, expandindo seu portfólio de quatro para 34 cursos de graduação, consolidando sua atuação em diversas áreas do conhecimento. Destaca-se, nesse período, a inserção no ensino tecnológico, com a oferta de 13 cursos superiores de tecnologia, ampliando as possibilidades de formação profissional.

Em 2017, foi credenciada como Centro Universitário, consolidando sua transformação de organização acadêmica. No mesmo ano, obteve a autorização do curso de Medicina, que alcançou Conceito de Curso máximo, representando importante marco de qualificação acadêmica.

Em 2018, obteve credenciamento para a oferta de cursos na modalidade a distância, alcançando Conceito Institucional EaD 5. Em 2023, no processo de credenciamento institucional, obteve Conceito Institucional 5, com avaliação máxima em quatro eixos, evidenciando a consolidação de sua estrutura acadêmica e administrativa.

Atualmente, oferece 48 cursos de graduação presencial, 24 cursos de graduação a distância e 17 cursos de graduação na modalidade semipresencial, contemplando bacharelados, licenciaturas e cursos superiores de tecnologia. Essa oferta abrange diferentes áreas do conhecimento, conforme a Classificação Internacional Normalizada da Educação (CINE Brasil), distribuídas da seguinte forma: 12 cursos na área de Educação; 3 em Artes e Humanidades; 2 em Ciências Sociais, Comunicação e Informação; 23 em Negócios, Administração e Direito; 7 em Computação e Tecnologias da Informação e Comunicação; 11 em Engenharia, Produção e Construção; 2 em Agricultura, Silvicultura, Pesca e Veterinária; 20 em Saúde e Bem-Estar; e 9 em Serviços.

A organização acadêmica dos cursos está estruturada de forma a articular ensino, pesquisa e extensão, em consonância com as diretrizes institucionais e com as demandas sociais, contribuindo para a formação de profissionais qualificados e alinhados ao desenvolvimento regional e nacional.

Na pós-graduação lato sensu, oferta aproximadamente 100 cursos nas modalidades presencial, a distância e ao vivo, além do Doutorado Interinstitucional em Direito (DINTER), realizado em parceria com a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), ampliando sua contribuição para a formação acadêmica e profissional.

O CEUNI-FAMETRO conta com três unidades acadêmicas presenciais: Sede, Zona Sul e Zona Leste. A unidade Sede é composta pelos prédios 1, 2, 3 e 5, onde se concentram setores estratégicos como Reitoria, Pró-Reitoria, direções administrativa e financeira, coordenação de Pós-Graduação, coordenação de Pesquisa e Extensão e a Unidade de Ensino a Distância.

A infraestrutura institucional contempla mais de 500 salas de aula, com capacidade média para 60 estudantes, além de bibliotecas, laboratórios de práticas acadêmicas, laboratórios de informática, auditórios, espaços de convivência e de alimentação, áreas de atendimento ao estudante, gabinetes de docentes integrais, salas para o Núcleo Docente Estruturante, sala da CPA, Secretaria Acadêmica e Núcleo de Atendimento ao Discente (NADI). Todas as unidades dispõem de acesso à internet cabeada e sem fio.

Na modalidade de ensino a distância, a Instituição conta com cerca de 70 Polos EaD, distribuídos na capital, no interior do Amazonas e em outros estados. Esses polos oferecem suporte acadêmico e infraestrutura adequada ao desenvolvimento das atividades presenciais obrigatórias, incluindo salas equipadas, laboratórios de informática e apoio técnico especializado.

O desenvolvimento e a evolução institucional estão fundamentados em uma cultura de gestão participativa, que envolve os diferentes segmentos da comunidade acadêmica e representantes da sociedade civil organizada. Esse modelo de governança estrutura-se a partir do Programa de Avaliação Institucional (PAI), responsável por organizar de forma sistemática os processos de autoavaliação, análise de resultados e encaminhamento das ações estratégicas.

Conforme apresentado na Figura 1, os dados provenientes da autoavaliação institucional, da autoavaliação de curso e dos indicadores externos

são consolidados e analisados, sendo posteriormente encaminhados à gestão superior e às coordenações acadêmicas. Esse fluxo subsidia o planejamento e a definição de ações acadêmico-administrativas, assegurando que os resultados avaliativos ultrapassem o diagnóstico e se convertam em decisões orientadas para o aperfeiçoamento institucional.

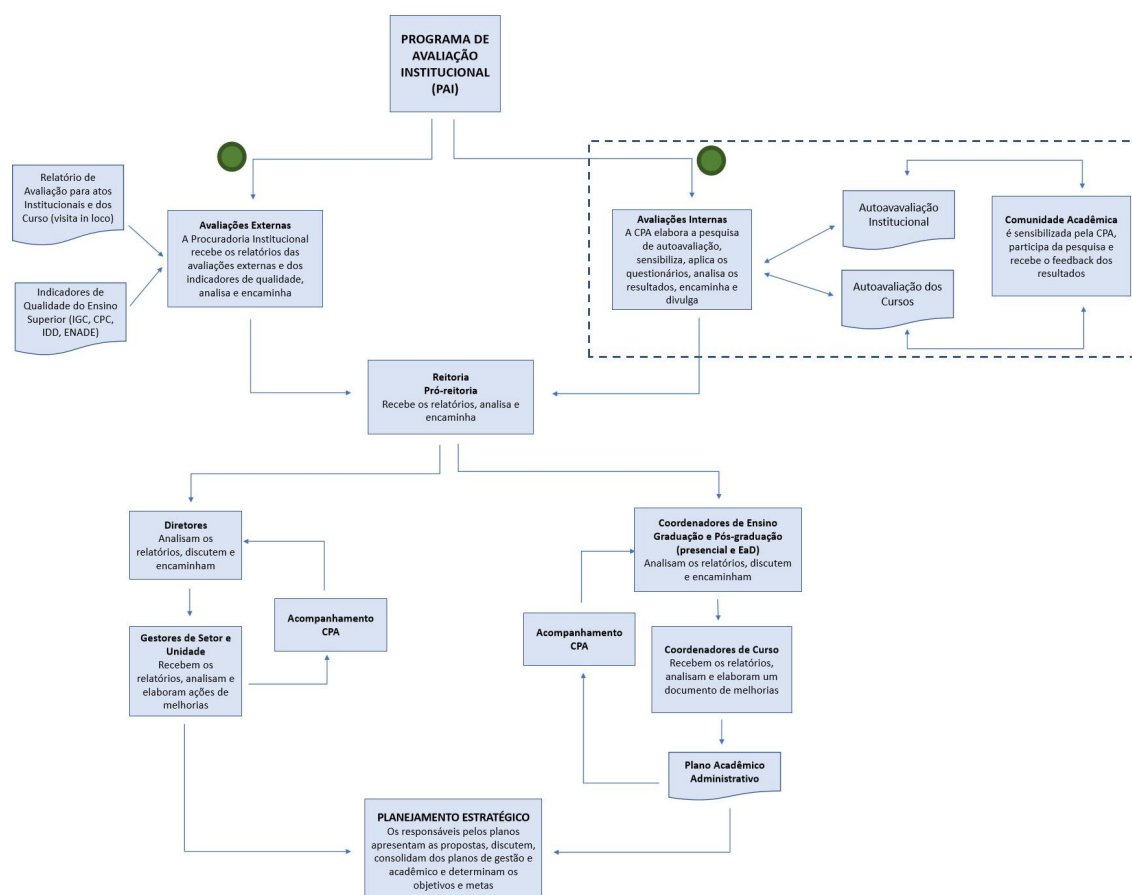


Figura 1 - Fluxo de avaliação, gestão e planejamento institucional.

O Programa de Avaliação Institucional está estruturado para captar, interpretar e sistematizar informações relevantes ao desempenho acadêmico e administrativo, fornecendo subsídios que fundamentam o Planejamento Estratégico da Instituição. Para tanto, organiza-se em três dimensões complementares:

- **Avaliações externas**, que compreendem os atos regulatórios institucionais e de cursos, bem como os indicadores de qualidade estabelecidos pelos órgãos reguladores;

- **Avaliações internas**, realizadas por meio das autoavaliações institucionais e dos cursos de graduação;
- **Avaliações de desempenho**, que contemplam a avaliação dos coordenadores de curso, do corpo docente e dos tutores.

Essa estrutura permite o acompanhamento sistemático da qualidade acadêmica e fortalece a integração entre avaliação, gestão e planejamento.

Totalmente implantado, o PAI é conduzido anualmente pela Comissão Própria de Avaliação, que atua na coordenação dos processos avaliativos, na consolidação de indicadores estratégicos e na apresentação de relatórios à gestão institucional, contribuindo para a qualificação das decisões acadêmicas e administrativas e para o aprimoramento permanente da qualidade educacional.

1.1. Planejamento estratégico

Ao longo dos anos, a Comissão Própria de Avaliação do CEUNI-FAMETRO tem aprimorado seus processos em consonância com as normas acadêmicas e regulatórias, contribuindo de forma estruturada para o planejamento institucional. A consolidação da cultura avaliativa permitiu integrar a avaliação ao cotidiano acadêmico, tornando-a elemento constitutivo da gestão e não apenas instrumento de verificação pontual.

O Planejamento Estratégico, formalizado no PDI, orienta as ações de médio e longo prazo e estabelece metas vinculadas à missão e à visão institucional. Esse planejamento mantém articulação direta com o Programa de Avaliação Institucional, assegurando que os resultados das avaliações internas e externas sejam analisados pela gestão e incorporados aos processos decisórios.

Com base nos diagnósticos produzidos, a Instituição define estratégias voltadas ao fortalecimento de suas potencialidades e ao enfrentamento de fragilidades identificadas. Essa dinâmica favorece decisões fundamentadas em evidências e amplia a capacidade institucional de resposta às demandas acadêmicas e sociais.

O planejamento decorrente dos resultados avaliativos envolve tanto a gestão administrativa quanto a gestão acadêmica. Os gestores analisam os dados consolidados, promovem discussões internas e elaboram planos de ação que orientam as iniciativas institucionais. No âmbito acadêmico, essas análises subsidiam a elaboração dos planos acadêmico-administrativos dos cursos, alinhando práticas pedagógicas e operacionais às diretrizes institucionais.

A definição de metas e ações estratégicas decorre desse processo estruturado, que estabelece acompanhamento sistemático das iniciativas implementadas. Dessa forma, a avaliação não encerra um ciclo isolado, mas integra um movimento permanente de planejamento, execução e monitoramento, conforme demonstrado na Figura 1.

Esse modelo fortalece a coerência entre avaliação, gestão e planejamento, contribuindo para a qualificação das decisões institucionais e para o aprimoramento dos cursos e serviços oferecidos. Ao articular esses elementos, o CEUNI-FAMETRO reafirma seu compromisso com a qualidade acadêmica e com o desenvolvimento educacional e social.

2

METODOLOGIA



2. METODOLOGIA

Devidamente implantado e integrado à gestão institucional, o Programa de Avaliação Institucional é executado anualmente sob a condução da Comissão Própria de Avaliação. Por meio dos processos avaliativos estabelecidos, a CPA desenvolve ações programadas cujos indicadores resultantes subsidiam a qualificação da gestão acadêmica e administrativa.

Entre as principais atribuições da CPA na condução da Avaliação Institucional destacam-se: envolver a comunidade acadêmica e estimular sua participação; organizar o sistema de coleta e análise de dados; contribuir para a elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação; consolidar e interpretar os dados obtidos; divulgar os resultados e promover discussões institucionais; subsidiar o planejamento institucional por meio da articulação entre avaliações internas e externas; acompanhar os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional; e assegurar a continuidade do processo avaliativo.

A Política de Avaliação Institucional e o macroprocesso do Programa de Avaliação Institucional estão estruturados conforme apresentado na Figura 2, evidenciando a integração entre avaliação externa, autoavaliação institucional, autoavaliação dos cursos, avaliação de desempenho e indicadores de gestão, os quais subsidiam o planejamento estratégico e os planos acadêmico-administrativos.

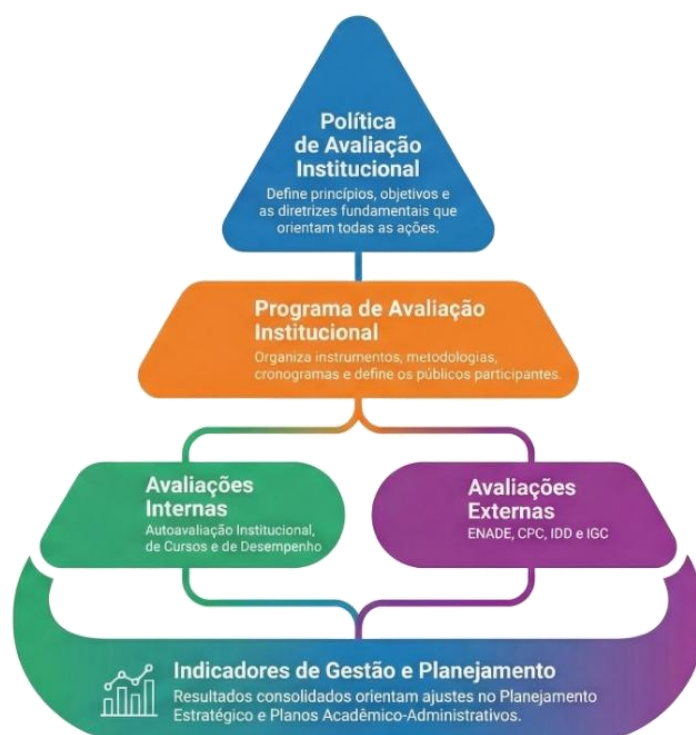


Figura 2 - Estrutura da Política e do Programa de Avaliação Institucional.

O Projeto de Autoavaliação fundamenta-se na perspectiva de aperfeiçoamento institucional, orientado pela participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, pela utilização de instrumentos técnico-metodológicos adequados e pela sistematização das informações coletadas. Esse processo busca assegurar legitimidade aos dados e fortalecer a cultura avaliativa.

A participação dos diferentes segmentos institucionais constitui elemento essencial do processo avaliativo. A articulação entre avaliação, planejamento e tomada de decisão possibilita que os resultados obtidos sejam efetivamente incorporados à gestão, promovendo ajustes, adequações e melhorias institucionais.

A autoavaliação ocorre anualmente em dois momentos distintos: no primeiro semestre letivo, no âmbito dos cursos de graduação; e no segundo semestre, no âmbito institucional. A comunidade acadêmica e a sociedade civil organizada participam do planejamento e da execução das avaliações por meio de seus representantes e são continuamente sensibilizadas quanto à importância da participação e da apropriação dos resultados.

Além da análise das avaliações internas e externas, a CPA considera, semestralmente, os dados provenientes da Ouvidoria, ampliando a base de informações utilizadas para qualificar o processo avaliativo.

A Figura 3 sintetiza as etapas do processo anual de autoavaliação realizado no CEUNI-FAMETRO, demonstrando a sequência de planejamento, sensibilização, aplicação dos instrumentos, coleta e análise de dados, divulgação dos resultados, elaboração de planos de melhorias e retorno à comunidade.

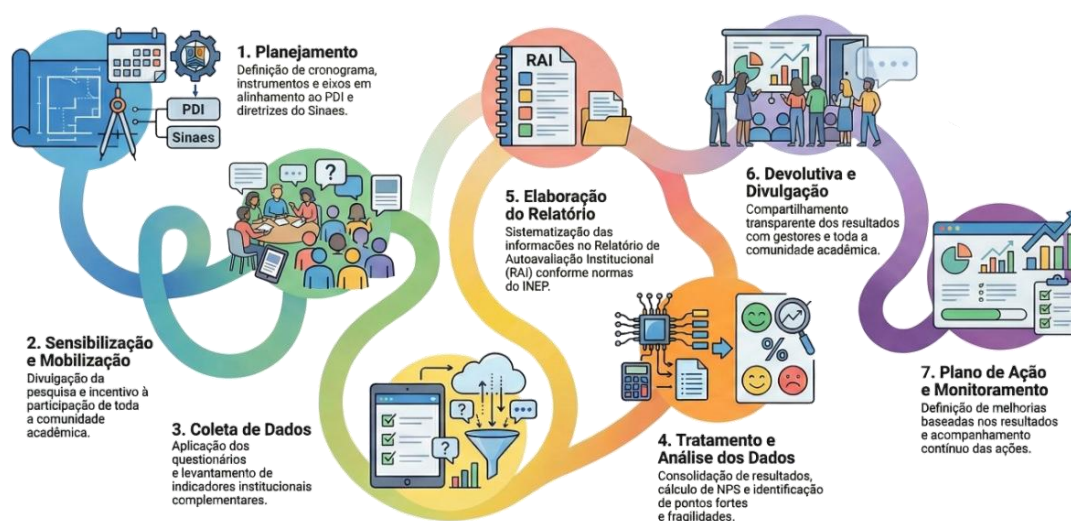


Figura 3 - Etapas do processo de autoavaliação.

2.1. Instrumentos utilizados para coleta dos dados

Semestralmente, a Comissão Própria de Avaliação realiza pesquisas por meio de questionários eletrônicos compostos por questões abertas e fechadas, direcionadas à comunidade acadêmica e à sociedade civil organizada.

As pesquisas são disponibilizadas online no portal acadêmico (Sistema Totvs RM), por meio de banner específico para cada segmento. Os questionários são inseridos na plataforma de pesquisas da CPA com suporte do setor de tecnologia da informação, utilizando sistema desenvolvido internamente para atender às demandas da avaliação institucional. A participação da sociedade civil organizada ocorre por meio de link específico, encaminhado pelo setor de empregabilidade (EMPREMETRO).

Os instrumentos seguem a métrica Net Promoter Score (NPS), permitindo que os respondentes expressem seu grau de satisfação ou concordância em escala de 0 a 10. Além das questões fechadas, são incluídas duas perguntas abertas destinadas à manifestação de comentários sobre pontos positivos e aspectos a melhorar. O quantitativo de questões fechadas varia conforme o tipo de avaliação, o público-alvo e o período de aplicação.

As questões são elaboradas com foco na clareza, objetividade e precisão, buscando evitar ambiguidades e assegurar compreensão adequada dos enunciados e das opções de resposta, considerando a diversidade do público participante.

Os questionários de Autoavaliação Institucional contemplam os cinco eixos definidos na Nota Técnica INEP nº 65/2014, que organiza as dez dimensões do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior 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.
- Eixo 5 – Infraestrutura: Dimensão 7 – Infraestrutura Física.

O Instrumento de Avaliação Institucional Externa para fins de credenciamento é utilizado como referência para a definição dos indicadores que compõem os questionários, assegurando alinhamento com os critérios regulatórios.

Os questionários de Autoavaliação de Curso têm 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.
- Dimensão 3 – Infraestrutura.

Além disso, são considerados como referência os indicadores e eixos temáticos presentes no Questionário do Estudante do ENADE, o que amplia a consistência metodológica da autoavaliação de curso e favorece a comparabilidade com parâmetros nacionais de qualidade. Essa estrutura metodológica assegura, assim, a coerência entre a avaliação interna e os referenciais externos, permitindo um diagnóstico mais abrangente da Instituição e dos cursos ofertados.

2.2. Segmentos da comunidade acadêmica

O processo de autoavaliação do CEUNI-FAMETRO, em conformidade com a legislação vigente, é conduzido pela Comissão Própria de Avaliação, cuja composição assegura a participação de representante da sociedade civil organizada e de cada segmento da comunidade acadêmica, contemplando docentes/tutores, discentes e técnicos-administrativos.

Além de coordenar o processo avaliativo, a CPA acompanha a gestão acadêmica e administrativa, contribuindo para o planejamento institucional com base nos resultados obtidos.

Considerando as especificidades de cada público, os instrumentos de coleta de dados são estruturados por segmento, mantendo os mesmos eixos avaliativos, porém com indicadores adaptados à natureza da atuação e à experiência de cada grupo, conforme apresentado a seguir.

AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

- Docentes/tutores - 36 questões:

DOCENTES/TUTORES	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	2
Desenvolvimento Institucional	4
Políticas Acadêmicas	5
Políticas de Gestão	10
Infraestrutura	15

- Técnicos-administrativos - 21 questões:

TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	2
Desenvolvimento Institucional	2
Políticas Acadêmicas	3
Políticas de Gestão	9
Infraestrutura	5

- Discentes - 44 questões:

DISCENTES	
EIXO	QTD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	2
Desenvolvimento Institucional	11
Políticas Acadêmicas	14
Políticas de Gestão	4
Infraestrutura	13

- Sociedade Civil Organizada - 7 questões:

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

AUTOAVALIAÇÃO DE CURSO

Para a autoavaliação de curso, o instrumento é aplicado aos discentes e contempla 25 questões, distribuídas conforme as dimensões do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, , acrescidas de uma dimensão específica voltada à autopercepção discente sobre seu desempenho acadêmico. A distribuição das questões ocorre da seguinte forma:

- Discentes - 25 questões:

DISCENTES	
DIMENSÃO	QTD. QUESTÕES
Organização Didático-Pedagógica	9
Corpo docente e tutorial	6
Infraestrutura	7
Autoavaliação Discente	3

Para assegurar ampla participação, a CPA realiza, no início de cada semestre, reuniões com gestores, coordenações, docentes/tutores e técnicos-administrativos, reforçando a importância do processo avaliativo e seus objetivos institucionais. A avaliação é também divulgada por meio de campanhas institucionais e canais acadêmicos de comunicação, em consonância com o calendário acadêmico, garantindo que todos os segmentos tenham conhecimento prévio sobre os períodos de aplicação e as formas de participação, conforme ilustrado na Figura 4.



Figura 4 - Modelos de peças de sensibilização. À esquerda, material informativo da Comissão Própria de Avaliação com orientações sobre o processo de autoavaliação; à direita, na parte superior, banner digital de divulgação da Autoavaliação Institucional; e, na parte inferior direita, registro de professor apresentando o projeto “FAMETRO Consciente” em sala de aula.

A estratégia de sensibilização contempla a produção de materiais de comunicação, como artes digitais, publicações em redes sociais institucionais e vídeos informativos. Esses conteúdos são divulgados por diferentes canais, incluindo aplicativos de mensagens, com o objetivo de ampliar o alcance das informações e estimular a participação da comunidade acadêmica.

Além das ações digitais, são realizadas visitas às salas de aula (Figura 5) e articulações com gestores, coordenadores, docentes e tutores, buscando fortalecer o engajamento discente no processo avaliativo e ampliar a participação dos diferentes segmentos institucionais.



Figura 5 - Visita às salas de aula para sensibilização.

No mesmo contexto, são implementadas ações complementares com o objetivo de fortalecer a sensibilização da comunidade acadêmica, ampliar a adesão ao processo de autoavaliação e consolidar uma cultura institucional de participação. Entre as iniciativas desenvolvidas, destaca-se o projeto “FAMETRO Consciente” (Figura 4), voltado à ampliação da consciência avaliativa no ambiente acadêmico.

Também foram adotadas estratégias de reconhecimento e incentivo à participação, incluindo a premiação dos cursos com maiores índices de adesão à autoavaliação, a realização de sorteios destinados aos discentes, com destaque para a concessão de bolsas de pós-graduação, e o reconhecimento das coordenações acadêmicas com melhor desempenho no engajamento do processo avaliativo (Figura 6).

Adicionalmente, foram instituídos os selos Parceiro da CPA (Figura 7A), concedido às coordenações com maior engajamento, e Destaque da CPA (Figura 7B), atribuído aos cursos que apresentaram evolução significativa nos índices de participação discente em relação ao ano anterior.

Essas ações contribuíram para fortalecer a cultura avaliativa, reforçando o compromisso institucional com a qualificação contínua 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 2025. (A) Selo de Curso Parceiro da CPA. (B) Selo de Curso Destaque da CPA.

A garantia de confidencialidade das respostas constitui princípio essencial do processo avaliativo, assegurando participação voluntária, liberdade de manifestação e confiabilidade dos dados obtidos.

A divulgação dos resultados ocorre por diferentes meios, físicos e digitais (Figura 8), incluindo relatórios institucionais, materiais informativos, reuniões acadêmicas e publicação no site institucional. O uso de recursos como QR Codes, e-mails institucionais e o Ambiente Virtual de Aprendizagem amplia o acesso às informações e reforça a transparência do processo.



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

Como forma de evidenciar os resultados decorrentes da autoavaliação, adota-se o selo de conquista (Figura 9), utilizado para identificar espaços e setores que passaram por melhorias com base nas análises realizadas. Essa iniciativa contribui para dar visibilidade às ações implementadas, reforçando a credibilidade do processo avaliativo e estimulando a participação da comunidade acadêmica.

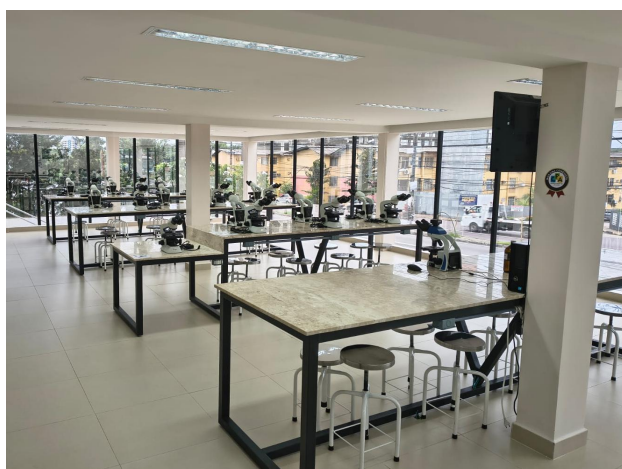


Figura 9 - Selo de conquista da CPA.

Assim, a avaliação institucional consolida-se como instrumento permanente de aprimoramento da gestão e dos processos acadêmicos, fortalecendo o engajamento dos diferentes segmentos institucionais e ampliando a participação ao longo dos ciclos avaliativos, em consonância com o compromisso institucional com a qualidade e a melhoria contínua.

2.3. Técnicas utilizadas para análise de dados

A CPA adotou o questionário virtual como instrumento de coleta de dados, considerando sua eficiência operacional, ampla acessibilidade e confiabilidade estatística. O formato digital permitiu que os respondentes participassem de qualquer local e em diferentes horários, desde que dispusessem de acesso à internet, reduzindo limitações geográficas e ampliando a representatividade dos segmentos consultados.

A divulgação dos questionários ocorreu por meio de diversos canais institucionais, tais como banners no site institucional, portal acadêmico, aplicativo FAMETRO, envio de e-mails direcionados, publicações em redes sociais institucionais e demais meios internos de comunicação, o que contribuiu para o alcance e o engajamento da comunidade acadêmica.

A utilização de plataforma institucional própria possibilitou a automatização da coleta, consolidação e tabulação dos dados, reduzindo o tempo de processamento e racionalizando recursos. Essa sistematização diminuiu a possibilidade de inconsistências decorrentes de intervenções manuais, conferindo maior segurança à análise dos resultados.

A segurança da informação constituiu aspecto prioritário no processo. O sistema utilizado operou com protocolos de criptografia e controle de acesso, assegurando o sigilo das respostas, a integridade dos dados coletados e a proteção contra interferências externas.

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

Após a finalização da coleta, os dados foram processados e analisados por meio de dashboards interativos, que possibilitaram visualizações dinâmicas, filtragem de informações e geração de relatórios. Essa estrutura permitiu a interpretação objetiva dos resultados e sua comunicação de forma clara e acessível aos diferentes públicos da Instituição.

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

- Detratores (0 a 6), que indicaram insatisfação e apontaram fragilidades na experiência institucional.
- Neutros (7 e 8), que demonstraram percepção moderada, sem forte engajamento positivo ou negativo.
- Promotores (9 e 10), que avaliaram a instituição de forma altamente positiva e tenderam a recomendá-la.

Questão 1

O quanto as orientações recebidas incentivam sua participação nas pesquisas da CPA?

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 foi calculado a partir da diferença entre o percentual de promotores e o percentual de detratores (Figura 11), resultando em um valor que variou de -100 a 100. Para fins de análise, os resultados foram classificados em quatro zonas de desempenho: 1) Zona Crítica (-100 a 0,99), correspondente a cenário de elevada insatisfação; 2) Zona de Aperfeiçoamento (1 a 30,99), indicativa de aspectos positivos com necessidade de melhorias; 3) Zona de Qualidade (31 a 70,99), associada à percepção favorável e experiência satisfatória; e 4) Zona de Excelência (71 a 100), representativa de elevado grau de satisfação e reconhecimento institucional. No ciclo avaliativo analisado, não foram registrados indicadores situados na Zona Crítica.

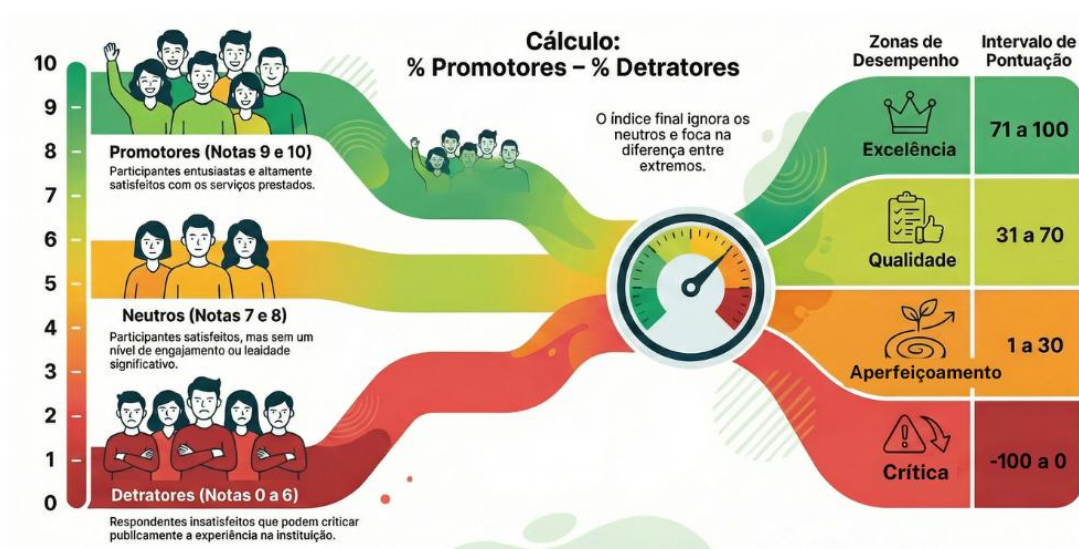


Figura 11 - Metodologia NPS: mensuração da satisfação e qualidade percebida pelos participantes das pesquisas.

A adoção do NPS justificou-se por sua simplicidade, eficiência e capacidade de gerar subsídios estratégicos sobre a percepção do público participante, permitindo interpretação ágil dos resultados e facilitando a tomada de decisões institucionais. Diferentemente de setores voltados ao consumo, em que o NPS é amplamente utilizado para mensurar imagem e reputação, na educação superior sua aplicação revelou-se mais abrangente. O índice refletiu a percepção da comunidade acadêmica quanto à qualidade acadêmica, infraestrutura, suporte institucional e à experiência com a Instituição de forma integrada, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento.

As respostas às questões abertas passaram por processo de categorização e análise de conteúdo, sendo agrupadas conforme os setores de interesse. A CPA analisou os dados obtidos tanto nos relatórios de avaliações externas quanto nos resultados da autoavaliação institucional, identificando indicadores que demandavam atenção e propondo planos de ação para seu aprimoramento.

A Instituição estabeleceu como parâmetro mínimo desejável o alcance da Zona de Qualidade para cada indicador dentro de sua respectiva dimensão. Resultados situados abaixo dessa faixa foram interpretados como sinalizadores de necessidade de revisão, demandando a formulação e implementação de

planos de ação específicos. Essa abordagem favorece o aprimoramento contínuo dos processos acadêmicos e administrativos.

Para garantir a efetividade desse acompanhamento, a CPA desempenhou papel central na análise da evolução dos indicadores ao longo dos ciclos avaliativos, observando tendências e avaliando a efetividade das ações implementadas. Esse monitoramento possibilitou ajustes estratégicos fundamentados em dados, identificação de padrões de desempenho e de áreas que demandaram intervenções prioritárias e alinhamento contínuo das práticas institucionais às diretrizes do PDI, assegurando coerência com os objetivos estabelecidos.

Ao integrar essas análises ao planejamento estratégico institucional, o CEUNI-FAMETRO reforçou a utilização da autoavaliação como instrumento de gestão, assegurando a melhoria progressiva das práticas acadêmicas e administrativas.

3

DESENVOLVIMENTO



3. DESENVOLVIMENTO

Nesta seção, são apresentados os resultados decorrentes do processo de Avaliação Institucional do CEUNI-FAMETRO referentes ao exercício de 2025. Os dados coletados foram organizados e analisados pelos diferentes setores da instituição, subsidiando o planejamento e a execução de ações acadêmico-administrativas.

O Programa de Avaliação Institucional, conduzido pela Comissão Própria de Avaliação em articulação com as coordenações de ensino, coordenações de curso, Procuradoria Institucional, Reitoria, Pró-Reitoria e demais áreas, estruturou o processo de coleta, sistematização e interpretação das informações. Sua atuação abrangeu as unidades presenciais de Manaus e os polos de educação a distância, garantindo a integração dos resultados à gestão institucional.

Os dados foram obtidos por meio de avaliações internas, externas e de desempenho, sendo posteriormente integrados ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o que permitiu acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas e o alinhamento com a missão, visão e valores institucionais. A partir desses resultados, foram produzidos indicadores, como o Net Promoter Score, que subsidiaram a definição de ações corretivas e o aprimoramento das práticas acadêmicas e de gestão.

Na sequência, são apresentados os resultados, conforme a estrutura estabelecida pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

3.1. Resultados das avaliações externas e dos indicadores de qualidade

As avaliações externas realizadas no âmbito do Sinaes, bem como os indicadores oficiais de qualidade divulgados pelo Ministério da Educação, constituem referenciais fundamentais para a análise do desempenho institucional. Esses resultados permitem verificar o grau de alinhamento entre o planejamento estratégico estabelecido no PDI e a efetividade das práticas acadêmicas, administrativas e de gestão implementadas pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO.

No que se refere às avaliações conduzidas por comissões in loco, destacam-se os atos institucionais e os atos regulatórios de cursos, cujos resultados evidenciam a consolidação da qualidade acadêmica, o fortalecimento da gestão institucional e o compromisso permanente com a melhoria contínua.

- **Atos Institucionais:** As avaliações externas institucionais evidenciam o alinhamento do Centro Universitário CEUNI-FAMETRO às metas estabelecidas em seu PDI, especialmente no que se refere à consolidação da qualidade acadêmica, ao fortalecimento da gestão institucional e à melhoria contínua dos processos educacionais. No processo de credenciamento realizado em 2017, a instituição obteve Conceito Institucional (CI) 4 e, em 2018, alcançou Conceito Institucional EaD (CI-EaD) 5 no credenciamento da modalidade a distância, em consonância com as metas de expansão qualificada da oferta educacional. No credenciamento mais recente, realizado em 2023, o CEUNI-FAMETRO atingiu seu melhor desempenho histórico, com nota 5 nos quatro primeiros eixos avaliados e 4,82 no quinto eixo, resultado que reafirma o cumprimento das diretrizes do PDI voltadas à excelência acadêmica, à eficácia da gestão e à sustentabilidade institucional.
- **Atos de Cursos:** No âmbito dos atos regulatórios de cursos, em 2025, dois cursos de graduação passaram por visitas in loco para fins de reconhecimento (Quadro 1). Os conceitos obtidos confirmam a efetividade das ações previstas no PDI relacionadas à qualificação do corpo docente, à organização didático-pedagógica e à adequação da infraestrutura acadêmica. Esses resultados evidenciam que os cursos avaliados atendem aos padrões de qualidade definidos institucionalmente, reforçando a coerência entre o planejamento estratégico, as práticas acadêmicas desenvolvidas e os referenciais de qualidade exigidos pelo Sinaes.

Quadro 1 - Conceito final obtido (CC) em 2025 pelos cursos de graduação com visitas in loco.

CÓDIGO DO CURSO	NOME DO CURSO	GRAU	VALOR CC
1151561	DESIGN GRÁFICO	Tecnológico	5
1597255	EDUCAÇÃO FÍSICA EAD	Licenciatura	4

Fonte: Procuradoria Institucional, 2025.

De modo geral, os resultados alcançados nos atos institucionais e de cursos indicam que as metas do PDI vêm sendo progressivamente implementadas, refletindo-se em avaliações externas positivas. Esse desempenho reforça o compromisso institucional com a melhoria contínua da qualidade do ensino, a consolidação das políticas acadêmicas e o fortalecimento da identidade institucional do CEUNI-FAMETRO no cenário da educação superior.

Em complemento às avaliações externas, o processo de construção e consolidação institucional também se materializa por meio dos indicadores oficiais de qualidade da educação superior. A Portaria nº 209, de 6 de junho de 2022, do Ministério da Educação, define como indicadores de qualidade: o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observados e Esperados (IDD), o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC).

Nesse contexto, apresentam-se, a seguir, os resultados dos indicadores de qualidade obtidos pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO no último triênio, os quais subsidiam a análise do desempenho acadêmico dos cursos e da instituição, bem como a avaliação da efetividade das políticas e ações previstas no PDI.

- a) **ENADE:** Os conceitos alcançados pelos cursos de graduação são apresentados no Quadro 2, considerando os resultados dos triênios avaliativos.

No triênio 2021–2023, a instituição registrou o seguinte desempenho: 1 curso com conceito 5 (2%), 1 curso com conceito 4 (2%), 21 cursos com conceito 3 (37%), 27 cursos com conceito 2 (47%) e 7 cursos com conceito 1 (12%). A análise comparativa com os dois triênios anteriores (2014–2016 e 2017–2019)

evidencia uma evolução gradual e consistente no desempenho institucional, expressa pelo aumento do percentual de cursos com conceitos iguais ou superiores a 3 e pela consequente redução daqueles situados nos conceitos 1 e 2.

No triênio 2014–2016, apenas 24% dos cursos obtiveram conceito 3, enquanto 76% concentraram-se nos conceitos 1 e 2. Já no período 2017–2019, observou-se avanço, com 31% dos cursos alcançando conceitos 3 e 4, e redução para 69% nos conceitos 1 e 2.

No triênio mais recente (2021–2023), os resultados demonstram progressão mais significativa, com a inclusão do primeiro curso a alcançar conceito 5 e a elevação do percentual de cursos com conceito 3 ou superior para 40%, acompanhada da redução dos cursos com conceitos 1 e 2 para 60%, conforme ilustrado na Figura 12.

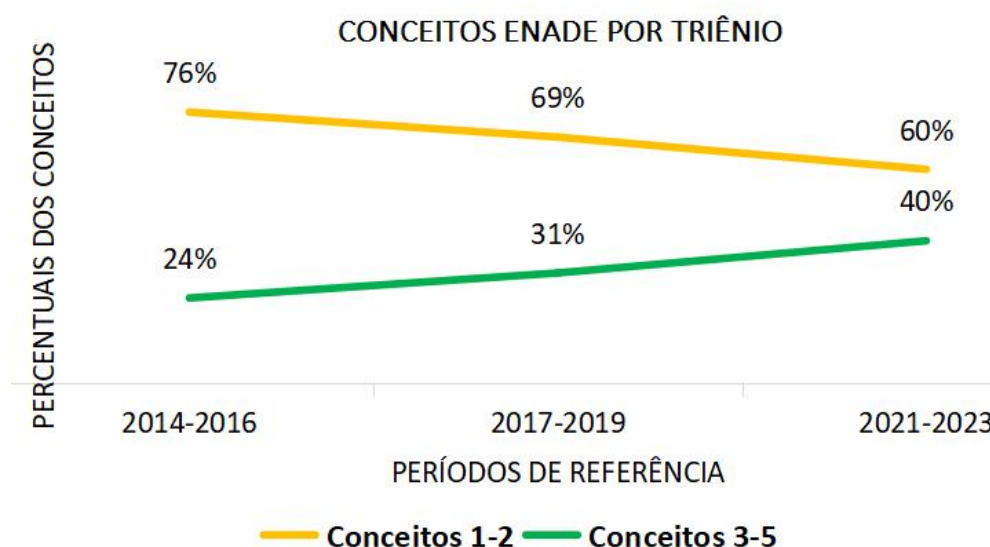


Figura 12 - Evolução dos conceitos ENADE do CEUNI-FAMETRO.

Esses resultados indicam uma tendência positiva de qualificação acadêmica, refletindo os esforços institucionais voltados ao aprimoramento dos processos pedagógicos, ao acompanhamento sistemático do desempenho dos cursos e ao alinhamento das práticas formativas às diretrizes do Sinaes.

A melhoria observada nos resultados do ENADE está associada à intensificação das ações institucionais de aperfeiçoamento do ensino,

implementadas de forma sistemática desde 2016. Dentre essas iniciativas, destacam-se:

- Reuniões de planejamento pedagógico com foco no monitoramento da matriz de competências, da matriz de conteúdos, dos planos de aprendizagem, dos planos de práticas, do plano de trabalho docente e da qualidade das avaliações institucionais;
- Aplicação da Pesquisa de Qualidade de Ensino (PQE);
- Reuniões periódicas das coordenações com seus colegiados para revisão das matrizes curriculares e identificação das competências relevantes, conforme as diretrizes curriculares nacionais;
- Intensificação da aplicação de simulados, com acompanhamento sistemático do rendimento dos discentes; e
- Implantação do novo plano de aprendizagem, com foco no desenvolvimento de competências e na mudança da metodologia de ensino, incluindo a ampliação do uso de metodologias ativas.

Apesar dos avanços obtidos, observa-se que 60% dos cursos avaliados no último triênio ainda permaneceram abaixo da meta institucional mínima, que estabelece a obtenção de conceito ENADE igual ou superior a 3. Diante desse cenário, a CPA destaca a necessidade de aperfeiçoar e aprofundar as estratégias em curso, com ênfase na sensibilização do corpo docente e no acompanhamento mais rigoroso do desempenho discente ao longo do processo formativo.

A implementação do FAMETRO Avalia, em 2024, reforça esse compromisso institucional ao disponibilizar ferramentas mais robustas para a coleta, análise e monitoramento dos dados avaliativos, subsidiando ações de melhoria contínua que devem repercutir positivamente já no ENADE 2025. Nesse contexto, torna-se fundamental ampliar a conscientização da comunidade acadêmica acerca da importância do ENADE para o fortalecimento dos cursos, da instituição e para o desenvolvimento profissional dos estudantes, especialmente diante do uso crescente do boletim de desempenho individual como critério em processos seletivos de empresas.

- b) **IDD:** Os resultados dos cursos de graduação, apresentados no Quadro 2, evidenciam o compromisso institucional com a agregação de valor ao processo formativo dos estudantes.

No triênio 2021–2023, observa-se que 45% dos cursos (24 de 53) alcançaram o conceito 3, indicando desempenho consistente em relação ao perfil de ingresso dos discentes, enquanto 8 cursos (15%) obtiveram conceitos 4 e 5, demonstrando elevado valor agregado ao longo da trajetória acadêmica. A análise comparativa com o triênio 2017–2019 revela uma melhoria qualitativa na distribuição dos conceitos, com ampliação do percentual de cursos situados nos patamares mais elevados do indicador, especialmente nos conceitos 4 e 5, que passaram de 9% para 15%.

Esse avanço sinaliza o impacto positivo das estratégias institucionais voltadas ao aprimoramento das práticas pedagógicas, ao acompanhamento do desempenho discente e ao alinhamento curricular às competências previstas nas diretrizes nacionais.

De modo geral, os resultados do IDD reforçam que as ações implementadas pela instituição têm contribuído para a consolidação de um ambiente acadêmico capaz de promover a aprendizagem efetiva, agregando valor à formação dos estudantes e fortalecendo o compromisso institucional com a qualidade do ensino superior e com a formação de profissionais socialmente responsáveis e comprometidos com os saberes construídos ao longo de sua trajetória universitária.

- c) **CPC:** Os conceitos alcançados pelos cursos de graduação desde 2021 podem ser observados no Quadro 2. Dos 57 cursos com CPC publicado, 36 cursos (63%) obtiveram conceitos superiores a 3, sendo classificados nos patamares 4 e 5, enquanto 20 cursos (35%) alcançaram conceito 3, consolidando-se na zona de qualidade do indicador. Apenas 1 curso (2%) apresentou conceito 2.

Esses resultados evidenciam que 98% dos cursos avaliados situam-se nos conceitos considerados satisfatórios ou de excelência, demonstrando a

robustez acadêmica da instituição, a consistência das práticas pedagógicas adotadas e o comprometimento permanente com a qualidade do ensino ofertado.

A expressiva concentração de cursos nos conceitos 4 e 5, justifica e sustenta o excelente desempenho observado no Índice Geral de Cursos (IGC), refletindo a maturidade dos processos acadêmicos, o alinhamento às diretrizes curriculares nacionais e a efetividade das políticas institucionais de ensino e avaliação.

- d) **IGC:** A qualificação do Índice do CEUNI–FAMETRO teve início em 2007, quando a instituição registrou um IGC contínuo de 1.74. Desde então, observa-se uma trajetória consistente de crescimento e consolidação acadêmica, com a ascensão à faixa 3 em 2009 e, posteriormente, à faixa 4, alcançada e mantida de forma contínua nos ciclos avaliativos mais recentes.

Em 2021, a instituição atingiu seu melhor desempenho histórico, com um IGC contínuo de 3.121, indicador que expressa de maneira abrangente a qualidade global dos cursos ofertados. Em 2023, o CEUNI–FAMETRO manteve-se novamente na faixa 4 (Quadro 3), alcançando essa classificação pelo quinto ano consecutivo, destacando-se no cenário estadual do Amazonas e evidenciando a estabilidade, a maturidade acadêmica e a solidez dos processos de gestão institucional.

A evolução e a consolidação do IGC institucional são fortemente sustentadas pelos resultados consistentes do CPC, refletindo os esforços permanentes da instituição na qualificação do ensino, no fortalecimento das práticas pedagógicas e na consolidação de padrões elevados de excelência acadêmica, em consonância com as diretrizes do Sinaes.

Quadro 2 - ENADE, IDD e CPC dos cursos do CEUNI-FAMETRO do último ciclo (2021, 2022 e 2023).

CURSO	ANO DA AVALIAÇÃO	VALOR ENADE	VALOR IDD	VALOR CPC
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 -UNIDADE 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 - UNIDADE LESTE	2022	3	5	4
LOGÍSTICA - UNIDADE LESTE	2022	3	4	4
ADMINISTRAÇÃO - UNIDADE LESTE	2022	2	2	3
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - UNIDADE 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
BIOMEDICINA – SEDE	2023	2	2	3
ENFERMAGEM – SEDE	2023	2	3	4
ESTÉTICA E COSMÉTICA – SEDE	2023	3	2	4
FARMÁCIA – SEDE	2023	2	2	3
FISIOTERAPIA – SEDE	2023	2	2	3
FONOAUDIOLOGIA – SEDE	2023	2	2	3
NUTRIÇÃO – SEDE	2023	3	3	4
RADIOLOGIA – SEDE	2023	1	2	3
SEGURANÇA DO TRABALHO – SEDE	2023	5	4	5
ARQUITETURA E URBANISMO – SEDE	2023	3	4	4
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – SEDE	2023	2	3	4
ENGENHARIA AMBIENTAL E EN. REN. – SEDE	2023	2	2	3
ENGENHARIA CIVIL – SEDE	2023	2	3	4
ENGENHARIA ELÉTRICA – SEDE	2023	2	2	3
MEDICINA VETERINÁRIA – SEDE	2023	3	3	4
ODONTOLOGIA – SEDE	2023	2	2	4
MEDICINA – SEDE	2023	1	1	3
ESTÉTICA E COSMÉTICA – UNIDADE LESTE	2023	2	3	4
FARMÁCIA – UNIDADE LESTE	2023	1	2	3

BIOMEDICINA – UNIDADE LESTE	2023	1	2	3
ENGENHARIA CIVIL – EAD	2023	2	1	3
GESTÃO AMBIENTAL – EAD	2023	2	3	4
NUTRIÇÃO – EAD	2023	1	1	2
ENGENHARIA ELÉTRICA – EAD	2023	1	2	3

Fonte: Relatório da Procuradoria Institucional, 2025.

Quadro 3 - IGC contínuo e faixa de todas as IES do estado do Amazonas no ano de 2023.

NOME DA IES	IGC (CONTÍNUO)	IGC (FAIXA)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)	3.234	4
CENTRO UNIVERSITÁRIO CEUNI-FAMETRO	3.041	4
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS (UEA)	3.038	4
FACULDADE MARTHA FALCÃO WYDEN (FMF Wyden)	3.030	4
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS (IFAM)	2.935	3
FACULDADE LA SALLE	2.887	3
FACULDADE SANTA TERESA	2.772	3
FACULDADE ESTÁCIO DO AMAZONAS (ESTÁCIO AMAZONAS)	2.502	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE MANAUS (CEULM/ULBRA)	2.479	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE (UNINORTE)	2.330	3
FACULDADE BOAS NOVAS (FBNCTSB)	2.182	3
FACULDADE DO AMAZONAS (IAES)	2.251	3
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC AMAZONAS	2.127	3
FACULDADE SALESIANA DOM BOSCO (FSDB)	2.107	3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ENSINO SUPERIOR DO AMAZONAS (CIESA)	2.055	3
UNIVERSIDADE NILTON LINS (UNINILTONLINS)	2.042	3

ESCOLA SUPERIOR BATISTA DO AMAZONAS (ESBAM)	2.035	3
FACULDADES IDAAM	1.809	2
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR FUCAPI (CESF)	1.674	2
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE MANAUS (FOM)	1.197	2

Fonte: e-MEC 2025.

Os resultados das avaliações externas e dos indicadores de qualidade apresentados anteriormente constituem referenciais fundamentais para a análise institucional, ao evidenciarem o desempenho acadêmico e a efetividade das políticas educacionais adotadas pelo CEUNI-FAMETRO no âmbito do planejamento e da gestão. Em consonância com esses referenciais, a CPA desenvolve, de forma sistemática e contínua, o processo de autoavaliação institucional, com o objetivo de analisar criticamente os dados internos, identificar avanços e fragilidades, subsidiar a tomada de decisão e orientar o aprimoramento das ações previstas no PDI.

A seguir, são apresentados os resultados e análises da autoavaliação institucional, considerando a percepção dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, bem como sua contribuição para o fortalecimento da cultura avaliativa e da melhoria contínua da qualidade institucional.

3.2. Resultados da autoavaliação institucional

Nesta seção de Desenvolvimento do Relatório, os dados coletados por meio da autoavaliação institucional do CEUNI-FAMETRO, referentes ao ano de 2025, foram analisados e consolidados pelos diversos atores da instituição, subsidiando o planejamento e a execução das ações acadêmico-administrativas.

A análise está organizada em cinco eixos estruturantes, conforme orientação metodológica do INEP para elaboração do Relatório de Autoavaliação Institucional, os quais contemplam as dez dimensões previstas no art. 3º da Lei nº 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Essa organização possibilita uma abordagem sistêmica, coerente e alinhada ao PDI da Instituição.

3.2.1. Participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional

A instituição evidencia forte compromisso com o processo de autoavaliação institucional, refletido no expressivo nível de participação da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada nos instrumentos aplicados em 2025 (Figura 13). A elevada adesão dos diferentes segmentos não apenas confirma o engajamento coletivo, mas também sinaliza a consolidação de uma cultura avaliativa madura, na qual a autoavaliação é reconhecida como instrumento estratégico para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade acadêmica e da gestão institucional.

Em 2025, a participação dos discentes alcançou 64%, enquanto docentes e tutores registraram 86%. Entre os técnicos-administrativos, o índice foi de 89%, sendo considerados pela CPA muito satisfatórios em função da representatividade dos segmentos. Esses resultados evidenciam o engajamento da comunidade acadêmica e a efetividade das estratégias institucionais de sensibilização e mobilização adotadas.

Destaca-se, ainda, a participação da sociedade civil organizada, que atingiu 71%, reforçando o fortalecimento da relação da instituição com a comunidade externa e a ampliação dos espaços de diálogo e escuta social. Esse cenário reafirma o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a transparência, a responsabilidade social e a integração com o contexto em que está inserido.

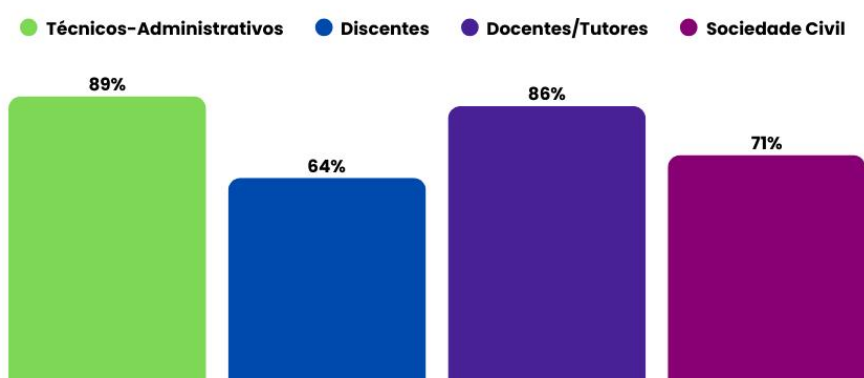


Figura 13 - Participação dos segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada na autoavaliação institucional de 2025. Fonte: CPA, 2025.

3.2.2. Visão geral dos resultados por eixo

A análise das médias do NPS por eixo, considerando a percepção dos Técnicos-Administrativos, Discentes e Docentes/Tutores, evidencia que todos os eixos avaliados situam-se na Zona de Qualidade do NPS, confirmando uma avaliação institucional globalmente positiva no ano de 2025 (Figura 14).

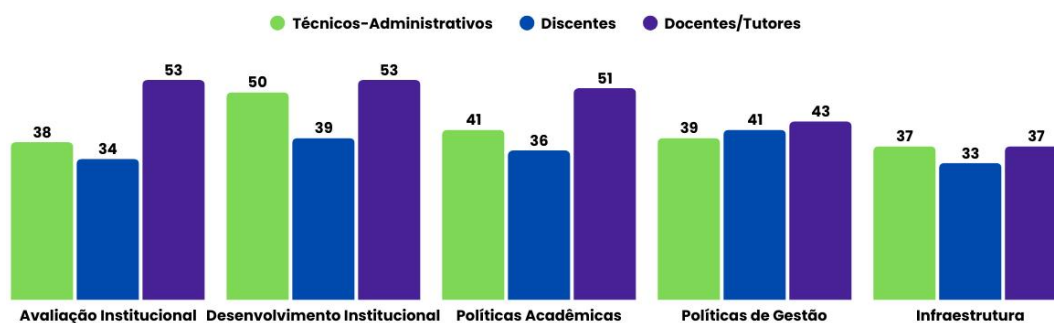


Figura 14 - Resultado NPS de cada segmento da comunidade acadêmica (discentes, técnicos-administrativos e docentes/tutores) por eixo no ano de 2025.

Dentre os eixos analisados, o Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional apresenta o melhor desempenho médio, com NPS de 47,3, destacando-se de forma mais expressiva em relação aos demais. Esse resultado indica elevado reconhecimento das ações institucionais voltadas ao desenvolvimento organizacional, à consolidação da missão institucional, à articulação entre planejamento e execução das políticas institucionais e à expansão qualificada das atividades acadêmicas.

Os Eixos 3 – Políticas Acadêmicas (NPS médio 42,7), 1 – Planejamento e Avaliação Institucional (NPS médio 41,7) e 4 – Políticas de Gestão (NPS médio 41,0) apresentam desempenhos muito próximos entre si, compondo um conjunto de eixos com avaliação homogênea e consistente. A proximidade desses resultados sugere estabilidade institucional nessas dimensões, com percepção positiva dos processos avaliativos, das práticas acadêmicas e dos mecanismos de gestão, ainda que sem diferenciação expressiva entre eles.

O Eixo 5 – Infraestrutura, embora igualmente situado na Zona de Qualidade do NPS, apresenta a menor média relativa (NPS 35,7) entre os eixos

avaliados. Esse comportamento indica maior sensibilidade na percepção dos segmentos quanto às condições estruturais físicas e tecnológicas, especialmente aquelas diretamente relacionadas à experiência acadêmica, sinalizando a necessidade de sua priorização no planejamento das ações institucionais, sem caracterizar fragilidade estrutural.

A análise segmentada dos resultados complementa essa leitura geral e evidencia padrões distintos de percepção entre os públicos avaliados. Os Docentes/Tutores apresentam, de forma consistente, os maiores índices de NPS em todos os eixos, indicando maior alinhamento às diretrizes institucionais e familiaridade com o planejamento e avaliação, desenvolvimento institucional e políticas acadêmicas.

Os Técnicos-Administrativos registram resultados intermediários, com avaliações positivas e relativamente estáveis, com destaque para o eixo do Desenvolvimento Institucional. Já os Discentes, embora igualmente situados na Zona de Qualidade, apresentam os menores valores relativos de NPS, sobretudo nos eixos de Infraestrutura e Planejamento e Avaliação, reforçando a relevância da experiência discente como referência central para o direcionamento das ações de melhoria contínua.

Quanto ao resultado da Sociedade Civil Organizada (Figura 15), os Eixos Desenvolvimento Institucional e Políticas Acadêmicas obtiveram avaliação em Zona de Excelência, com valores NPS de 79 e 73, respectivamente. 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 15 - Resultado da Sociedade Civil Organizada, na autoavaliação institucional de 2025, por eixo.

3.2.3. Visão geral dos resultados por dimensão

Após a análise dos resultados por eixo, esta seção apresenta uma visão abrangente da autoavaliação institucional de 2025 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 2025.

DIMENSÕES	NPS	ZONA
Dimensão 01: Missão e PDI	54	Qualidade
Dimensão 02: Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão	47	Qualidade
Dimensão 03: Responsabilidade Social da Instituição	50	Qualidade
Dimensão 04: Comunicação com a Sociedade	46	Qualidade
Dimensão 05: Políticas de Pessoal	40	Qualidade
Dimensão 06: Organização e Gestão da Instituição	41	Qualidade
Dimensão 07: Infraestrutura	35	Qualidade
Dimensão 08: Planejamento e Avaliação Institucional	42	Qualidade
Dimensão 09: Política de Atendimento aos Discentes	35	Qualidade
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	44	Qualidade

A partir da consolidação dos dados da autoavaliação institucional de 2025, o Quadro 4 apresenta o NPS médio das dez dimensões avaliadas, reunindo as percepções dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Os resultados

indicam que todas as dimensões situam-se na Zona de Qualidade, evidenciando avaliação positiva e consistente no conjunto dos aspectos analisados.

Dentre as dimensões, destaca-se a Dimensão 01 – Missão e PDI (NPS 54), que apresentou o melhor desempenho médio, indicando forte alinhamento entre as práticas institucionais e os princípios estratégicos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional. Em seguida, sobressaem a Dimensão 03 – Responsabilidade Social da Instituição (NPS 50) e a Dimensão 02 – Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão (NPS 47), demonstrando reconhecimento das ações voltadas à formação acadêmica, à inserção social e à articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

Em um bloco intermediário, situam-se as dimensões relacionadas à Comunicação com a Sociedade (NPS 46), Sustentabilidade Financeira (NPS 44), Planejamento e Avaliação Institucional (NPS 42) e Organização e Gestão da Instituição (NPS 41). Esses resultados evidenciam percepção positiva quanto à gestão institucional, à transparência administrativa, à organização interna e ao uso de instrumentos de planejamento e avaliação como suporte à tomada de decisão.

As menores médias relativas concentram-se nas dimensões Políticas de Pessoal (NPS 40), Infraestrutura (NPS 35) e Política de Atendimento aos Discentes (NPS 35). Embora igualmente classificadas na Zona de Qualidade, essas dimensões apresentam maior sensibilidade na percepção da comunidade acadêmica, especialmente no que se refere às condições estruturais, aos serviços de apoio e ao atendimento institucional, configurando-se como áreas prioritárias para o direcionamento de ações de aprimoramento.

De forma geral, a distribuição dos resultados por dimensão demonstra equilíbrio institucional, com predominância de avaliações positivas e clara identificação de prioridades estratégicas. Essa leitura orienta o planejamento contínuo das ações institucionais, em consonância com o PDI e com as diretrizes do Sinaes. As análises e discussões específicas dos indicadores de cada eixo/dimensão são apresentadas na sequência deste documento.

3.2.4. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

3.2.4.1. Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação

As questões e os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2025, referentes ao eixo 1, Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação, estão apresentados no quadro 5. Os dados refletiram a percepção dos segmentos consultados quanto às orientações para participação nas pesquisas da CPA e à percepção de melhorias institucionais decorrentes do processo avaliativo.

Quadro 5 - Questão aplicada nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referente ao Eixo 1 - Dimensão 8, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

O quanto as orientações recebidas incentivam sua participação nas pesquisas da CPA?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	40	Qualidade
Docentes/Tutores	58	Qualidade
Técnico-Administrativo	45	Qualidade
O quanto você percebe melhorias na instituição a partir das pesquisas da CPA?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	28	Aperfeiçoamento
Docentes/Tutores	48	Qualidade
Técnico-Administrativo	30	Aperfeiçoamento

No que se refere às orientações recebidas para participação nas pesquisas, os docentes/tutores atribuíram NPS 58, os técnicos-administrativos registraram NPS 45 e os discentes NPS 40, ambos classificados na Zona de Qualidade, evidenciando reconhecimento quanto às estratégias de mobilização e comunicação adotadas.

Em relação à percepção de melhorias implementadas a partir das pesquisas da CPA, os docentes/tutores atribuíram NPS 48, permanecendo na Zona de Qualidade. Entre os técnicos-administrativos, o indicador alcançou NPS 30, enquanto entre os discentes foi registrado NPS 28, situando-se na Zona de

Aperfeiçoamento. Esses resultados indicam que, embora o processo avaliativo seja reconhecido como estruturado, há necessidade de ampliar a percepção de retorno das ações implementadas, especialmente junto ao segmento discente.

De forma geral, a Dimensão 8 alcançou média 42 no NPS (Figura 16), classificando-se na Zona de Qualidade. O resultado evidencia consolidação da cultura avaliativa institucional, ao mesmo tempo em que sinaliza oportunidade de aprimoramento na comunicação dos desdobramentos e das melhorias realizadas com base nos dados coletados.

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.

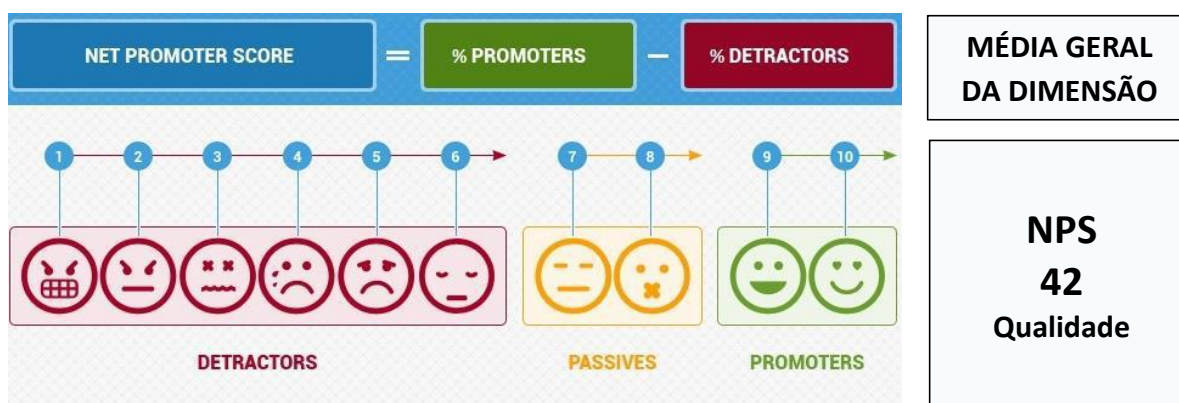


Figura 16 - NPS médio da dimensão 8.

3.2.5. Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo Desenvolvimento Institucional, organizados conforme as Dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição).

3.2.5.1. Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Missão Institucional

As questões que compõem a Dimensão 1 avaliaram a percepção dos segmentos consultados quanto ao cumprimento da missão institucional, considerando aspectos relacionados à formação ética e humanística, ao respeito à diversidade social, cultural e étnico-racial, ao preparo para o mercado de trabalho, ao desenvolvimento de competências profissionais e à credibilidade institucional junto à sociedade (Quadro 6).

Quadro 6 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Missão Institucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

O quanto você acredita que sua formação aumentará suas chances de conseguir um bom emprego?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	44	Qualidade
O quanto você considera que a formação oferecida pela instituição prepara adequadamente os estudantes para o mercado de trabalho?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	56	Qualidade
O quanto a marca FAMETRO contribui para ampliar suas oportunidades no mercado de trabalho?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	41	Qualidade
O quanto você percebe que o ambiente da Instituição é inclusivo e respeita a diversidade social, cultural, de gênero e étnico-racial?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	39	Qualidade
Docentes/Tutores	62	Qualidade
Técnicos-Administrativos	51	Qualidade
Em uma escala de 0 a 10, o quanto os alunos/egressos da FAMETRO respeitam a		

diversidade (étnica, religiosa, cultural...) no ambiente de trabalho?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	84	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia as habilidades e competências dos alunos/egressos da FAMETRO para desempenhar suas atividades profissionais?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	77	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, o quanto você acredita que os alunos/egressos da FAMETRO demonstram postura ética no ambiente profissional?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	78	Excelência
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a capacidade dos alunos/egressos da FAMETRO de adotar práticas sustentáveis no ambiente de trabalho, como consumo consciente de materiais e energia?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	79	Excelência
Com base na sua experiência com os alunos/egressos da FAMETRO, qual a probabilidade de você recomendar a contratação de outros profissionais formados pela Instituição?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	81	Excelência

No indicador comum a toda a comunidade acadêmica referente ao ambiente institucional inclusivo, observa-se variação entre os segmentos. Docentes e tutores atribuíram NPS 62 e os técnicos-administrativos 51, ambos na Zona de Qualidade, enquanto os discentes registraram NPS 39, igualmente na Zona de Qualidade, porém em patamar inferior. Os dados indicam percepção favorável quanto à promoção da diversidade, com maior intensidade entre docentes e técnicos-administrativos em comparação aos estudantes.

Em relação ao preparo para o mercado de trabalho, os docentes atribuíram NPS 56, situando-se na Zona de Qualidade. Entre os discentes, os indicadores relacionados à ampliação das chances de emprego (NPS 44) e à contribuição da marca institucional para oportunidades profissionais (NPS 41) também se mantêm na Zona de Qualidade. As diferenças observadas refletem

perspectivas distintas entre os segmentos, o que é esperado, considerando as vivências e níveis de acompanhamento da trajetória formativa, sem comprometer a avaliação positiva dos aspectos analisados.

No segmento da Sociedade Civil Organizada, os indicadores alcançaram patamar mais elevado, todos na zona de excelência. Destacam-se o respeito à diversidade (NPS 84), e a recomendação para contratação de egressos (NPS 81) e a formação em defesa da sustentabilidade ambiental (NPS 79), evidenciando reconhecimento consistente da formação no contexto do mercado de trabalho.

De modo geral, a análise demonstra alinhamento entre a missão institucional e a formação ofertada, com avaliações positivas em todos os segmentos consultados. Observa-se que o reconhecimento externo apresenta maior intensidade nos indicadores avaliados, especialmente aqueles relacionados à inserção profissional. No âmbito interno, os resultados situam-se de forma consistente na Zona de Qualidade, evidenciando percepção favorável quanto aos impactos formativos. Os dados reforçam a importância de manter ações que evidenciem, de forma sistemática, os resultados institucionais relacionados à empregabilidade e ao reconhecimento do mercado.

Planejamento didático-instrucional e política de ensino

As questões aplicadas em 2025 no âmbito da Dimensão 1 avaliaram a percepção dos segmentos consultados acerca do alinhamento entre o planejamento didático-instrucional, a política de ensino e sua efetivação nas práticas pedagógicas do ensino presencial e da modalidade EaD. Os indicadores contemplaram metodologias de ensino, métodos avaliativos, uso de recursos tecnológicos, qualidade dos materiais didáticos e condições oferecidas para o desenvolvimento das atividades acadêmicas (Quadro 7).

Quadro 7 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 2, Dimensão 1 - Planejamento Didático-Instrucional, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Disciplinas EaD: metodologias, materiais didáticos, interatividade e suporte tecnológico.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (Presencial)	32	Qualidade
Disciplinas EaD: métodos avaliativos empregados.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (Presencial)	37	Qualidade
Ensino presencial: metodologias, atividades práticas e ferramentas tecnológicas.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (Presencial)	42	Qualidade
Ensino presencial: métodos avaliativos empregados.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (Presencial)	39	Qualidade
Metodologias, interações e uso de recursos tecnológicos no ambiente virtual.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (EaD)	44	Qualidade
Métodos avaliativos adotados nos componentes curriculares.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (EaD)	47	Qualidade
Qualidade dos materiais didáticos, clareza das orientações e suporte oferecido para a realização das atividades.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes (EaD)	44	Qualidade
O quanto os recursos disponibilizados pela instituição são adequados para a aplicação de metodologias de ensino que visam aprimorar o desempenho dos estudantes?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	41	Qualidade

Entre os discentes dos cursos presenciais, os indicadores relacionados às disciplinas EaD resultaram em NPS 32 para metodologias, materiais didáticos, interatividade e suporte tecnológico, e NPS 37 para os métodos avaliativos empregados. Embora situados na Zona de Qualidade, esses resultados demonstram que a percepção dos estudantes presenciais sobre os componentes EaD apresenta intensidade menor que em outros aspectos pedagógicos avaliados.

Ainda no ensino presencial, os estudantes atribuíram NPS 42 às metodologias, atividades práticas e ferramentas tecnológicas, e NPS 39 aos métodos avaliativos empregados nos componentes curriculares presenciais. Ambos se encontram na Zona de Qualidade, indicando percepção favorável quanto às práticas de ensino e aos recursos utilizados, com avaliação mais moderada em relação ao processo avaliativo.

Entre os discentes da modalidade EaD, os resultados foram superiores aos observados entre os estudantes presenciais em itens relacionados ao ambiente virtual. As questões referentes às metodologias, interações e uso de recursos tecnológicos registraram NPS 44, enquanto os métodos avaliativos adotados nos componentes curriculares alcançaram NPS 47. A avaliação da qualidade dos materiais didáticos, clareza das orientações e suporte para a realização das atividades obteve NPS 44. Esses resultados mostraram que os estudantes EaD possuem percepção mais positiva e relativamente estável quanto à organização das disciplinas e ao funcionamento pedagógico da modalidade.

Entre docentes e tutores, o indicador sobre a adequação dos recursos disponibilizados para aplicação de metodologias de ensino registrou NPS 41, também na zona de qualidade. O resultado evidenciou que, do ponto de vista do corpo docente, a instituição oferece condições adequadas ao desenvolvimento das práticas pedagógicas, ainda que haja potencial para avanços em iniciativas que ampliem o uso de metodologias diversificadas.

A Dimensão 1 apresentou NPS médio de 54 (Figura 17), posicionando-se na Zona de Qualidade. Os resultados evidenciaram que a comunidade acadêmica e a sociedade civil reconhecem a coerência entre a missão institucional, as diretrizes do PDI e as práticas desenvolvidas pela instituição. A missão foi

percebida de forma positiva, especialmente pela sociedade civil organizada, que demonstrou elevado nível de confiança na formação profissional e nos valores éticos dos estudantes e egressos. No âmbito interno, os indicadores do planejamento didático-instrucional também se mantiveram na Zona de Qualidade, apontando percepções favoráveis quanto às metodologias de ensino, aos recursos tecnológicos, à clareza das orientações e à estrutura pedagógica das modalidades presencial e EaD.

Embora os resultados gerais sejam positivos, observou-se a necessidade de fortalecer aspectos relacionados aos métodos avaliativos e à experiência discente dos cursos presenciais nas disciplinas EaD, além de ampliar as estratégias que tornem mais visível, especialmente aos estudantes, o impacto da formação acadêmica na trajetória profissional. Esses elementos orientaram oportunidades de aprimoramento contínuo, reforçando o compromisso da instituição com o alinhamento entre missão, planejamento e práticas pedagógicas.

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.

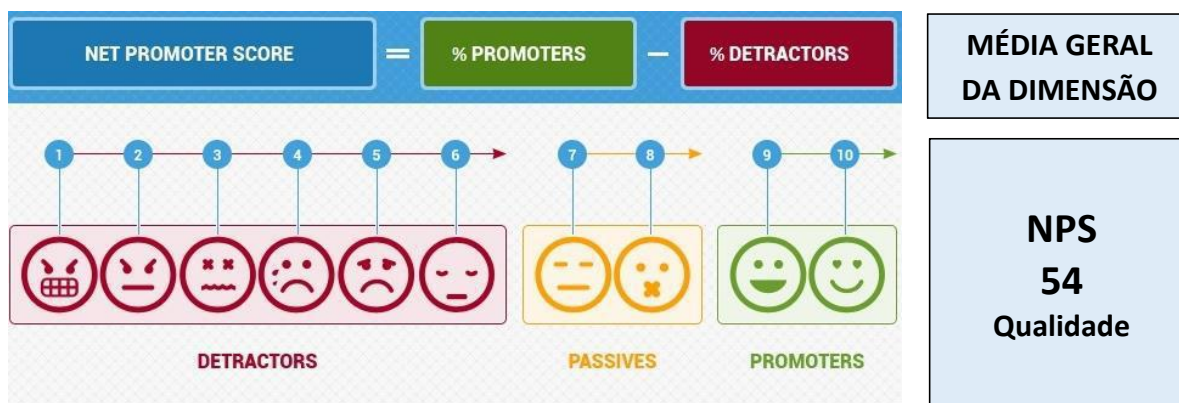


Figura 17 - NPS médio da dimensão 1.

3.2.5.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A Dimensão 3 avaliou a percepção dos segmentos internos e externos sobre o compromisso social do CEUNI-FAMETRO, considerando o impacto institucional no desenvolvimento regional, a relevância das ações sociais e o

conhecimento da comunidade acadêmica sobre os serviços oferecidos pelas clínicas e núcleos institucionais (Quadro 8).

Quadro 8 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, 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 - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	75	Excelência
Qual seu grau de conhecimento sobre os serviços oferecidos pela Instituição por meio das clínicas (ex.: Odontologia, Psicologia, CASA FAMETRO) e dos núcleos (NPJ, NAF e NAPAIF)?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	51	Qualidade
Discentes	25	Aperfeiçoamento
Técnicos-Administrativos	48	Qualidade

Do ponto de vista externo, a Sociedade Civil Organizada apresentou avaliação bastante elevada, atribuindo NPS 75 para a contribuição do CEUNI-FAMETRO ao desenvolvimento socioeconômico da região. O resultado situa-se na zona de excelência, indicando forte reconhecimento das empresas e organizações parceiras quanto ao impacto da formação profissional dos alunos e egressos no mercado de trabalho e no setor produtivo local.

Entre os segmentos internos, a percepção sobre a atuação social da Instituição, por meio dos serviços ofertados pelas clínicas e núcleos, manteve-se na Zona de Qualidade, embora com intensidade variável entre os grupos. Docentes e tutores atribuíram NPS 51 e os técnicos-administrativos NPS 48, evidenciando compreensão consistente dessas ações. Entre os discentes, o indicador alcançou NPS 25, enquadrado na Zona de Aperfeiçoamento, indicando conhecimento ainda parcial sobre a atuação do conjunto de clínicas e núcleos, o que sugere a necessidade de ampliar a aproximação dos estudantes com essas iniciativas.

De forma geral, os resultados evidenciaram que o compromisso social da Instituição encontra-se consolidado na perspectiva externa e reconhecido pelos segmentos internos, especialmente entre os servidores. No entanto, entre os discentes, observou-se a necessidade de ampliar a compreensão sobre o alcance e a relevância das ações desenvolvidas, o que pode ser favorecido pelo aprimoramento das estratégias institucionais de comunicação e incentivo à participação em atividades de extensão e atendimento à comunidade.

A Dimensão 3 registrou NPS médio de 50, permanecendo na Zona de Qualidade (Figura 18). Esse desempenho confirma o alinhamento da Instituição à sua missão e às diretrizes do PDI, que preveem a promoção do desenvolvimento regional por meio da formação cidadã, da prestação de serviços à sociedade e da consolidação de práticas socialmente responsáveis.

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.

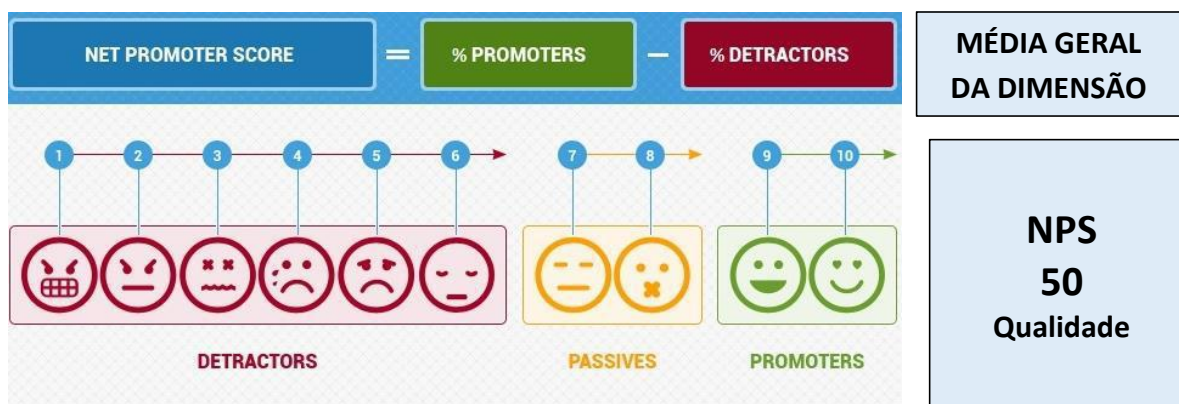


Figura 18 - NPS médio da dimensão 3.

3.2.6. Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

Nesta seção, são apresentados os resultados da autoavaliação institucional de 2025 referentes ao Eixo 3 – Políticas Acadêmicas, organizados conforme as Dimensões 2 (Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão), 4 (Comunicação com a sociedade) e 9 (Políticas de atendimento aos discentes). As questões avaliadas abordaram aspectos centrais da atuação acadêmica, incluindo a integração entre ensino, pesquisa e extensão, a efetividade dos processos de

comunicação institucional e a qualidade dos serviços de apoio ofertados aos estudantes.

Os resultados refletiram a percepção dos segmentos consultados sobre a implementação das políticas acadêmicas e o impacto dessas ações na experiência educacional. A análise dos indicadores permitiu identificar avanços e pontos de atenção, contribuindo para o aprimoramento contínuo das práticas institucionais e para o fortalecimento da relação entre a instituição, seus estudantes e a sociedade.

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

Os indicadores da Dimensão 2 avaliaram aspectos relacionados à divulgação dos programas institucionais de pesquisa e ao impacto das ações de extensão desenvolvidas pela Instituição, abrangendo a percepção de docentes/tutores, discentes e técnico-administrativos (Quadro 9).

Quadro 9 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, 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).		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	43	Qualidade
Discentes	32	Qualidade
Promoção de ações que contribuem para a melhoria das condições de vida da comunidade externa.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	49	Qualidade
Técnicos-Administrativos	51	Qualidade
O quanto você considera que as atividades de extensão geram resultados positivos para a comunidade atendida e contribuem para a formação dos estudantes?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	61	Qualidade

No que se refere à divulgação do Programa de Iniciação Científica e Tecnológica (PROMICT), docentes e tutores atribuíram NPS 43, enquanto os discentes registraram NPS 32, ambos situados na Zona de Qualidade. Os resultados indicam que o programa é reconhecido pelos segmentos consultados, ainda que com intensidade distinta entre docentes e estudantes.

As ações institucionais voltadas à melhoria das condições de vida da comunidade externa também foram avaliadas. Os discentes atribuíram NPS 49 e os técnico-administrativos NPS 51, ambos dentro da Zona de Qualidade. Os dados mostram que esses segmentos percebem que as iniciativas desenvolvidas contribuem positivamente para a comunidade atendida.

Já na avaliação sobre os resultados das atividades de extensão para a formação dos estudantes e para a comunidade, docentes e tutores atribuíram NPS 61, zona alta de qualidade. O indicador revelou percepção favorável quanto ao impacto das atividades extensionistas no ambiente acadêmico.

A média geral da Dimensão 2 foi de NPS 47 (Figura 19), situando-se na Zona de Qualidade. Os resultados demonstraram que as políticas relacionadas ao ensino, à pesquisa e à extensão são bem avaliadas pelos segmentos consultados, com oportunidade de aprimoramento especialmente na ampliação da visibilidade do PROMICT entre os estudantes.

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.

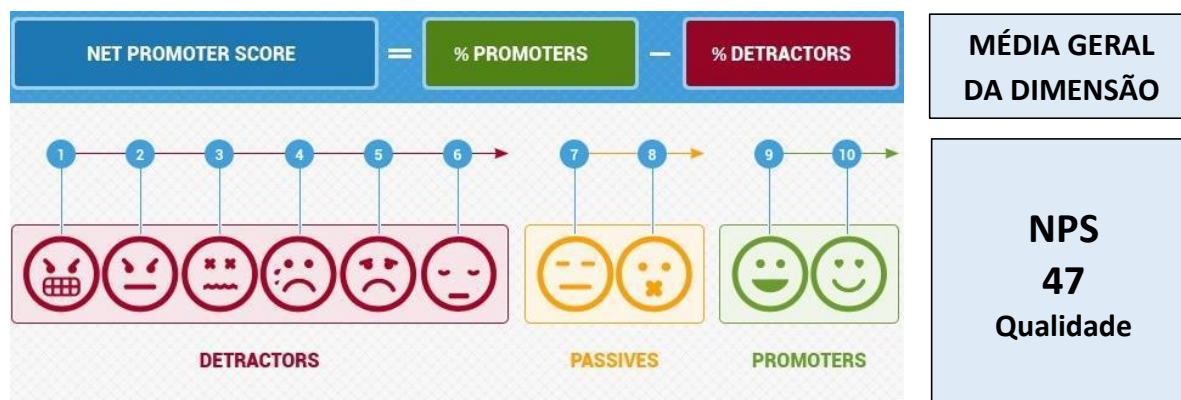


Figura 19 - NPS médio da dimensão 2.

3.2.6.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

As questões e os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2025 referentes à comunicação estão apresentados no Quadro 10. Os dados contemplaram tanto a percepção da sociedade civil organizada e da comunidade acadêmica sobre o acesso às informações institucionais, a efetividade dos canais de comunicação e a clareza dos conteúdos divulgados.

Quadro 10 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, 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 da FAMETRO com a sociedade, considerando acesso às informações institucionais e relacionamento com empresas que oferecem estágios e empregos?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Sociedade Civil Organizada	73	Excelência
Ouvidoria: acesso e atendimento.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	48	Qualidade
Discentes	28	Aperfeiçoamento
Técnicos-Administrativos	34	Qualidade
O quanto as informações acadêmicas (calendários, editais e manual do aluno) são organizadas e fáceis de entender?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	49	Qualidade
O quanto você considera o site e as redes sociais da instituição boas fontes de informação?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	44	Qualidade
Docentes/Tutores	54	Qualidade
Técnicos-Administrativos	39	Qualidade

A sociedade civil organizada avaliou a comunicação institucional de forma muito positiva, atribuindo NPS 73, classificado na zona de excelência. O resultado indica que, para o público externo, o acesso às informações da Instituição e o

relacionamento com empresas parceiras são percebidos como eficientes e bem estruturados.

No âmbito interno, observa-se desempenho predominantemente na Zona de Qualidade. No indicador referente ao canal da ouvidoria, os docentes e tutores atribuíram NPS 48, enquanto os técnicos-administrativos registraram NPS 34 e os discentes, 28, este último situado na Zona de Aperfeiçoamento. Essa variação sugere que, embora o canal seja conhecido e utilizado pelos colaboradores, existe espaço para ampliar sua visibilidade e acessibilidade entre os estudantes.

A percepção sobre as informações acadêmicas, incluindo calendários, editais e manual do aluno, foi avaliada pelos discentes com NPS 49, mantendo-se na Zona de Qualidade. Já o site institucional e as redes sociais foram considerados boas fontes de informação por docentes/tutores (NPS 54), técnicos-administrativos (NPS 39) e discentes (NPS 44), reforçando o papel dos meios digitais como principais canais de comunicação interna e externa.

De forma geral, a Dimensão 4 apresenta NPS médio de 46 (Figura 20), situado na Zona de Qualidade, evidenciando que a comunicação institucional é bem avaliada pela maioria dos públicos. Os resultados reforçam a necessidade de manter a clareza e a atualização das informações e apontam oportunidades de fortalecimento dos canais voltados ao público discente, especialmente no que diz respeito ao acesso à ouvidoria.

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.

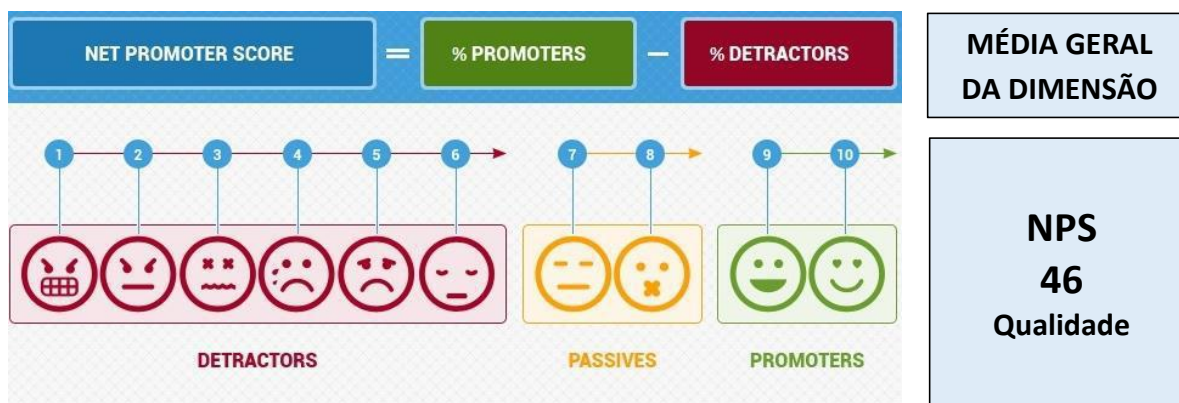


Figura 20 - NPS médio da dimensão 4.

3.2.6.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

Serviços e oportunidades de apoio ao discente

Os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2025 referentes à Dimensão 9 evidenciaram a percepção dos segmentos sobre os serviços, programas e oportunidades destinados ao apoio acadêmico e à permanência estudantil. As questões contemplaram temas como acesso às informações sobre bolsas e financiamento, divulgação de monitoria e nivelamento, além da adequação geral dos serviços de suporte oferecidos pela Instituição (Quadro 11).

Quadro 11 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie o acesso e as informações sobre bolsas (PROUNI e Bolsa Universidade) e financiamento estudantil (FIES).		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	26	Aperfeiçoamento
Divulgação das oportunidades de monitoria.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	38	Qualidade
Divulgação das oportunidades de nivelamento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	35	Qualidade
O quanto você considera adequado o apoio, os serviços e as oportunidades oferecidos pela instituição (ex.: bolsas, financiamento, monitoria, serviços das clínicas e núcleos, apoio psicopedagógico, estágios, empregabilidade, intercâmbio, etc)?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	29	Aperfeiçoamento
Docentes/Tutores	49	Qualidade

No conjunto dos indicadores avaliados, observa-se que a percepção discente apresenta maior variação, distribuindo-se entre as zonas de Qualidade e Aperfeiçoamento do NPS. O acesso e as informações sobre bolsas e

financiamentos (PROUNI, Bolsa Universidade e FIES) receberam NPS 26, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento, o que indica necessidade de aprimorar a clareza e a efetividade da comunicação institucional sobre esses programas.

Já a divulgação das oportunidades de monitoria (NPS 38) e nivelamento (NPS 35) foi avaliada na Zona de Qualidade, evidenciando que os alunos reconhecem esses mecanismos como ações importantes de apoio acadêmico, embora ainda haja espaço para ampliar sua visibilidade.

No indicador que aborda de forma ampla o apoio institucional, incluindo bolsas, serviços das clínicas e núcleos, apoio psicopedagógico, monitoria, empregabilidade, intercâmbio e outras oportunidades, os discentes atribuíram NPS 29, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento, enquanto docentes e tutores registraram NPS 49, na Zona de Qualidade. Essa diferença evidencia uma assimetria de percepção entre os segmentos, indicando que, embora as ações estejam estruturadas e reconhecidas no âmbito institucional, sua apropriação pelos estudantes ainda ocorre de forma limitada, o que aponta para a necessidade de fortalecer a integração desses serviços à trajetória acadêmica discente, ampliando o acesso, a compreensão e a utilização das oportunidades disponibilizadas pela Instituição.

Os resultados demonstram que o CEUNI-FAMETRO mantém um conjunto expressivo de iniciativas voltadas ao suporte acadêmico e profissional dos estudantes, reconhecidas positivamente pelos segmentos consultados. Contudo, a presença de indicadores na Zona de Aperfeiçoamento entre os discentes revela a necessidade de fortalecer ações de divulgação, sensibilização e orientação, garantindo que os alunos compreendam plenamente o alcance e os benefícios dos serviços oferecidos.

Atendimento dos discentes nos setores administrativos

Os resultados apresentados no Quadro 12 refletiram a percepção dos discentes sobre a qualidade do atendimento prestado pelos setores administrativos da instituição, abrangendo serviços fundamentais para a rotina acadêmica, como biblioteca, secretaria acadêmica, setor financeiro e equipe de suporte da EaD.

Quadro 12 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 3, Dimensão 9 - Atendimento discente nos setores administrativos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Biblioteca física: atendimento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	45	Qualidade
Equipe EaD: suporte e atendimento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	31	Qualidade
O quanto o atendimento do COBRAFIX é eficiente na negociação de débitos acadêmicos, oferecendo informações claras sobre valores, prazos, formas de pagamento e soluções para regularização financeira?		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	38	Qualidade
Secretaria Acadêmica: atendimento virtual.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	26	Aperfeiçoamento
Secretaria Acadêmica: atendimento presencial.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	32	Qualidade

O atendimento da biblioteca física foi avaliado com NPS 45, situando-se na Zona de Qualidade. Esse resultado demonstra uma percepção favorável quanto ao suporte oferecido no acesso ao acervo, empréstimos e atendimentos presenciais, mantendo-se como atendimento mais bem avaliado pelos discentes.

Na equipe EaD, responsável pelo suporte operacional e acadêmico da modalidade, foi registrado NPS 31, também na Zona de Qualidade. O índice indica reconhecimento dos estudantes quanto ao suporte prestado, mas aponta espaço para aperfeiçoamento na experiência de atendimento relacionada às demandas virtuais.

O setor Cobrafix, responsável pela negociação de débitos e orientações financeiras, alcançou NPS 38, permanecendo na Zona de Qualidade. O resultado demonstra percepção positiva sobre a clareza das orientações, informações sobre prazos e possibilidades de regularização financeira, consolidando a área como um serviço administrativo bem avaliado pelos estudantes.

O atendimento da Secretaria Acadêmica, por sua vez, apresentou resultados diferenciados entre os formatos de atendimento. O atendimento virtual registrou NPS 26, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento, indicando que a experiência digital ainda demanda maior eficiência e fluidez nas respostas e orientações. Já o atendimento presencial obteve NPS 32, Zona de Qualidade, mas ainda com margem para melhorias na comunicação direta e nos tempos de atendimento.

De modo geral, os resultados revelam que os setores administrativos mantêm um desempenho satisfatório, predominantemente situado na Zona de Qualidade do NPS, com destaque para a biblioteca e o setor financeiro. Os índices também evidenciam oportunidades de aprimoramento, especialmente no atendimento virtual da Secretaria Acadêmica e no suporte EaD, áreas que concentram demandas crescentes dos estudantes.

No conjunto da Dimensão 9, que contempla tanto os serviços e oportunidades de apoio ao discente quanto os atendimentos administrativos, o NPS médio foi 35, enquadrando-se na Zona de Qualidade (Figura 21). Esse desempenho indica que a instituição oferece um conjunto de serviços reconhecidos positivamente pelos estudantes, mas que requerem continuidade das ações de qualificação para assegurar uma experiência acadêmica cada vez mais eficiente e alinhada às necessidades da comunidade discente.

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.

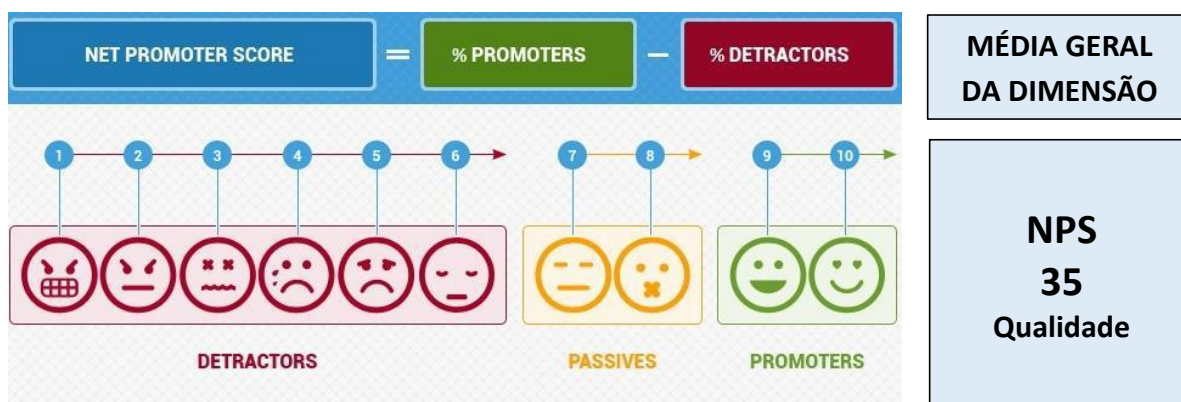


Figura 21 - NPS médio da dimensão 9.

3.2.7. Eixo 4 – Políticas de Gestão

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2025 referentes ao Eixo 4 – Políticas de Gestão. Os dados estão organizados conforme as Dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão Institucional) e 10 (Sustentabilidade Financeira), possibilitando a análise dos aspectos relacionados à gestão de pessoas, à estrutura organizacional e à condução financeira da Instituição.

Os indicadores refletiram a percepção dos segmentos consultados acerca das condições de desenvolvimento profissional, do funcionamento dos setores institucionais e da sustentabilidade administrativa e financeira no período analisado.

Dessa forma, o Eixo 4 permite examinar como os processos de gestão se apresentam no contexto do ano de referência, considerando o suporte oferecido às atividades acadêmicas e administrativas.

3.2.7.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

As questões e os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2025, referentes à Dimensão 5, Políticas de Pessoal, estão apresentados no Quadro 13.

Os dados refletiram a percepção dos segmentos consultados sobre as ações de capacitação, formação continuada e condições institucionais voltadas ao desenvolvimento pessoal e profissional.

Quadro 13 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 5, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Contribuição dos cursos/treinamentos para o aperfeiçoamento das suas atividades.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	33	Qualidade
Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	43	Qualidade
Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	39	Qualidade
Técnicos-Administrativos	43	Qualidade

No que se refere à contribuição dos cursos e treinamentos para o aperfeiçoamento das atividades, os técnicos-administrativos atribuíram NPS 33, posicionando o indicador na Zona de Qualidade. Esse resultado evidenciou reconhecimento das iniciativas de qualificação promovidas, ainda que sinalizou possibilidade de ampliação ou diversificação das ações formativas.

A contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada foi avaliada pelos docentes e tutores com NPS 43, também na Zona de Qualidade, demonstrando percepção favorável quanto ao suporte institucional à prática pedagógica e à atualização profissional.

Quanto às condições ofertadas para o desenvolvimento pessoal e profissional, os docentes/tutores registraram NPS 39, enquanto os técnicos-administrativos atribuíram NPS 43, ambos situados na Zona de Qualidade. Os resultados indicaram que os colaboradores reconhecem a existência de

ambiente institucional que favoreça o crescimento profissional, embora haja espaço para avanços que fortaleçam ainda mais a política de valorização de pessoas.

De modo geral, a Dimensão 5 alcançou NPS médio 40 (Figura 22), permanecendo na Zona de Qualidade. A análise dos indicadores demonstrou que as políticas de pessoal mantêm avaliação positiva, reforçando o compromisso institucional com a formação e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Ao mesmo tempo, os resultados apontaram para a importância de aperfeiçoar estratégias de capacitação e valorização, em alinhamento às metas estabelecidas no PDI e às demandas identificadas no processo de autoavaliação.

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.

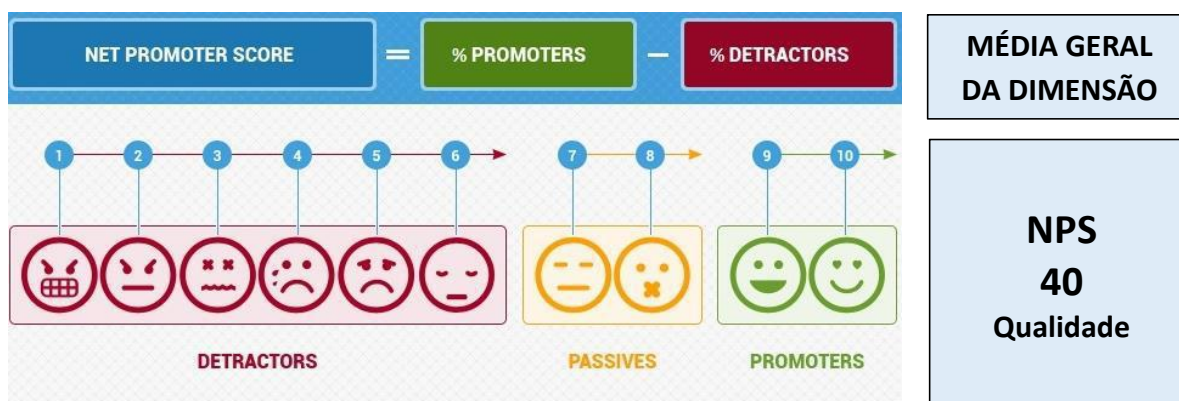


Figura 22 - NPS médio da dimensão 5.

3.2.7.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional

As questões e os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2025, referentes à Dimensão 6, Organização e Gestão Institucional, estão apresentados no Quadro 14. Os dados refletiram a percepção dos segmentos consultados acerca do funcionamento dos processos acadêmico-administrativos e do suporte oferecido pelos diferentes setores institucionais. Todos os indicadores da dimensão situaram-se na Zona de Qualidade do NPS, demonstrando avaliação favorável da gestão no período analisado.

Quadro 14 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 6, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie a facilidade e a eficiência do processo de matrícula/rematricula do semestre atual.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	43	Qualidade
Avalie o suporte oferecido para solucionar problemas no uso dos portais (Aluno, Professor, Digital e AVA).		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	32	Qualidade
Discentes	35	Qualidade
Avalie os processos financeiros (boletos, descontos e vencimentos).		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	41	Qualidade
O quanto o suporte da instituição atende de maneira eficiente às demandas de manutenção e limpeza?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	43	Qualidade
Docentes/Tutores	58	Qualidade
Técnicos-Administrativos	51	Qualidade
Coordenação de laboratórios: suporte e atendimento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	53	Qualidade
DTI: suporte e atendimento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	31	Qualidade
Técnicos-Administrativos	35	Qualidade
Recursos Pedagógicos: suporte e atendimento.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	51	Qualidade

Técnicos-Administrativos	46	Qualidade
RH: suporte e atendimento.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	33	Qualidade
Técnicos-Administrativos	32	Qualidade
O quanto você considera eficiente a comunicação entre os setores da Instituição?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	46	Qualidade
Técnicos-Administrativos	34	Qualidade
O quanto o fornecimento de materiais e equipamentos é adequado para o desempenho das suas atividades?		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Técnicos-Administrativos	32	Qualidade

No âmbito dos processos acadêmicos, o procedimento de matrícula e rematrícula foi avaliado pelos discentes com NPS 43, indicando percepção positiva quanto à organização e à operacionalização dessas rotinas. De forma semelhante, os processos financeiros relacionados a boletos, descontos e vencimentos registraram NPS 41, evidenciando reconhecimento quanto à regularidade e clareza das informações disponibilizadas.

Em relação ao suporte tecnológico e administrativo, o atendimento para resolução de demandas nos portais institucionais apresentou NPS 32 entre docentes e tutores e 35 entre discentes. Os resultados evidenciaram avaliação satisfatória e convergente entre os segmentos, indicando percepção alinhada quanto à qualidade do suporte oferecido, ao mesmo tempo em que se identificou margem para avanços na eficiência e na resolutividade dos atendimentos.

Os serviços de manutenção e limpeza alcançaram avaliações expressivas, com NPS 43 entre discentes, 58 entre docentes/tutores e 51 entre técnicos-administrativos, sinalizando reconhecimento consistente quanto às condições estruturais e operacionais do ambiente institucional.

No suporte às atividades acadêmicas, a Coordenação de Laboratórios registrou NPS 53 entre docentes/tutores, enquanto os Recursos Pedagógicos obtiveram 51 para docentes/tutores e 46 para técnicos-administrativos, evidenciando avaliação positiva e consistente desses serviços, com reconhecimento quanto ao suporte oferecido às atividades acadêmicas.

Por sua vez, o Departamento de Tecnologia da Informação apresentou NPS 31 entre docentes/tutores e 35 entre técnicos-administrativos, e o setor de Recursos Humanos registrou 33 e 32, respectivamente. Embora os indicadores se mantenham na Zona de Qualidade, os resultados indicaram a necessidade de atenção contínua aos fluxos de atendimento e à comunicação interna, de modo a promover avanços na eficiência e na resolutividade desses serviços.

A comunicação entre os setores institucionais foi avaliada com NPS 46 pelos docentes/tutores e 34 pelos técnicos-administrativos, enquanto o fornecimento de materiais e equipamentos para o desempenho das atividades alcançou NPS 32 entre os técnicos-administrativos.

De modo geral, a Dimensão 6 atingiu NPS médio 41 (Figura 23), mantendo-se na Zona de Qualidade. Os resultados demonstraram percepção positiva quanto à organização administrativa e ao suporte institucional, evidenciando funcionamento estruturado dos setores avaliados no contexto do ano de referência.

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.

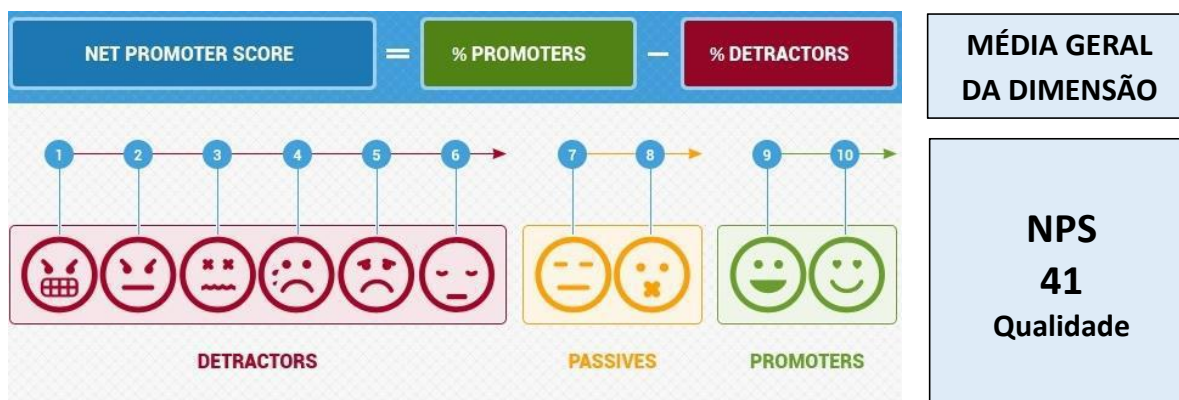


Figura 23 - NPS médio da dimensão 6.

3.2.7.3. Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Os resultados obtidos na pesquisa institucional de 2025, referentes à Dimensão 10, Sustentabilidade Financeira, estão apresentados no Quadro 15 e na Figura 24. A avaliação considerou a organização administrativa, o compromisso com a oferta de educação de qualidade e a capacidade institucional de investimento voltada ao desenvolvimento contínuo.

Quadro 15 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 4, Dimensão 10, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	46	Qualidade
Técnicos-Administrativos	43	Qualidade

Os docentes e os tutores atribuíram NPS 46, enquanto os técnicos-administrativos registraram NPS 43, ambos na Zona de Qualidade do NPS. As avaliações revelaram percepção consistente quanto à condução da gestão financeira, indicando reconhecimento da comunidade interna sobre a capacidade institucional de manter equilíbrio operacional e assegurar as condições necessárias ao funcionamento acadêmico e administrativo no período analisado.

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.

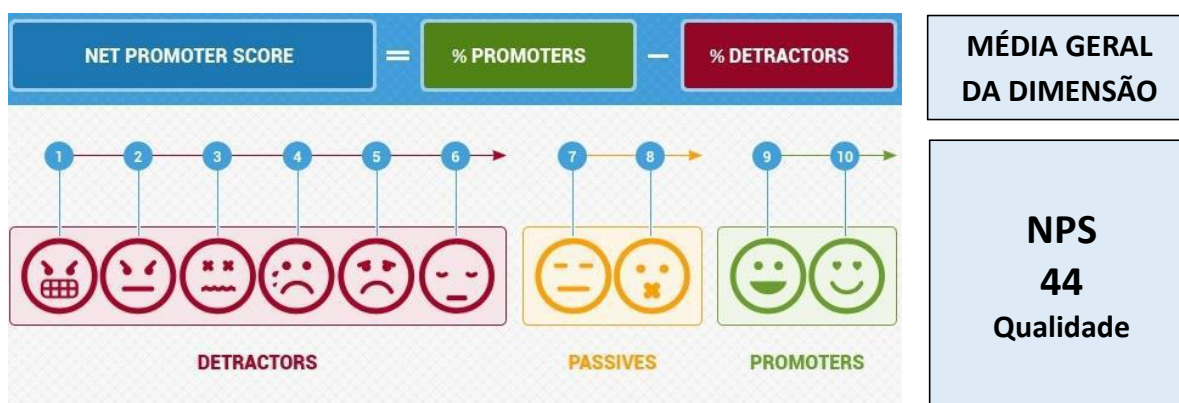


Figura 24 - NPS médio da dimensão 10.

3.2.8. Eixo 5 – Infraestrutura

3.2.8.1. Dimensão 7 – Infraestrutura

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2025 referentes ao Eixo 5, Infraestrutura. A análise contemplou a percepção dos segmentos consultados quanto à adequação da estrutura física, dos recursos tecnológicos e dos serviços de suporte institucional.

Os indicadores permitiram examinar as condições dos espaços acadêmicos e administrativos, bem como a disponibilidade de recursos necessários ao desenvolvimento das atividades de ensino, gestão e apoio, no contexto do ano de referência.

Salas de aula

Os resultados referentes às salas de aula estão apresentados no Quadro 16. Os dados refletiram a percepção dos segmentos consultados quanto às condições físicas e aos recursos disponíveis nos ambientes destinados às atividades de ensino.

Quadro 16 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Salas de aula, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie a(s) sala(s) de aula.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes e Tutores	36	Qualidade
Discentes	36	Qualidade

Docentes, tutores e discentes atribuíram NPS 36, posicionando o indicador na Zona de Qualidade do NPS. A uniformidade da avaliação entre os segmentos evidenciou percepção convergente quanto à adequação das salas de aula no período analisado e indicou que os espaços destinados às atividades acadêmicas atendem de forma satisfatória às demandas institucionais, considerando sua funcionalidade e apoio às práticas pedagógicas.

Auditórios

Os resultados referentes aos auditórios estão apresentados no Quadro 17. Os dados refletiram a percepção dos segmentos consultados quanto às condições físicas, estrutura e adequação desses espaços para a realização de atividades acadêmicas e institucionais.

Quadro 17 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Auditório, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie o(s) auditório(s).		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	62	Qualidade
Discentes	33	Qualidade
Técnicos-Administrativos	57	Qualidade

Os docentes e tutores atribuíram NPS 62, enquanto os técnicos-administrativos registraram NPS 57, ambos com avaliação elevada na Zona de Qualidade. Os discentes, por sua vez, atribuíram NPS 33, mantendo o indicador na mesma zona, porém em patamar inferior aos demais segmentos. As variações observadas refletiram diferentes perspectivas entre os públicos avaliados, sem comprometer a avaliação positiva do indicador no período analisado.

Salas de professores/tutores

Os resultados referentes à sala dos professores/tutores estão apresentados no Quadro 18. A questão avaliou a percepção dos docentes e tutores quanto às condições do espaço destinado ao seu uso no contexto institucional.

Quadro 18 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Sala de professores/Tutores, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie a sala dos professores/tutores.		
Segmento	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	32	Qualidade

O segmento atribuiu NPS 32, posicionando o indicador na Zona de Qualidade do NPS. O resultado indicou avaliação satisfatória, situada no limite inicial dessa zona, refletindo percepção positiva quanto às condições dos ambientes, ainda que apontaram para a possibilidade de implementação de melhorias.

Espaços de convivência e de alimentação

Os resultados referentes aos espaços de convivência e alimentação estão apresentados no Quadro 19. A questão avaliou a percepção dos segmentos consultados quanto à adequação desses ambientes no contexto institucional.

Quadro 19 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, 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.

Avalie o(s) espaço(s) de convivência e de alimentação.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	29	Aperfeiçoamento
Discentes	26	Aperfeiçoamento
Técnico-Administrativo	30	Aperfeiçoamento

Os docentes e tutores atribuíram NPS 29, os discentes registraram NPS 26 e os técnicos-administrativos NPS 30, posicionando o indicador na Zona de Aperfeiçoamento do NPS em todos os segmentos. A proximidade entre os índices evidencia percepção convergente, indicando que, embora os espaços atendam de forma parcial às demandas institucionais, há necessidade de aprimoramentos para elevar o nível de satisfação.

Laboratórios

Os resultados referentes aos laboratórios físicos e virtuais estão apresentados no Quadro 20.

Quadro 20 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Laboratórios e cenários de prática, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie os laboratórios físicos quanto à quantidade, aos equipamentos e aos materiais.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	38	Qualidade
Discentes	34	Qualidade
Avalie os laboratórios virtuais quanto ao acesso e às aulas práticas.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	39	Qualidade
Discentes	29	Aperfeiçoamento

No que se refere aos laboratórios físicos, avaliados quanto à quantidade, equipamentos e materiais, os docentes e tutores atribuíram NPS 38, enquanto os discentes registraram NPS 34, posicionando ambos os indicadores na Zona de Qualidade do NPS. Os resultados indicam percepção satisfatória quanto às condições estruturais e aos recursos disponibilizados para as atividades práticas.

Em relação aos laboratórios virtuais, avaliados quanto ao acesso e às aulas práticas, os docentes e tutores atribuíram NPS 39, situando-se na Zona de Qualidade, enquanto os discentes registraram NPS 29, posicionando o indicador na Zona de Aperfeiçoamento. A diferença entre os segmentos evidencia percepção mais favorável por parte dos docentes e tutores, ao passo que a avaliação discente sinaliza necessidade de aprimoramentos nesse aspecto.

Os resultados demonstram avaliação positiva dos laboratórios físicos e indicaram oportunidade de melhoria nos ambientes virtuais, especialmente sob a perspectiva dos discentes, no período analisado.

Bibliotecas

Os resultados referentes às bibliotecas estão apresentados no Quadro 21, contemplando a avaliação da biblioteca física e das bibliotecas virtuais.

Quadro 21 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Bibliotecas, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie a biblioteca física quanto à infraestrutura e ao acervo.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	40	Qualidade
Discentes	36	Qualidade
Avalie as bibliotecas virtuais quanto ao acesso e ao acervo.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	38	Qualidade
Discentes	43	Qualidade

No que se refere à biblioteca física, avaliada quanto à infraestrutura e ao acervo, os docentes e tutores atribuíram NPS 40, enquanto os discentes registraram NPS 36, posicionando ambos os indicadores na Zona de Qualidade do NPS. Os resultados indicaram percepção satisfatória quanto às condições estruturais e à disponibilidade de acervo no período analisado.

Em relação às bibliotecas virtuais, avaliadas quanto ao acesso e ao acervo, os docentes e tutores atribuíram NPS 38, e os discentes registraram NPS 43, mantendo os indicadores na Zona de Qualidade. Observa-se, nesse caso, avaliação mais elevada por parte dos discentes em comparação ao segmento docente.

De modo geral, os resultados demonstram avaliação positiva das bibliotecas, tanto na modalidade física quanto virtual, evidenciando percepção favorável quanto às condições e aos recursos disponibilizados à comunidade acadêmica.

Instalações sanitárias

Os resultados referentes às instalações sanitárias estão apresentados no Quadro 22. A questão avaliou a percepção dos segmentos consultados quanto às condições dos banheiros no contexto institucional.

Quadro 22 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Instalações Sanitárias, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie o(s) banheiro(s).		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	34	Qualidade
Discentes	27	Aperfeiçoamento
Técnico-Administrativo	33	Qualidade

Os docentes e tutores atribuíram NPS 34, enquanto os técnicos-administrativos registraram NPS 33, posicionando ambos os indicadores na Zona de Qualidade do NPS. Os discentes, por sua vez, atribuíram NPS 27, classificando o resultado na Zona de Aperfeiçoamento.

A diferença entre os segmentos evidencia percepção mais favorável por parte dos colaboradores em comparação aos discentes, indicando que, embora o indicador permaneça satisfatório para dois dos públicos consultados, a avaliação discente sinalizou necessidade de melhorias.

Infraestrutura tecnológica e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Os resultados referentes à Infraestrutura Tecnológica e aos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação estão apresentados no Quadro 23. A avaliação contemplou as funcionalidades do Meu RH, as plataformas digitais de acompanhamento acadêmico (Portal Acadêmico e App Grupo FAMETRO) e a qualidade da internet e dos recursos tecnológicos disponíveis.

No que se refere ao Meu RH, avaliado quanto à praticidade, organização, estabilidade e acompanhamento da situação profissional, os docentes e tutores atribuíram NPS 37, enquanto os técnicos-administrativos registraram NPS 35, posicionando os indicadores na Zona de Qualidade do NPS.

Quadro 23 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Recursos Tecnológicos, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie as funcionalidades do Meu RH quanto à praticidade, organização, estabilidade e ao acompanhamento da sua situação profissional.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	37	Qualidade
Técnicos-Administrativos	35	Qualidade
Avalie a qualidade da internet e dos recursos tecnológicos disponíveis.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Técnico-Administrativo	29	Aperfeiçoamento
Discentes	25	Aperfeiçoamento
Docentes/Tutores	27	Aperfeiçoamento
Avalie o App Grupo FAMETRO quanto às suas funcionalidades.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	35	Qualidade
Discentes	38	Qualidade
Avalie o Portal Acadêmico quanto ao suporte para o acompanhamento da vida acadêmica.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes/Tutores	35	Qualidade
Discentes	26	Aperfeiçoamento

Quanto às plataformas digitais de acompanhamento da vida acadêmica, observam-se diferenças entre as ferramentas avaliadas. O Portal Acadêmico registrou NPS 35 entre docentes e tutores (Zona de Qualidade) e NPS 26 entre discentes (Zona de Aperfeiçoamento). Já o App Grupo FAMETRO apresentou NPS 35 entre docentes e tutores e NPS 38 entre discentes, ambos na Zona de Qualidade. Os resultados indicaram percepção mais favorável em relação ao aplicativo institucional sob a perspectiva discente.

Em relação à qualidade da internet e dos recursos tecnológicos disponíveis, os técnicos-administrativos atribuíram NPS 29, os docentes e tutores

registraram NPS 27, e os discentes avaliaram com NPS 25, situando todos os resultados na Zona de Aperfeiçoamento, sinalizando necessidade de melhorias nesse aspecto.

Ambientes virtuais de aprendizagem

Os resultados referentes aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem estão apresentados no Quadro 24. A avaliação contemplou o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e o Portal Digital, considerando o suporte às atividades acadêmicas.

No que se refere ao AVA, os discentes atribuíram NPS 44, enquanto os docentes e tutores registraram NPS 38, posicionando ambos os indicadores na Zona de Qualidade do NPS. Em relação ao Portal Digital, avaliado quanto ao suporte às aulas presenciais e ao acompanhamento das atividades de extensão, os docentes atribuíram NPS 37, e os discentes registraram NPS 33, mantendo os resultados na Zona de Qualidade. Os indicadores demonstram avaliação favorável das plataformas virtuais de apoio acadêmico, evidenciando reconhecimento quanto à sua utilização no contexto institucional.

Quadro 24 - Questões aplicadas nos questionários da autoavaliação institucional de 2025, referentes ao Eixo 5, Dimensão 7 - Ambientes Virtuais de Aprendizagem, apresentando os segmentos consultados e seus respectivos resultados em valor e zona NPS.

Avalie o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Discentes	44	Qualidade
Docentes/Tutores	38	Qualidade
Avalie o Portal Digital quanto ao suporte às aulas presenciais e acompanhamento das atividades de extensão.		
Segmentos	NPS - 2025	Zona NPS
Docentes	37	Qualidade
Discentes	33	Qualidade

Os resultados da Dimensão 7 evidenciam avaliações distribuídas entre as Zonas de Qualidade e Aperfeiçoamento, conforme os aspectos analisados. Itens como salas de aula, auditórios, bibliotecas, laboratórios físicos e ambientes virtuais mantiveram-se na Zona de Qualidade, demonstrando percepção satisfatória quanto às condições estruturais e tecnológicas oferecidas.

Por outro lado, aspectos como espaços de convivência e alimentação, qualidade da internet e recursos tecnológicos disponíveis, bem como o Portal Acadêmico sob a perspectiva discente, situaram-se na Zona de Aperfeiçoamento, indicando necessidade de melhorias nesses pontos específicos.

De modo geral, a Dimensão 7 alcançou NPS médio 35 (Figura 25), posicionando-se na Zona de Qualidade, o que demonstrou avaliação global satisfatória da infraestrutura.

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.

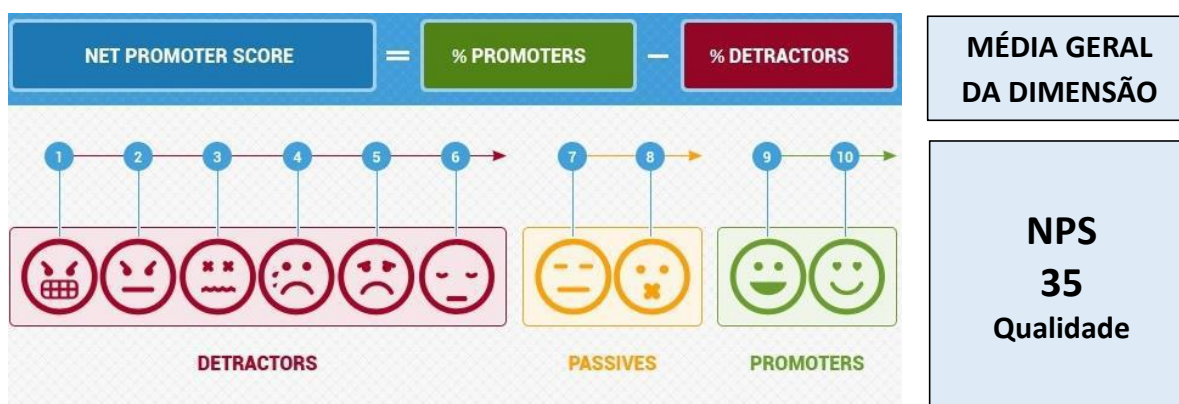


Figura 25 - NPS médio da dimensão 7.

3.3. Análise da matriz de desempenho

Os resultados da Autoavaliação Institucional de 2025 refletiram a percepção dos diferentes segmentos consultados, docentes, técnicos-administrativos, discentes e sociedade civil organizada, quanto a infraestrutura e ao desempenho acadêmico e administrativo da Instituição. A consolidação dos dados na Matriz de Desempenho por Zonas permitiu visualizar, de forma objetiva,

o posicionamento de cada indicador nas faixas de Excelência, Qualidade, Aperfeiçoamento e Crítica, favorecendo uma leitura estratégica dos resultados.

A Matriz de Desempenho por Zonas constitui instrumento fundamental para a gestão institucional, pois possibilita identificar áreas consolidadas, reconhecer práticas bem avaliadas e mapear oportunidades de aprimoramento. Ao evidenciar a distribuição dos indicadores por zona, a ferramenta orienta a priorização de ações, o direcionamento de investimentos e o fortalecimento de políticas acadêmicas e administrativas.

Em 2025, observou-se predominância de indicadores situados na Zona de Qualidade nos segmentos internos avaliados, com destaque para o elevado reconhecimento da sociedade civil organizada, cujos indicadores situaram-se integralmente na Zona de Excelência. Embora haja presença de indicadores na Zona de Aperfeiçoamento, especialmente entre discentes e técnicos-administrativos, os resultados evidenciaram desempenho institucional consistente, com oportunidades de melhoria concentradas em aspectos estruturais, tecnológicos e de comunicação institucional.

Na sequência, são apresentadas as análises segmentadas da Matriz de Desempenho, permitindo compreender, de forma detalhada, como cada público avaliou os diferentes eixos institucionais e quais aspectos devem ser priorizados no planejamento das ações acadêmico-administrativas para o próximo ciclo avaliativo.

3.3.1. Segmento Docente/Tutor

A percepção dos docentes e tutores evidenciou predominância expressiva de indicadores posicionados na Zona de Qualidade (Quadro 25), correspondendo a 94% das 36 questões avaliadas, enquanto 6% situaram-se na Zona de Aperfeiçoamento, não ocorrendo registros nas zonas Crítica ou de Excelência.

O predomínio da Zona de Qualidade indicou avaliação satisfatória das dimensões acadêmicas, administrativas e estruturais, com reconhecimento das práticas pedagógicas, da atuação dos setores institucionais e dos serviços de

apoio disponibilizados. Observou-se percepção consistente quanto à organização institucional e ao suporte ofertado ao exercício da docência.

Os indicadores situados na Zona de Aperfeiçoamento foram relacionados aos espaços de convivência e alimentação, assim como na qualidade da internet e dos recursos tecnológicos, configurando oportunidades pontuais de aprimoramento que demandam acompanhamento sistemático.

De forma geral, os resultados refletiram um cenário positivo, com avaliações majoritariamente satisfatórias e ausência de fragilidades críticas na percepção do segmento docente.

Quadro 25 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Docentes.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – DOCENTES/TUTORES	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 0%	ZONA DE QUALIDADE – 94%
Nenhum.	- Incentivo à participação nas pesquisas da CPA. - Melhorias institucionais decorrentes das pesquisas da CPA. - Formação institucional voltada ao preparo para o mercado de trabalho. - Recursos institucionais para aplicação de metodologias de ensino. - Ambiente acadêmico inclusivo e respeitoso à diversidade. - Conhecimento sobre os serviços das clínicas e dos núcleos. - Apoio, serviços e oportunidades ofertados aos estudantes. - Atuação da Ouvidoria. - Site e redes sociais institucionais como fonte de informação. - Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica. - Resultados das ações de extensão para a comunidade e para a formação discente. - Condições para o desenvolvimento pessoal e profissional docente.

	• Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada. • Coordenação de laboratórios quanto ao suporte prestado. • DTI quanto ao suporte prestado. • Recursos pedagógicos quanto ao suporte prestado. • RH quanto ao suporte prestado. • Comunicação entre os setores institucionais. • Gestão institucional e compromisso com a qualidade. • Suporte para resolução de problemas nos portais institucionais. • Atendimento às demandas de manutenção e limpeza. • Biblioteca física quanto à infraestrutura e acervo. • Salas de aula. • Auditórios. • Banheiros. • Laboratórios físicos quanto a equipamentos e materiais. • Bibliotecas virtuais quanto ao acesso e acervo. • Funcionalidades do Meu RH. • Funcionalidades do App Grupo FAMETRO. • Portal Digital quanto ao apoio às aulas e à extensão. • Portal do Professor. • Laboratórios virtuais: acesso e aulas práticas. • Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). • Sala dos professores.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 6%	ZONA CRÍTICA – 0%
• Qualidade da internet e recursos tecnológicos disponíveis. • Espaços de convivência e alimentação.	• Nenhum.

3.3.2. Segmento Técnico-Administrativo

Os resultados evidenciaram predominância de indicadores na Zona de Qualidade (Quadro 26), correspondendo a 86% das 21 questões avaliadas, enquanto 14% situaram-se na Zona de Aperfeiçoamento, não ocorrendo registros nas zonas Crítica ou de Excelência.

O predomínio da Zona de Qualidade demonstrou percepção satisfatória quanto às condições de trabalho, ao suporte dos setores institucionais e à organização administrativa, com reconhecimento da gestão, da comunicação interna e da manutenção estrutural. Os indicadores posicionados na Zona de Aperfeiçoamento concentraram-se na percepção das melhorias decorrentes da CPA, nos espaços de convivência e alimentação, assim como na qualidade da internet e dos recursos tecnológicos, indicando oportunidades pontuais de aprimoramento.

De forma geral, os resultados refletiram um cenário positivo, com avaliações majoritariamente satisfatórias e ausência de fragilidades críticas na percepção do segmento administrativo.

Quadro 26 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Técnicos-Administrativos.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 0%	ZONA DE QUALIDADE – 86%
Nenhum.	- Incentivo à participação nas pesquisas da CPA. - Ambiente institucional inclusivo e respeitoso à diversidade. - Conhecimento sobre os serviços das clínicas e dos núcleos. - Ações voltadas à melhoria das condições de vida da comunidade externa. - Atuação da Ouvidoria. - Site e redes sociais institucionais como fonte de informação. - Condições institucionais para o desenvolvimento pessoal e profissional. - Contribuição dos cursos e treinamentos para

	- aperfeiçoamento das atividades. • DTI quanto ao suporte prestado. • Recursos pedagógicos quanto ao suporte prestado. • RH quanto ao suporte prestado. • Comunicação entre os setores institucionais. • Gestão institucional e compromisso com a qualidade. • Fornecimento de materiais e equipamentos. • Atendimento às demandas de manutenção e limpeza. • Auditórios. • Banheiros. • Funcionalidades do Meu RH.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 14%	ZONA CRÍTICA – 0%
• Melhorias institucionais decorrentes das pesquisas da CPA. • Espaços de convivência e alimentação. • Qualidade da internet e dos recursos tecnológicos disponíveis.	• Nenhum.

3.3.3. Segmento Discente

Os resultados evidenciaram predominância de indicadores posicionados na Zona de Qualidade (Quadro 27), correspondendo a 75% das 44 questões avaliadas, enquanto 25% situaram-se na Zona de Aperfeiçoamento, não havendo registros nas zonas Crítica ou de Excelência.

O predomínio da Zona de Qualidade demonstraram percepção satisfatória quanto à formação acadêmica, às metodologias de ensino, aos processos avaliativos e ao suporte institucional ofertado, incluindo organização acadêmica, serviços administrativos, infraestrutura essencial e plataformas digitais de apoio. Os indicadores situados na Zona de Aperfeiçoamento concentraram-se em aspectos específicos de comunicação institucional, da infraestrutura, dos recursos tecnológicos e conectividade e do conhecimento sobre serviços ofertados,

indicando oportunidades de aprimoramento voltadas ao fortalecimento da experiência estudantil.

De forma geral, os resultados refletiram cenário institucional consistente, com avaliações majoritariamente satisfatórias e ausência de fragilidades críticas na percepção do segmento discente.

Quadro 27 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Discentes.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – DISCENTES	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 0%	ZONA DE QUALIDADE – 75%
Nenhum.	- Incentivo à participação nas pesquisas da CPA. - Contribuição da marca FAMETRO para oportunidades no mercado de trabalho. - Formação institucional voltada à ampliação da empregabilidade. - Disciplinas EaD quanto a metodologias, materiais didáticos e suporte tecnológico. - Disciplinas EaD quanto aos métodos avaliativos empregados. - Ensino presencial quanto a metodologias e atividades práticas. - Ensino presencial quanto aos métodos avaliativos empregados. - Metodologias, interações e recursos tecnológicos no AVA. - Métodos avaliativos adotados nos componentes curriculares. - Materiais didáticos, orientação e suporte para a realização das atividades. - Ambiente acadêmico inclusivo e respeitoso à diversidade. - Divulgação das oportunidades de monitoria. - Divulgação das oportunidades de nivelamento. - Biblioteca física: atendimento. - Equipe EaD quanto ao suporte e atendimento. - Atendimento do COBRAFIX.

	• Secretaria Acadêmica – atendimento presencial. • Organização das informações acadêmicas. • Site e redes sociais institucionais como fonte de informação. • Ações voltadas à melhoria das condições de vida da comunidade externa. • Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica. • Facilidade e eficiência do processo de matrícula e rematrícula. • Suporte para resolução de problemas nos portais institucionais. • Processos financeiros. • Atendimento às demandas de manutenção e limpeza. • Biblioteca física: infraestrutura e acervo. • Sala de aula. • Auditórios. • Laboratórios físicos: equipamentos e materiais. • Bibliotecas virtuais: acesso e acervo. • Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). • Funcionalidades do App Grupo FAMETRO. • Portal Digital quanto ao apoio às aulas e extensão.
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 25%	ZONA CRÍTICA – 0%
• Melhorias institucionais decorrentes das pesquisas da CPA. • Conhecimento sobre os serviços das clínicas e dos núcleos. • Informações sobre bolsas e financiamento estudantil. • Apoio, serviços e oportunidades ofertados aos estudantes. • Atuação da Ouvidoria. • Secretaria Acadêmica – atendimento virtual. • Banheiros. • Espaços de convivência e alimentação.	• Nenhum.

- Qualidade da internet e dos recursos tecnológicos disponíveis.
- Portal do Aluno quanto ao acompanhamento da vida acadêmica.
- Laboratórios virtuais para aulas práticas.

3.3.4. Segmento Sociedade Civil Organizada

Os resultados evidenciaram que 100% dos indicadores avaliados pelo segmento Sociedade Civil situam-se na Zona de Excelência (Quadro 28), não ocorrendo registros nas demais zonas.

O desempenho demonstrou percepção amplamente positiva quanto à formação ofertada pela Instituição, especialmente no que se refere às competências profissionais, postura ética, respeito à diversidade e adoção de práticas sustentáveis por parte dos alunos e egressos.

A avaliação reforçou a consistência da atuação institucional perante o mercado e a comunidade, indicando que a formação acadêmica tem produzido impactos concretos na empregabilidade, na qualificação profissional e na inserção social dos egressos, consolidando a credibilidade da Instituição no contexto regional.

Quadro 28 - Matriz de Desempenho por zonas NPS - Sociedade Civil Organizada.

MATRIZ DE DESEMPENHO POR ZONAS – SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA	
ZONA DE EXCELÊNCIA – 100%	ZONA DE QUALIDADE – 0%
• Respeito à diversidade no ambiente de trabalho por alunos e egressos. • Habilidades e competências profissionais desenvolvidas. • Postura ética no ambiente profissional. • Capacidade de adotar práticas sustentáveis no contexto de trabalho. • Contribuição da instituição para o desenvolvimento socioeconômico regional. • Probabilidade de recomendar a contratação	• Nenhum.

de profissionais formados pela instituição. • Comunicação institucional com a sociedade e relacionamento com empresas.	
ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – 0%	ZONA CRÍTICA – 0%
• Nenhum.	• Nenhum.

3.4. Direcionamento estratégico

Os resultados da Matriz de Desempenho de 2025 evidenciaram um cenário institucional robusto, consistente e amplamente positivo, com predominância de indicadores situados na Zona de Qualidade nos segmentos internos e desempenho integral em Zona de Excelência na percepção da sociedade civil organizada. Esse panorama reforça a consolidação das práticas acadêmicas e administrativas, bem como o reconhecimento externo da formação ofertada pela Instituição.

No âmbito interno, os indicadores posicionados na Zona de Aperfeiçoamento concentram-se principalmente em aspectos relacionados à infraestrutura, conectividade, comunicação institucional e visibilidade de serviços e programas acadêmicos. Esses pontos sinalizam a necessidade de ações direcionadas ao fortalecimento da experiência acadêmica, à qualificação de ambientes físicos e digitais e ao aprimoramento da divulgação institucional.

Dessa forma, o direcionamento estratégico para o próximo ciclo avaliativo deve priorizar a consolidação das práticas já reconhecidas como satisfatórias, ao mesmo tempo em que promove intervenções pontuais nos aspectos identificados como oportunidades de melhoria, garantindo evolução contínua, alinhamento ao PDI e fortalecimento da imagem institucional junto à comunidade acadêmica e à sociedade.

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 apropriados pelas instâncias institucionais, resultando no planejamento e na implementação de ações estratégicas. Esta seção apresenta o diagnóstico institucional, evidenciando o grau de alcance dos objetivos estabelecidos no PDI, em consonância com o perfil e a identidade do CEUNI-FAMETRO. São igualmente destacados os avanços obtidos no período e os desafios que ainda demandam atenção.

Concluído o ciclo avaliativo, a CPA realizou o tratamento estatístico dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em painéis gerenciais. Esses instrumentos permitiram tanto a visualização global dos indicadores institucionais quanto análises segmentadas, por meio de filtros que possibilitaram diferentes recortes.

Os painéis apresentaram os dados de forma sistematizada, com uso de tabelas e gráficos que favoreceram a leitura e a interpretação dos resultados. Essa organização viabilizou a elaboração de relatórios direcionados a distintos públicos, desde os setores administrativos até os segmentos da comunidade acadêmica. Assim, os resultados da autoavaliação foram amplamente compartilhados e utilizados como subsídio para a tomada de decisões, fortalecendo a cultura institucional de avaliação e melhoria contínua.

4.1. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

4.1.1. Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação

O processo de autoavaliação do CEUNI-FAMETRO tem passado por revisões e ajustes contínuos, com o objetivo de aperfeiçoar as estratégias de sensibilização, qualificar os instrumentos de coleta, como ferramentas estratégicas de gestão, e aprimorar a divulgação dos resultados junto às comunidades interna e externa.

O fortalecimento da cultura avaliativa evidencia-se pelos avanços observados na execução do Programa de Avaliação Institucional, que se

consolida como instrumento estruturante do desenvolvimento institucional e do cumprimento da missão da Instituição.

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

Essas ações de comunicação contribuíram para a manutenção do engajamento da comunidade acadêmica no processo de autoavaliação, conforme demonstrado na Figura 13, fortalecendo a participação dos diferentes segmentos e consolidando a autoavaliação como prática permanente de gestão institucional.

O PDI vigente estabeleceu cinco metas relacionadas à Avaliação Institucional, todas cumpridas ainda nos primeiros anos de vigência. Permanecem pendentes quatro ações, que correspondem a 11,7% do total de 34 ações previstas no conjunto das metas. São elas: i) realização do WebFórum CPA com os discentes, como estratégia de sensibilização e divulgação dos resultados das avaliações internas e externas; ii) implementação de totens para participação nas pesquisas de autoavaliação; iii) utilização de tablets para consulta às comunidades atendidas pelas atividades de extensão, ação posteriormente revista e descontinuada em razão da implantação da curricularização da extensão e do Ambiente Virtual de Extensão; iv) inserção das pesquisas da CPA no App FAMETRO.

O desempenho alcançado ao longo da vigência do PDI demonstra o comprometimento da CPA e da gestão institucional com o fortalecimento das estratégias de engajamento e com o aprimoramento dos mecanismos de coleta e análise de dados, assegurando que a avaliação institucional cumprisse seu papel estratégico no desenvolvimento institucional durante todo o ciclo de planejamento.

Dentre os avanços mais significativos implementados ao longo do processo avaliativo de 2025, destacam-se:

- Criação de infográficos para apresentação dos resultados, os quais passaram a integrar os relatórios setoriais, qualificando sua organização visual e tornando a comunicação das informações mais clara, atrativa, didática e acessível.
- Reestruturação dos questionários de autoavaliação, com reformulação e introdução de indicadores que possibilitam compreender de forma mais precisa a percepção da comunidade acadêmica sobre setores e áreas estratégicas da Instituição.
- Reorganização dos indicadores em agrupamentos temáticos mais didáticos para fins de divulgação à comunidade acadêmica, sem prejuízo da correspondência com os eixos e dimensões do Sinaes, que permanecem como referência oficial para análise e registro no Relatório de Autoavaliação Institucional.
- Alto engajamento da comunidade acadêmica na autoavaliação, com índices elevados de participação em todos os segmentos consultados. Discentes, docentes/tutores, técnicos-administrativos e representantes da sociedade civil organizada apresentaram adesão expressiva, evidenciando o fortalecimento da cultura avaliativa institucional.

Apesar dos avanços significativos, ainda há desafios a serem enfrentados para o contínuo aprimoramento do processo avaliativo, demandando o fortalecimento de algumas estratégias institucionais, tais como:

- Ampliar a visibilidade das melhorias institucionais decorrentes das avaliações conduzidas pela CPA, fortalecendo as estratégias de comunicação das ações implementadas a partir dos resultados da autoavaliação, de modo a tornar mais perceptível à comunidade acadêmica o impacto do processo avaliativo no desenvolvimento institucional.
- Aprimorar as estratégias de devolutiva dos resultados da autoavaliação à comunidade acadêmica, ampliando a divulgação das análises realizadas e das ações institucionais decorrentes. Para isso, propõe-se a criação de

canais específicos de comunicação da CPA, bem como a implantação de estudantes parceiros nos cursos ou por área CINE Brasil, fortalecendo a aproximação com os discentes.

- Fortalecer as iniciativas de sensibilização sobre a importância da avaliação institucional, estimulando a participação contínua dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica e consolidando a cultura avaliativa como prática permanente da gestão institucional.
- Aprimorar os instrumentos de apresentação e interpretação dos resultados, por meio da utilização de recursos visuais, relatórios analíticos e materiais de comunicação que facilitem a compreensão das informações geradas pelo processo avaliativo.
- Aprimorar os instrumentos de coleta da autoavaliação institucional, considerando a organização dos cursos por áreas da CINE Brasil, de modo a incorporar indicadores mais aderentes às especificidades formativas. Essa adequação permitirá análises mais qualificadas do desempenho institucional, além de favorecer a articulação entre os resultados da autoavaliação, as avaliações externas in loco e indicadores acadêmicos, como o Enade.

Os resultados da Dimensão Planejamento e Avaliação evidenciaram que a CPA tem desempenhado papel relevante no aprimoramento contínuo da Instituição, consolidando a avaliação como instrumento de apoio ao planejamento e à gestão institucional.

A continuidade do fortalecimento das estratégias de engajamento da comunidade acadêmica e de divulgação dos resultados das avaliações contribuirá para ampliar a compreensão do impacto da autoavaliação no desenvolvimento institucional.

Nesse contexto, a continuidade das ações planejadas será fundamental para consolidar a cultura avaliativa do CEUNI-FAMETRO, assegurando que os resultados do processo de autoavaliação permaneçam subsidiando o planejamento institucional e o acompanhamento das metas estabelecidas no PDI,

contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade acadêmica e da gestão institucional.

4.2. Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Missão Institucional

A missão institucional do CEUNI-FAMETRO, “Formar profissionais no Ensino Superior com valores éticos, humanísticos e com respeito ao meio ambiente, capazes de contribuir para o desenvolvimento do país”, orienta o planejamento estratégico e as políticas acadêmicas, direcionando suas ações para a formação de profissionais qualificados e socialmente comprometidos. Nesse contexto, o PDI organiza e impulsiona a expansão acadêmica e territorial, assegurando que esse crescimento ocorra de forma planejada, sustentável e alinhada às demandas socioeconômicas da região, consolidando o papel da Instituição no desenvolvimento regional e nacional.

Com base nessa premissa, a Instituição estrutura suas ações acadêmicas e programas institucionais de modo a promover o desenvolvimento de competências éticas, humanísticas e socioambientais entre seus estudantes.

Além da formação profissional qualificada, a democratização do acesso ao Ensino Superior configura-se como um dos pilares institucionais, possibilitando a ampliação da empregabilidade e contribuindo positivamente para os índices de desenvolvimento econômico e social, especialmente na região Norte.

O PDI estabelece como meta estratégica “ampliar a oferta de vagas em cursos de graduação nas modalidades presencial e a distância por meio da solicitação de aumento de vagas e da abertura de novos cursos de graduação”. Em 2025, a Instituição alcançou avanços significativos relacionados a essa meta, dentre os quais destacam-se:

- **Expansão acadêmica**

Expansão da oferta de cursos e vagas, contribuindo para ampliar o acesso ao ensino superior e atender às demandas formativas da região: i) ampliação de 800 vagas no curso de Pedagogia na modalidade EaD, fortalecendo a formação de professores e ampliando as oportunidades de qualificação profissional na área da educação; ii) criação de 18 novos cursos, distribuídos entre as unidades Leste (8), EaD (7), Sul (2) e Sede (1), ampliando e diversificando a oferta acadêmica da Instituição. A iniciativa contribui para o atendimento às demandas formativas da região e fortalece a presença institucional em diferentes unidades e modalidades de ensino, em consonância com as diretrizes de expansão e desenvolvimento acadêmico previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional.

- **Expansão territorial**

Expansão da rede de polos de Educação a Distância, fortalecendo a interiorização da educação superior e a presença institucional em diferentes regiões do país: abertura de 21 novos polos de Educação a Distância fora de Manaus, ampliando a rede institucional para 65 polos de apoio presencial e expandindo a atuação para outros estados, como Amapá, Santa Catarina, São Paulo, Paraíba, Rio de Janeiro, Bahia, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais. A expansão fortalece o processo de interiorização e democratização do acesso à educação superior, contribuindo para o desenvolvimento regional e ampliando as oportunidades de formação acadêmica em diferentes localidades do país, com especial impacto no interior do estado do Amazonas.

- **Política de inclusão socioeducacional.**

A Instituição mantém compromisso com a inclusão socioeducacional, adotando práticas de acessibilidade financeira que resultam em valores de mensalidades competitivos no contexto das Instituições de Ensino Superior privadas no Amazonas. Essa estratégia amplia as condições de acesso de estudantes de baixa renda ao Ensino Superior, contribuindo para maior equidade educacional e para a ampliação de oportunidades acadêmicas e profissionais.

De acordo com dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o rendimento domiciliar per capita médio no Brasil foi de R\$ 2.316 em 2025. No Estado do Amazonas, o rendimento registrado foi de R\$ 1.484, valor inferior à média nacional, posicionando o estado na 21ª colocação entre as 27 unidades da federação, figurando entre os menores rendimentos médios do país.

Nesse contexto socioeconômico, caracterizado por renda média inferior ao patamar nacional, a oferta de cursos com mensalidades acessíveis e qualidade acadêmica assume papel estratégico na ampliação do acesso ao Ensino Superior. A política institucional de inclusão, portanto, dialoga diretamente com a realidade regional, contribuindo para a redução das desigualdades e para o fortalecimento da mobilidade social por meio da educação.

Embora os avanços obtidos evidenciem aderência à meta estabelecida no PDI, o processo de expansão institucional requer monitoramento contínuo e planejamento estruturado, a fim de assegurar a sustentabilidade acadêmica e administrativa das ações implementadas. Nesse contexto, destacam-se como aspectos que requerem acompanhamento permanente no processo de expansão institucional:

- Ampliação da infraestrutura e do suporte acadêmico: o crescimento da oferta de cursos e vagas, aliado à ampliação do número de estudantes, demanda investimentos permanentes em infraestrutura física, recursos tecnológicos e fortalecimento dos serviços acadêmico-administrativos, garantindo a manutenção dos padrões de qualidade previstos no planejamento institucional e nos instrumentos de avaliação do MEC.
- Sustentabilidade econômico-financeira da política de acessibilidade: a prática de valores competitivos constitui estratégia relevante para inclusão socioeducacional; contudo, exige equilíbrio entre acessibilidade financeira e viabilidade institucional, assegurando a continuidade dos serviços acadêmicos e administrativos com qualidade.
- Fortalecimento da empregabilidade dos egressos: a ampliação do acesso ao Ensino Superior deve ser acompanhada de ações voltadas ao acompanhamento dos resultados formativos. Nesse sentido, torna-se

estratégico intensificar iniciativas relacionadas à inserção profissional dos egressos, mediante consolidação de parcerias institucionais, ampliação de estágios e articulação com o setor produtivo regional.

Os resultados obtidos indicam que a expansão institucional vem sendo conduzida de forma planejada e alinhada às diretrizes estratégicas estabelecidas no PDI, contribuindo para a ampliação do acesso ao Ensino Superior no contexto regional.

A análise do cenário evidencia que a continuidade desse processo dependerá da manutenção do equilíbrio entre crescimento, qualidade acadêmica e sustentabilidade institucional. O acompanhamento sistemático das metas, associado ao fortalecimento dos mecanismos de gestão e avaliação, será fundamental para assegurar que a ampliação da oferta de cursos e vagas permaneça coerente com a missão institucional e com as demandas socioeconômicas da região Norte.

Planejamento didático-instrucional e política de ensino

Entre as metas estabelecidas no PDI para as políticas de ensino, destaca-se a elevação em 30% do NPS dos programas de graduação e pós-graduação até 2025, considerando o valor NPS de 45 como referência.

Os resultados de 2025 indicaram média NPS de 41 para os indicadores do planejamento didático-instrucional, mantendo-se na zona de qualidade, porém ainda aquém do parâmetro estratégico definido.

A leitura desses resultados deve considerar o contexto de transformações pedagógicas implementadas ao longo do período, especialmente a ampliação do uso de tecnologias educacionais e de metodologias ativas de aprendizagem. A adoção mais sistemática dessas práticas, alinhadas à formação por competências e ao protagonismo discente, demanda tempo de adaptação tanto por parte do corpo docente quanto dos estudantes.

Observa-se, ainda, que parcela significativa do público ingressante é oriunda do ensino médio tradicional, em especial da rede pública, cuja trajetória formativa esteve predominantemente centrada em modelos expositivos e

avaliativos convencionais. A transição para metodologias que pressupõem maior participação, autonomia e diversificação de instrumentos avaliativos pode influenciar, no curto prazo, a percepção discente sobre os métodos empregados.

Em 2025, a Instituição promoveu ajustes no sistema avaliativo, com alteração no modelo de composição de notas e ampliação do número de cursos inseridos no sistema FAMETRO Avalia, iniciativa voltada à padronização e qualificação dos processos avaliativos. Trata-se de um movimento institucional estruturante, cuja implementação ocorreu de forma gradual e pode ter impactado a percepção dos indicadores durante o período de adaptação.

Nesse contexto, os resultados refletem um momento de transição pedagógica e aprimoramento dos processos didático-instrucionais. O principal desafio identificado relaciona-se ao fortalecimento da internalização dessas mudanças, de modo a promover elevação progressiva dos indicadores e alinhamento ao parâmetro estratégico estabelecido no PDI.

A análise realizada permite identificar frentes estratégicas de acompanhamento e aprimoramento, especialmente no que se refere: i) ao monitoramento dos impactos do FAMETRO Avalia, cuja implementação já contempla padronização e qualificação dos processos avaliativos, cabendo ao acompanhamento longitudinal dos indicadores verificar a efetividade da estratégia adotada; ii) ao aperfeiçoamento da integração entre metodologias ativas e perfil discente ingressante, ampliando ações de nivelamento e adaptação acadêmica; iii) à qualificação contínua das práticas pedagógicas mediadas por tecnologia, garantindo coerência entre inovação metodológica e experiência de aprendizagem.

Os resultados de 2025 indicam que o ensino mantém-se na zona de qualidade, porém em fase de transição e amadurecimento das mudanças implementadas. O cenário evidencia que a elevação dos indicadores dependerá da consolidação das transformações pedagógicas em curso, do acompanhamento sistemático dos impactos do novo modelo avaliativo e do fortalecimento das estratégias de apoio ao estudante.

Esse contexto reforça a importância da autoavaliação institucional como instrumento de monitoramento e ajuste permanente das políticas de ensino, contribuindo para o alinhamento progressivo entre planejamento estratégico, prática pedagógica e percepção da comunidade acadêmica.

Educação Presencial

A autoavaliação institucional de 2025 apontou que os indicadores vinculados à organização didático-pedagógica do ensino presencial mantiveram-se na zona NPS de qualidade. Contudo, os resultados demonstram estabilidade em patamar inferior ao valor estratégico definido no PDI, sinalizando a necessidade de aprofundamento das ações de qualificação acadêmica, especialmente no que se refere à coerência entre planejamento, execução pedagógica e avaliação da aprendizagem.

O desempenho observado deve ser interpretado à luz das transformações implementadas no período, incluindo a ampliação do uso de metodologias ativas, a incorporação mais sistemática de tecnologias educacionais e a reestruturação do modelo avaliativo com expansão do FAMETRO Avalia. Tais mudanças dialogam com as diretrizes institucionais de inovação pedagógica previstas no PDI, que orientam a organização do ensino com base na interação entre teoria e prática, na pedagogia de projetos e na formação por competências, alinhadas ao perfil do egresso definido nas Diretrizes Curriculares Nacionais.

O investimento na formação docente permanece como eixo estruturante da Política de Ensino. Em 2025, mantiveram-se as ações de capacitação e assessoramento pedagógico, promovidas de forma individual e por curso, além da continuidade do Programa de Qualidade de Ensino (PQE), voltado ao aprimoramento didático e metodológico. As oficinas de Pedagogia Universitária, iniciadas em 2024, incorporaram conteúdos relacionados à avaliação por competências e à integração entre metodologias ativas e instrumentos avaliativos, ampliando o alinhamento entre prática pedagógica e diretrizes institucionais.

Essas iniciativas dialogam diretamente com os princípios estabelecidos no PDI, que orientam o ensino de graduação para o desenvolvimento de competências e habilidades profissionais, a atualização permanente dos

currículos, a articulação entre ensino, pesquisa e extensão e a adoção de metodologias inovadoras que promovam aprendizagem ativa e contextualizada.

A análise dos resultados aponta que a experiência educacional tem evoluído para modelos mais participativos, com maior protagonismo discente. Entretanto, persistem pontos de atenção que exigem acompanhamento sistemático, especialmente no que se refere ao fortalecimento da coerência entre planejamento didático, metodologias de ensino e processos avaliativos. Observa-se que parte dessas demandas está associada ao processo de adaptação às mudanças pedagógicas implementadas nos últimos anos, o que exige continuidade das ações de formação docente, assessoramento pedagógico e monitoramento institucional dos indicadores de qualidade acadêmica.

Nesse contexto, a Instituição mantém o compromisso de consolidar as diretrizes previstas no PDI, ampliando as estratégias de qualificação pedagógica, o acompanhamento dos Projetos Pedagógicos dos Cursos e o aprimoramento dos instrumentos de avaliação. Essas ações buscam fortalecer a efetividade do processo formativo e promover avanços graduais nos indicadores acadêmicos relacionados ao ensino presencial.

Dando continuidade à análise das políticas institucionais de ensino, apresenta-se a seguir a avaliação referente à educação a distância, modalidade que integra a estratégia de expansão acadêmica da Instituição e amplia o acesso ao ensino superior por meio do uso de tecnologias educacionais e de modelos pedagógicos mediados por ambientes virtuais de aprendizagem.

Educação a Distância

A autoavaliação institucional evidencia que os indicadores relacionados à educação a distância mantêm-se na zona de qualidade do NPS, refletindo percepção positiva quanto à organização pedagógica, aos recursos tecnológicos e ao suporte acadêmico ofertado.

O CEUNI-FAMETRO oferta cursos na modalidade EaD por meio de sua Unidade de Ensino a Distância. Essa unidade possui gestão própria e conta com

equipe multidisciplinar responsável pelo desenvolvimento pedagógico, tecnológico e operacional da modalidade.

A organização da EaD está alinhada à legislação vigente e aos referenciais de qualidade para o ensino superior, contemplando aspectos pedagógicos, tecnológicos e de gestão acadêmico-administrativa.

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, a EaD atua como ferramenta de suporte; na modalidade a distância, constitui sua finalidade central.

Além de sua atuação como atividade-fim, a unidade EaD também presta suporte à oferta de conteúdos digitais e ao atendimento dos alunos dos cursos presenciais, configurando-se, nesse contexto, como atividade-meio.

A organização da EaD segue a legislação vigente e os referenciais de qualidade para o ensino a distância no ensino superior, contemplando aspectos pedagógicos, de recursos humanos e de infraestrutura, refletidos nos Projetos Pedagógicos dos Cursos EaD.

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

A atuação da equipe multidisciplinar constitui elemento estratégico para a qualidade da modalidade, sendo responsável pelo desenvolvimento de metodologias, produção de conteúdos, capacitação de docentes, tutores e estudantes, além do acompanhamento dos processos acadêmicos e dos resultados da autoavaliação institucional.

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, realizado pela equipe interna da EaD.

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.

Nesse contexto, a equipe multidisciplinar assume função estratégica 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. As metas institucionais estabelecidas para a modalidade EaD foram integralmente cumpridas ao longo do período avaliado, com destaque para a ampliação da oferta de cursos, expansão de polos e fortalecimento das práticas pedagógicas mediadas por tecnologias.

Além disso, os resultados da autoavaliação institucional de 2025 reforçam que todos os serviços avaliados relacionados à EaD estão na zona de qualidade do NPS, indicando reconhecimento positivo por parte da comunidade acadêmica. Os resultados evidenciam percepção favorável quanto à organização e ao funcionamento da modalidade.

Apesar dos avanços consolidados na modalidade EaD e do cumprimento integral das metas previstas no PDI, 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;
- A implementação de 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.

Interdisciplinaridade e transversalidade

A interdisciplinaridade e a transversalidade do conhecimento constituem diretrizes estratégicas previstas no PDI, orientando o planejamento didático-instrucional dos cursos e promovendo a integração entre teoria e prática, bem como a articulação entre diferentes áreas do conhecimento. Esses princípios

contribuem para a formação acadêmica integral dos estudantes, contemplando temas como 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 entre os componentes curriculares e contribuindo para a formação cidadã dos estudantes; ii) promover ações educativas contínuas voltadas ao meio ambiente, à memória cultural, à produção artística e ao patrimônio cultural, integrando atividades de ensino, pesquisa e extensão; iii) revisar e aprimorar o programa de atividades interdisciplinares, assegurando sua atualização e alinhamento às demandas institucionais e sociais; iv) atualizar os projetos transversais, ampliando seu impacto acadêmico e fortalecendo o engajamento discente nas temáticas de interesse social.

As metas e ações estabelecidas foram plenamente cumpridas ao longo do período de vigência do PDI. Os temas interdisciplinares foram definidos pelos colegiados de curso, sendo incorporados ao planejamento acadêmico e às atividades formativas desenvolvidas ao longo do percurso curricular. Os projetos transversais, por sua vez, foram planejados e acompanhados pelas coordenações de ensino, abordando temáticas relacionadas às relações étnico-raciais, às questões ambientais e aos direitos humanos, contribuindo para 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 elevar em 10% o NPS dos programas de ações afirmativas voltados à promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial até 2025. O valor base considerado foi de NPS 83, obtido na pesquisa realizada em 2021 junto à sociedade civil organizada, indicador que já se situava em patamar elevado de avaliação.

No ano de 2025, observou-se um incremento de 1 ponto no indicador, correspondente a um crescimento de 1,20% em relação ao valor base, mantendo o resultado em nível elevado de reconhecimento por parte da sociedade civil

organizada. Considerando que o indicador inicial já apresentava desempenho expressivo, a variação observada reforça a estabilidade e a consistência das ações institucionais voltadas à promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.

A CPA avalia que a Instituição tem avançado no fortalecimento dessas políticas, assegurando que as temáticas de direitos humanos, igualdade étnico-racial e meio ambiente sejam abordadas de forma transversal nos cursos de graduação. Esses conteúdos encontram-se incorporados aos Projetos Pedagógicos dos Cursos, além de serem discutidos em eventos institucionais realizados periodicamente, promovendo reflexões acadêmicas e ações voltadas à formação cidadã.

Como parte do compromisso institucional com a inclusão social e a democratização do acesso ao ensino superior, a Instituição oferta bolsas de estudo com descontos próprios e atua na viabilização do acesso a programas governamentais de financiamento e concessão de bolsas, destinados a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e integrantes de grupos historicamente sub-representados. No ano de 2025, 5.387 alunos foram contemplados com auxílios governamentais (Quadro 29), evidenciando o esforço institucional na ampliação do acesso ao ensino superior e na promoção da equidade educacional.

Quadro 29 - Principais programas de bolsas estudantis disponibilizadas pelo Centro Universitário CEUNI-FAMETRO e o número de bolsas implementadas em 2025.

PROGRAMAS	QUANTITATIVO DE BOLSAS/FINANCIAMENTOS
Bolsa Universidade	1.054
PROUNI	3.878
FIES	455
TOTAL	5.387

Fonte: Relatório do Setor de Contabilidade (2025)

Além das bolsas, do financiamento estudantil da abordagem transversal dessas temáticas nos currículos, a Instituição desenvolve projetos sociais e

programas voltados à promoção da inclusão e da diversidade, dentre os quais se destacam:

- Programa de Inclusão e Apoio à Diversidade, voltado à promoção dos direitos humanos, à inclusão social e à acessibilidade para estudantes com deficiência. O programa atua na superação de barreiras acadêmicas e institucionais por meio da oferta de tutoria especializada, com intérpretes de Libras e leitores, além da disponibilização de recursos de acessibilidade física e pedagógica, incluindo suporte no Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- Ações de apoio à comunidade LGBTQIAP+, assegurando o respeito à identidade de gênero e facilitando o acesso ao direito ao uso do nome social por pessoas travestis e transexuais nos registros acadêmicos e nos ambientes institucionais.
- Núcleo de Apoio Psicopedagógico, Acessibilidade e Inclusão da FAMETRO (NAPAIF), responsável pelo acompanhamento pedagógico e psicopedagógico dos estudantes, pelo apoio às políticas institucionais de inclusão e permanência acadêmica e pela articulação de ações voltadas à acessibilidade e ao atendimento educacional especializado.

No âmbito da educação ambiental, o CEUNI-FAMETRO integra essa temática como eixo transversal em seus cursos, incentivando uma formação voltada para a consciência ecológica e práticas sustentáveis. Entre as ações desenvolvidas 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 institucionais voltadas à redução de desperdícios e ao uso racional de recursos, abrangendo áreas como consumo de energia, água, papel e coleta seletiva de resíduos.

- Projetos de pesquisa e extensão voltados à preservação ambiental, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, promovendo parcerias com outras instituições e comunidades.

A Instituição também mantém fóruns permanentes de discussão sobre direitos humanos, diversidade cultural e acessibilidade, além da realização de seminários e audiências públicas voltados ao debate dessas temáticas.

Os resultados apresentados evidenciam que as políticas institucionais relacionadas à promoção dos direitos humanos, da igualdade étnico-racial e da sustentabilidade ambiental encontram-se incorporadas às práticas acadêmicas da Instituição, articulando ensino, extensão e ações de responsabilidade social.

Dessa forma, as iniciativas desenvolvidas evidenciam a articulação entre as políticas institucionais previstas no PDI e as práticas acadêmicas implementadas no âmbito dos cursos de graduação. Ao promover ações voltadas à valorização da diversidade, à inclusão social, à acessibilidade e à defesa dos direitos humanos, a Instituição contribui para a formação de profissionais socialmente responsáveis, ampliando as competências dos egressos e fortalecendo o compromisso institucional com o desenvolvimento humano, social e ambiental.

Atividades artísticas e culturais

A política de desenvolvimento artístico e cultural está fundamentada no compromisso institucional com a valorização, preservação e difusão das diversas manifestações culturais, contribuindo para a formação integral dos estudantes e para sua integração com a realidade social e cultural da região. Essa política encontra respaldo nas diretrizes estabelecidas no PDI, que orientam a promoção de ações acadêmicas voltadas à valorização da diversidade cultural, dos direitos humanos, do patrimônio histórico e das expressões artísticas como componentes formativos relevantes no ensino superior.

A CPA constatou que as diretrizes institucionais vêm sendo efetivamente implementadas, com participação ativa da gestão acadêmica e dos cursos de graduação na promoção de experiências culturais e artísticas. Em 2025,

observou-se a ampliação dessas iniciativas, reforçando o papel da Instituição como espaço de produção e valorização da cultura.

Entre as principais ações destacam-se projetos transversais desenvolvidos nos cursos de graduação, incluindo visitas de campo, atividades de teatralização, formação de corais, grupos de dança, ensaios fotográficos e exposições contemporâneas, incentivando a valorização da diversidade cultural, do meio ambiente e do patrimônio histórico. Destaca-se também o PROARTE e Cultura, programa institucional voltado à promoção das expressões artísticas e ao estímulo à participação da comunidade acadêmica.

A Instituição promove eventos culturais e acadêmicos que integram atividades formativas ao contexto social e cultural da região, como semanas de curso, exposições vinculadas às disciplinas, concursos culturais, apresentações artísticas, visitas técnicas e viagens de estudo, contribuindo para a articulação entre teoria, prática e vivência cultural.

Entre as iniciativas realizadas, destaca-se a Expo Fametro – Feira das Cores, que reúne alunos, colaboradores e público externo em exposições de artesanato e produtos criativos, incentivando a produção artística e a economia criativa. Outro exemplo foi a mostra cultural sobre os povos originários, realizada no polo EaD de Manacapuru, com apresentações culturais, musicalidade indígena e debates sobre a valorização das culturas amazônicas.

A Instituição também incentiva a participação da comunidade acadêmica em eventos externos e iniciativas interinstitucionais. Nesse contexto, estudantes participaram da Feira de Livros do Sesc, com oficinas e ações culturais voltadas ao público visitante. Destaca-se ainda o Famtech, evento interdisciplinar realizado no Centro Cultural Povos da Amazônia, que integrou atividades acadêmicas, tecnologia e cultura digital, ampliando a integração entre universidade, inovação e cultura contemporânea.

Outras iniciativas fazem parte do calendário institucional, como o Arraial Fametro, que reúne apresentações culturais, danças tradicionais e atividades de

integração, contribuindo para a valorização do folclore e das expressões culturais amazônicas.

A Instituição compreende que a formação universitária não se restringe à dimensão técnico-científica, devendo contemplar experiências culturais que favoreçam a reflexão crítica, a valorização da diversidade e o desenvolvimento da cidadania.

As evidências demonstram o compromisso do CEUNI-FAMETRO com a promoção da arte e da cultura como dimensões essenciais da formação universitária. Essas iniciativas contribuem para a formação de profissionais socialmente responsáveis e culturalmente sensíveis, fortalecendo a identidade cultural regional e a relação com a sociedade.

Apesar dos avanços, permanecem desafios relacionados à ampliação da participação estudantil e ao fortalecimento de mecanismos de apoio a projetos culturais. A ampliação de parcerias institucionais e o incentivo à participação em atividades culturais externas constituem estratégias relevantes para ampliar o alcance dessas ações e fortalecer a integração entre formação acadêmica, cultura e compromisso social.

4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

PDI e Políticas Institucionais voltadas ao Desenvolvimento Econômico e à Responsabilidade Social

O PDI estabeleceu, no âmbito das políticas voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social, a meta de melhorar em 10% o NPS das ações afirmativas relacionadas à defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, conforme avaliação realizada pela CPA até 2025.

Conforme apresentado anteriormente no item Direitos Humanos e Igualdade Étnico-Racial e Meio Ambiente, os resultados obtidos na avaliação realizada com a sociedade civil organizada indicaram que, em 2025, a formação discente manteve excelente avaliação, com NPS 84, representando um crescimento de 1,20% em relação a 2021. Embora o resultado tenha permanecido

aquém da meta estabelecida no PDI, observa-se manutenção de patamar elevado de avaliação, especialmente considerando a expansão institucional ocorrida no período, o que indica que as ações institucionais previstas foram implementadas de forma consistente, contribuindo para a manutenção de elevados níveis de satisfação da sociedade civil organizada.

No que se refere às ações previstas no planejamento institucional, verifica-se que as iniciativas estabelecidas para o alcance da meta foram integralmente executadas, contemplando: i) revisão do Programa Institucional de Incentivo ao Desenvolvimento Econômico e Social Local; ii) ampliação das ações vinculadas ao referido programa; iii) estímulo à pesquisa em áreas estratégicas para o desenvolvimento regional; iv) estabelecimento de parcerias com organizações públicas e privadas da sociedade civil, visando articular a produção acadêmica às demandas do desenvolvimento regional; e v) fortalecimento das atividades de extensão como instrumento de desenvolvimento curricular e de contribuição para a melhoria das condições sociais da comunidade.

As iniciativas institucionais descritas a seguir constituem evidências concretas da execução dessas diretrizes, demonstrando a articulação entre ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social no âmbito da formação acadêmica e do desenvolvimento regional.

Entre as iniciativas desenvolvidas destacam-se ações de atendimento e prestação de serviços à comunidade que articulam ensino, extensão e responsabilidade social. O Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) oferece atendimento jurídico gratuito à população em áreas como direito civil, família e consumidor, contribuindo para ampliar o acesso da comunidade à justiça e promovendo a formação prática dos estudantes do curso de Direito.

Outra iniciativa relevante é o Núcleo de Apoio Psicopedagógico, Acessibilidade e Inclusão da FAMETRO (NAPAIF), responsável pelo acompanhamento psicopedagógico dos estudantes e pelo desenvolvimento de ações voltadas à inclusão e à promoção da acessibilidade no ambiente acadêmico, contribuindo para o fortalecimento das políticas institucionais de inclusão e equidade.

A instituição também promove atendimentos à comunidade através de suas clínicas escola, que oferecem serviços nas áreas de saúde e bem-estar, ampliando o acesso da população a atendimentos especializados e proporcionando aos estudantes vivências práticas fundamentais para sua formação profissional.

Destaca-se ainda a realização anual do Dia da Responsabilidade Social, iniciativa reconhecida nacionalmente pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), que mobiliza docentes, discentes e colaboradores na prestação de serviços gratuitos à população, incluindo atendimentos de saúde, orientação jurídica, atividades educativas e ações de cidadania.

Complementarmente, são desenvolvidos projetos de extensão e iniciativas voltadas ao desenvolvimento econômico local, como o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF), implantado em parceria com a Receita Federal, que oferece orientação contábil e fiscal gratuita à população e contribui para a educação tributária e o fortalecimento do empreendedorismo local.

Essas iniciativas demonstram o compromisso da instituição com a promoção do desenvolvimento social, econômico e humano da região, fortalecendo a integração entre universidade e sociedade e contribuindo para a formação de profissionais socialmente responsáveis e comprometidos com o progresso social e econômico da região.

Entre essas ações institucionais destacam-se os programas voltados à formação empreendedora e ao desenvolvimento da liderança estudantil, bem como as atividades realizadas pelas clínicas e núcleos institucionais e as ações extensionistas voltadas à responsabilidade social.

Todas as ações contribuem diretamente para o fortalecimento do desenvolvimento regional, ampliando o acesso da população a serviços nas áreas de saúde, assistência social, orientação jurídica e educação cidadã. Ao mesmo tempo, proporcionam aos estudantes experiências formativas em contextos reais de atuação profissional, consolidando a integração entre ensino, pesquisa e extensão e reafirmando o compromisso da Instituição com a transformação social das comunidades em que está inserida.

Escola de empreendedores e escola de líderes

Entre as iniciativas institucionais voltadas ao desenvolvimento de competências empreendedoras e de liderança estudantil destacam-se os programas 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. Ofertado aos estudantes de graduação, especialmente àqueles interessados em iniciar seu próprio empreendimento ou desenvolver competências relacionadas à inovação, à gestão e à visão estratégica de mercado, em consonância com as diretrizes do PDI voltadas à empregabilidade e ao desenvolvimento profissional.

A Escola de Empreendedores foi estruturada com quatro a seis módulos por semestre, abordando temas como inovação, plano de negócios, desenvolvimento de produtos e serviços, gestão, análise de mercado, custos e financiamento, liderança, gestão de conflitos e de equipes.

Cada módulo teve duração de quatro horas, com atividades realizadas aos sábados, de forma presencial ou com apoio do Portal Digital. Os participantes receberam certificação de 20 horas complementares após a conclusão dos módulos, com inscrições realizadas por meio das coordenações de curso.

A Escola de Líderes é voltada ao desenvolvimento dos discentes eleitos como representantes e vice-representantes de turma, considerando demandas relacionadas à mediação de conflitos, organização acadêmica e articulação com as coordenações de curso. O projeto promove capacitações em temas como comunicação, negociação, trabalho em equipe, planejamento, responsabilidade individual, motivação e raciocínio crítico.

Os resultados da autoavaliação institucional indicam percepção favorável da comunidade acadêmica quanto às ações voltadas ao desenvolvimento de competências complementares à formação acadêmica.

Por meio dessas escolas, a Instituição contribui para o desenvolvimento profissional e pessoal dos discentes, incentivando iniciativas empreendedoras e fortalecendo a formação de lideranças, em alinhamento ao compromisso institucional de formação crítica e socialmente referenciada.

Evento de responsabilidade social

Desde 2005, a FAMETRO é reconhecida pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) com o Selo de Responsabilidade Social, certificação concedida a instituições comprometidas com a transformação social por meio da educação.

Anualmente, no mês de setembro, a Instituição realiza o “Dia da Responsabilidade Social”, iniciativa que promove a integração entre a comunidade acadêmica e a sociedade por meio da oferta de serviços gratuitos e da aplicação prática do conhecimento dos cursos de graduação. Desde 2023, todas as unidades de Manaus e diversos polos de apoio presencial passaram a participar da programação, ampliando o alcance das ações e fortalecendo a presença institucional junto às comunidades.

A edição de 2025 foi marcada por atividades abertas à população nas áreas de saúde, bem-estar, cidadania e capacitação profissional, reafirmando o compromisso institucional com a formação cidadã e a contribuição social. Na área da saúde, foram realizados atendimentos médicos em especialidades como cardiologia, clínica médica, pediatria, dermatologia e ortopedia, além de atendimento odontológico com o odontomóvel, orientações nutricionais, ações de prevenção ao câncer de mama, iniciativas do Setembro Vermelho Animal e atividades voltadas à saúde mental de adolescentes. Também foram ofertados atendimentos de enfermagem, orientações sobre o uso de medicamentos e serviços de fonoaudiologia, incluindo triagem auditiva, avaliação orofacial, orientações vocais e atividades para crianças de 3 a 12 anos.

No campo do bem-estar, foram ofertados serviços como limpeza de pele, higienização facial, massagem relaxante e design de sobrancelhas.

As ações de capacitação incluíram oficinas de eletricidade básica, manutenção de ar-condicionado, informática, hardware, redes e automação, além de planejamento orçamentário familiar, reaproveitamento na farmácia natural e comunicação. Também foram ofertadas orientações jurídicas e apoio ao microempreendedor individual, estimulando a formalização e o fortalecimento de pequenos negócios.

Também foram realizadas atividades voltadas ao público idoso e brinquedoteca itinerante, ampliando o acesso da população a serviços e oportunidades de qualificação.

O “Dia da Responsabilidade Social” consolida-se como ação estruturada da política de extensão, promovendo a articulação entre ensino e práticas comunitárias, estimulando o protagonismo discente e proporcionando experiências formativas com impacto social.

Plataforma Fametro Play

No âmbito das estratégias institucionais voltadas à responsabilidade social e à ampliação do acesso à educação, destaca-se, em 2025, a implementação da plataforma FAMETRO Play, inicialmente concebida no planejamento institucional anterior como “Go Fametro”. A iniciativa configura-se como instrumento de democratização do acesso à formação continuada, ampliando as oportunidades de qualificação profissional para estudantes e para a comunidade em geral.

A plataforma disponibiliza cursos de aperfeiçoamento organizados em trilhas de aprendizagem, com formato autoinstrucional, o que possibilita maior flexibilidade de acesso, autonomia de estudo e adequação às diferentes realidades dos usuários. Os cursos contemplam áreas estratégicas para o desenvolvimento profissional e geração de renda, como segurança no trabalho, empreendedorismo digital, microempreendedor individual, técnicas operacionais e qualificação para o setor produtivo (Figura 26).



Figura 26 – Interface da plataforma FAMETRO Play, com destaque para os cursos gratuitos ofertados em formato on-line e autoinstrucional. Disponível em: <https://mkt.fametro.edu.br/>

O ambiente digital integra recursos como videoaulas, materiais complementares e certificação, favorecendo o desenvolvimento de competências alinhadas às demandas contemporâneas do mercado de trabalho. A oferta aberta ao público externo amplia o alcance social da iniciativa, consolidando a plataforma como mecanismo de inclusão educacional e de fortalecimento do desenvolvimento regional.

A implementação da FAMETRO Play reforça o compromisso institucional com a educação ao longo da vida, com a empregabilidade e com a responsabilidade social, ao ampliar o acesso a conteúdos formativos e contribuir para a qualificação profissional da população atendida.

De modo complementar, as ações institucionais voltadas à responsabilidade social não se restringem às iniciativas de formação, abrangendo também a prestação de serviços especializados à comunidade, por meio das clínicas e dos núcleos institucionais, que serão apresentados na sequência.

Clínicas e Núcleos

As clínicas e núcleos institucionais constituem importantes espaços de integração entre ensino, prática profissional supervisionada e prestação de serviços à comunidade.

A divulgação contínua dos serviços prestados pelas clínicas e núcleos do CEUNI-FAMETRO constitui estratégia institucional conduzida pelas coordenações de curso, equipe de comunicação e canais oficiais da instituição. O objetivo é ampliar o acesso da comunidade acadêmica e da sociedade aos atendimentos ofertados gratuitamente ou a baixo custo, assegurando visibilidade às ações de extensão desenvolvidas.

Em 2025, conforme apresentado no Quadro 30, foram realizados 48.510 procedimentos/atendimentos nas clínicas e núcleos institucionais, evidenciando a amplitude das atividades desenvolvidas.

Os dados demonstram a relevância dessas unidades como espaços de formação prática e de atendimento à comunidade, evidenciando o impacto social das atividades desenvolvidas pela instituição.

Quadro 30 - Atendimentos/Procedimentos realizados nas clínicas e núcleos em 2025.

Clínica/Núcleo	Atendimentos/Procedimentos
Clínica Multidisciplinar	12.914
Clínicas de Odontologia	25.528
Clínica de Estética e Cosmética	1.518
Clínica de Veterinária	5.295
NPJ	2.000
NAF	931
NAPAIF	324
Total	48.510

A atuação das clínicas e núcleos fortalece a articulação entre formação acadêmica e prestação de serviços à comunidade, possibilitando aos discentes o desenvolvimento de competências técnicas e éticas em contextos reais de atendimento. Ao mesmo tempo, amplia-se o acesso da população a serviços nas áreas de saúde, assistência social e orientação jurídica, contribuindo para o desenvolvimento regional.

O reconhecimento externo dessas iniciativas também pode ser observado na visibilidade alcançada pela Clínica Multidisciplinar, que já foi mencionada em 101 portais de notícias em âmbito nacional (Figura 27). Esse dado demonstra a

relevância social dos serviços prestados e a projeção institucional das ações desenvolvidas junto à comunidade.

A política institucional de clínicas e núcleos está alinhada à meta do PDI que prevê a plena realização das políticas de ensino, pesquisa, extensão e responsabilidade social até 2025, reforçando a integração entre prática acadêmica e demandas sociais. A ampliação do número de atendimentos e a diversificação dos serviços ofertados evidenciam a efetividade dessa diretriz.



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

● Clínica Multidisciplinar

A Clínica Multidisciplinar desempenha papel estratégico na prestação de serviços à comunidade e na formação acadêmica dos estagiários, articulando o aprendizado técnico a uma atuação social de impacto. Os atendimentos consideram o contexto social e as relações interpessoais dos usuários, com atenção às políticas públicas voltadas à população de baixa renda.

O modelo de atuação integra diferentes áreas do conhecimento, favorecendo o trabalho interdisciplinar e o desenvolvimento de competências ao

longo do estágio. Além dos atendimentos, a clínica desenvolve projetos de pesquisa, oferta monitoria e estágio não obrigatório, apoia a elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso e promoveu, em 2025, a produção de um e-book com 18 artigos acadêmicos.

Em 2025, foram realizadas diversas campanhas e ações de educação em saúde, com participação do corpo técnico e discente, entre as quais se destacam:

- Clínicas 3ª edição: ação de conscientização sobre prevenção de infecções sexualmente transmissíveis, com distribuição de materiais informativos e preservativos;
- Mês da Mulher: atividades voltadas à valorização da mulher e ao enfrentamento da violência de gênero, com atendimentos integrados;
- Oficinas Terapêuticas no Autismo: ações direcionadas a crianças com Transtorno do Espectro Autista, com estímulos terapêuticos e orientação às famílias;
- Atividade Socioeducativa: reflexão sobre direitos sociais, cidadania e acesso às políticas públicas;
- Café com Afeto: encontro com mães atípicas, promovendo orientação, troca de experiências e atividades de arteterapia;
- Campanha de Doação de Sangue: realizada em parceria com o HEMOAM, com mobilização da comunidade acadêmica;
- Roda de Conversa com Colaboradores: ação voltada ao autocuidado e à saúde emocional no ambiente de trabalho;
- Ações Sociais Comunitárias: participação em iniciativas com atendimentos e orientações à população em situação de vulnerabilidade;
- Semana da Psicologia: palestra sobre inteligência emocional na vida acadêmica e profissional;
- Projeto Ciclo de Palestras nas Escolas: abordando bullying, uso de telas e segurança digital;

- Grupo de Psicoeducação: encontros voltados ao manejo da ansiedade e ao desenvolvimento de estratégias de enfrentamento.

Como avanço institucional, no primeiro semestre de 2025, foi implantado um sistema de monitoramento por câmeras internas e externas, com controle centralizado, contribuindo para o reforço da segurança nos ambientes de atendimento. No segundo semestre, teve início o processo de ampliação estrutural da Clínica Escola, com expansão para dois pavimentos e ampliação da capacidade física. A intervenção contempla a implantação de 60 novos consultórios, quatro salas de exames, sala de reuniões, miniauditório, salas destinadas aos estagiários, vestiários, copa, banheiros familiares e ampliação do setor de fisioterapia.

A ampliação permitirá a expansão dos atendimentos e a inclusão de novas áreas, como medicina, quiropraxia, terapia ocupacional e educação física, fortalecendo a oferta de serviços à comunidade.

Complementando essa estratégia, foram adquiridos três veículos para implantação da Clínica Móvel, ampliando o acesso a atendimentos gratuitos em comunidades, especialmente em contextos de maior vulnerabilidade social.

Apesar dos avanços estruturais, a gestão da demanda crescente permanece como ponto de atenção, exigindo planejamento contínuo quanto à ocupação dos espaços, organização das supervisões e monitoramento da qualidade dos atendimentos.

Nesse contexto, a instituição mantém investimentos estruturais e organizacionais, reafirmando o papel das clínicas como instrumentos estratégicos de formação profissional e de desenvolvimento social.

A Clínica Multidisciplinar é composta pelas clínicas-escola de Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Fisioterapia e Biomedicina, que atuam de forma integrada. Na sequência, serão apresentadas informações específicas sobre cada uma delas.

a. Clínica de Serviço Social

O Serviço Social constitui a porta de entrada para os atendimentos oferecidos pela clínica, por meio de entrevistas e aplicação de questionários socioeconômicos para identificação de demandas e situações que exijam atendimento imediato. A atuação proporciona aos estagiários do 6º e 7º período a vivência prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, ao mesmo tempo em que assegura atendimento gratuito à comunidade, ampliando o acesso a bens e serviços essenciais para pessoas e famílias de baixa renda.

Para atender às demandas institucionais, o Serviço Social desenvolve ações voltadas ao acolhimento dos usuários, à realização de triagem conforme os critérios da política de atendimento das Clínicas FAMETRO, à orientação quanto às demandas específicas e aos encaminhamentos necessários, bem como à articulação com os responsáveis técnicos para garantir atendimento integrado.

Entre as principais atividades, destacam-se o acolhimento e orientação aos usuários, a realização de triagens e entrevistas, a emissão de parecer social, o estudo socioeconômico familiar, os encaminhamentos a serviços institucionais e comunitários, as visitas domiciliares e hospitalares a colaboradores e discentes, a promoção de palestras socioeducativas e a supervisão de estágio curricular dos acadêmicos de Serviço Social.

Em 2025, em razão de adequações de infraestrutura, os atendimentos ocorreram apenas no primeiro semestre. Nesse período, foram atendidos 80 usuários, totalizando 220 atendimentos, evidenciando a relevância da clínica na promoção do acesso a direitos sociais e na formação acadêmica dos discentes.

b. 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 integram formação acadêmica e prática profissional, favorecendo o desenvolvimento de habilidades interpessoais, atuação ética, trabalho em equipe e atendimento humanizado.

O objetivo das clínicas é aprofundar o conhecimento teórico e qualificar a atuação dos estagiários, que acompanham os pacientes desde a triagem até a alta terapêutica. Esse percurso possibilita a consolidação dos conteúdos trabalhados em sala de aula, o fortalecimento da autonomia clínica e o desenvolvimento de competências essenciais para o exercício profissional.

A Instituição conta com quatro clínicas de Psicologia, distribuídas nas unidades Sede, Sul e Leste, ampliando a cobertura assistencial e garantindo suporte à comunidade acadêmica e à população externa. Os atendimentos são realizados por estagiários dos 9º e 10º períodos, sob supervisão direta de docentes especializados, assegurando acompanhamento técnico, ético e qualificado.

Em 2025, as quatro clínicas atenderam 991 pacientes, totalizando 4.496 sessões realizadas ao longo do ano. A distribuição dos atendimentos por unidade está apresentada no Quadro 31.

Quadro 31 - Atendimentos realizados pelas clínicas de Psicologia em 2025.

UNIDADE	PACIENTES ATENDIDOS	ATENDIMENTOS
Sede	542	2.568
Sul	273	1.574
Leste	176	354
Total	991	4.496

Fonte: Relatórios das Clínicas de Psicologia, 2025.

As Clínicas de Psicologia oferecem serviços de avaliação, orientação e acompanhamento psicológico, contribuindo para o cuidado em saúde mental e para a formação prática dos acadêmicos. Entre os principais serviços estão: orientação vocacional; avaliação psicológica; psicoterapia focal breve; atendimento psicopedagógico.

Os atendimentos abrangem diferentes tipos de demandas: Questões emocionais: ansiedade, depressão, estresse, frustração e angústia; Dificuldades de convivência: conflitos familiares, dificuldades escolares e problemas nas relações interpessoais; Saúde mental e sexualidade: disforia de gênero,

disfunções sexuais e transtorno bipolar; Situações de vulnerabilidade: abuso sexual, automutilação e bullying; Neurodiversidade: autismo e dificuldades de comunicação.

Essas ações ampliam o acesso da comunidade ao atendimento psicológico e fortalecem a formação dos estudantes, que desenvolvem competências técnicas e éticas em ambiente supervisionado, consolidando as clínicas como espaços de aprendizagem prática e de relevante impacto social.

c. Clínica de Fonoaudiologia

A Clínica de Fonoaudiologia do CEUNI-FAMETRO oferece atendimento especializado à comunidade, ao mesmo tempo em que proporciona aos acadêmicos vivência prática supervisionada. Os serviços são realizados por estagiários do 7º e 8º períodos, sob orientação de docentes responsáveis pelos Estágios Supervisionados em Clínica Fonoaudiológica I e II.

O processo de atendimento compreende: triagem; avaliação; encaminhamentos para outras especialidades, quando necessário; e elaboração e execução do plano terapêutico fonoaudiológico, com sessões semanais. Considerando que muitos pacientes necessitam de acompanhamento contínuo, não há prazo fixo para encerramento do tratamento.

Para assegurar acompanhamento qualificado, a clínica utiliza protocolos específicos de anamnese, analisando aspectos como idade, queixas relacionadas à linguagem compreensiva e expressiva, motricidade orofacial e audição.

Em 2025, foram realizados 1.413 atendimentos, beneficiando 218 pacientes, o que evidencia a relevância da clínica como espaço de formação acadêmica e de significativo impacto social.

d. Clínica de Nutrição

A Clínica de Nutrição tem como finalidade proporcionar aos acadêmicos experiência prática interdisciplinar, fortalecendo a integração com a comunidade e contribuindo para uma formação alinhada aos princípios da Saúde Pública. Os atendimentos contemplam: segurança alimentar; atenção dietética; promoção,

manutenção e recuperação da saúde; e prevenção de doenças em nível individual e coletivo.

Os serviços ofertados incluem: avaliação nutricional completa; análise da composição corporal por bioimpedância; elaboração de plano alimentar individualizado; acompanhamento nutricional com retorno após 30 dias para reavaliação e ajustes. O atendimento é direcionado à comunidade interna e externa, ampliando o acesso ao cuidado nutricional qualificado.

Em 2025, a clínica atendeu 800 pacientes, totalizando 2.400 atendimentos nutricionais nos turnos matutino e vespertino, o que demonstra seu impacto na promoção da saúde e na consolidação da formação prática dos acadêmicos.

e. Clínica de Fisioterapia

A Clínica de Fisioterapia promove a integração entre teoria e prática, proporcionando aos acadêmicos vivência supervisionada e ofertando atendimento fisioterapêutico qualificado à comunidade. As atividades contemplam as especialidades de Fisioterapia Traumato-Ortopédica, Pediátrica Motora, Neurofuncional, Cardiorrespiratória e Reumatológica.

Os atendimentos são realizados por discentes vinculados às disciplinas de Estágio de Fisioterapia I e II, Estágio Observatório Saúde Coletiva e Projeto de Iniciação Científica, sempre sob supervisão docente. Além da assistência, a clínica desenvolve projetos de pesquisa e extensão, oferecendo suporte à elaboração e condução de Trabalhos de Conclusão de Curso.

A clínica também amplia as oportunidades formativas por meio do Projeto Saúde Coletiva, que possibilita a participação de acadêmicos a partir do 2º período em estágio não obrigatório, além da oferta de vagas semestrais de monitoria em disciplinas estratégicas para o funcionamento do setor.

Em 2025, foram atendidos 615 pacientes, totalizando 4.385 atendimentos, evidenciando a relevância da clínica na formação profissional dos estudantes e na promoção da saúde e reabilitação da comunidade.

- **Clínica de Odontologia**

A Clínica de Odontologia consolida-se como espaço estratégico para a formação acadêmica e para a prestação de serviços à comunidade, articulando ensino, prática profissional e responsabilidade social. Sua infraestrutura contempla 75 consultórios clínicos, central de esterilização, sala de radiologia, espaços de apoio técnico e administrativo, recepção e ambientes para atendimento prioritário, assegurando condições adequadas para o desenvolvimento das atividades e para a oferta de atendimento odontológico seguro e de qualidade.

Diariamente, aproximadamente 270 discentes realizam atendimentos supervisionados por docentes, com suporte técnico em todos os turnos. As atividades abrangem desde ações de prevenção primária até procedimentos clínicos especializados, possibilitando práticas alinhadas às Diretrizes Curriculares Nacionais e às demandas da população atendida.

Em 2025, as Clínicas Odontológicas registraram 25.528 procedimentos realizados (Quadro 32), distribuídos entre público adulto e pediátrico. Os cinco procedimentos mais frequentes foram: Profilaxia e orientação em saúde bucal (11.694), Dentística (4.640), Radiografias (3.803), Exodontia (2.584) e Periodontia/Raspagem (2.440).

Os atendimentos foram conduzidos por duplas de discentes, utilizando a técnica de trabalho a quatro mãos, reconhecida por sua eficiência na organização do trabalho odontológico, contribuindo para a otimização do tempo clínico, melhores condições ergonômicas e qualificação do atendimento.

Os dados evidenciam a relevância da Clínica como ambiente formativo, proporcionando ampla casuística, diversidade de procedimentos e contato direto com a realidade da saúde, favorecendo o desenvolvimento de competências técnicas e profissionais. Simultaneamente, reafirmam o compromisso institucional com a oferta de serviços odontológicos acessíveis e de qualidade à comunidade.

No âmbito da gestão, em 2025 foi planejada a migração gradual dos documentos físicos para o formato digital, com foco na redução do uso de papel,

otimização do armazenamento, maior agilidade dos processos e padronização dos registros clínicos. A iniciativa também fortalece a segurança das informações, por meio de controle de acesso e backups sistematizados, além de reforçar o compromisso com a sustentabilidade. Para 2026, está prevista a ampliação dessa estratégia, com integração progressiva dos fluxos administrativos e clínicos, visando maior eficiência operacional e qualificação dos serviços prestados.

Quadro 32 - Quantidade de procedimentos realizados durante atendimentos em adultos e crianças na Clínica de Odontologia em 2025.

TIPO DE PROCEDIMENTO	QUANTIDADE REALIZADA
Profilaxia e Orientação em Saúde	11.694
Dentística	4.640
Exodontia	2.584
Periodontia – Raspagem	2.440
Endodontia	221
Prótese	72
Frenectomia	15
Biópsia	4
Radiografia	3.803
Remoção de tórus	6
Laserterapia	13
Periodontia - Cirurgia Periodontal	36
Total	25.528

Fonte: Relatório da Clínica de Odontologia, 2025.

● Clínicas de Estética e Cosmética

As Clínicas de Estética funcionam como clínicas escola, proporcionando aos acadêmicos experiência prática supervisionada e oferecendo serviços estéticos gratuitos à comunidade. Esses espaços integram formação acadêmica e prática profissional, favorecendo o desenvolvimento de habilidades interpessoais, atuação ética, trabalho em equipe e atendimento humanizado.

O objetivo das clínicas é aprofundar o conhecimento teórico e qualificar a atuação dos discentes, que acompanham os clientes modelos desde a avaliação

até a conclusão dos procedimentos, consolidando os conteúdos trabalhados em sala de aula e desenvolvendo autonomia clínica e competências profissionais.

A Instituição conta com cinco laboratórios de práticas, com atendimentos distribuídos nas unidades Sede e Leste, ampliando a cobertura e garantindo suporte à comunidade acadêmica e à população externa. Os atendimentos são realizados por acadêmicos do 3º, 4º e 5º períodos, sob supervisão direta de docentes especializados.

Em 2025, as clínicas atenderam aproximadamente mil clientes e realizaram 1.518 procedimentos, conforme apresentado no Quadro 33.

Quadro 33 - Procedimentos realizados pelas clínicas de Estética em 2025.

UNIDADE	PROCEDIMENTOS REALIZADOS
Sede	840
Leste	678
Total	1.518

Fonte: Relatórios das Clínicas de Estética, 2025

As Clínicas de Estética oferecem serviços de avaliação, procedimentos estéticos, orientações e acompanhamento home care, contribuindo para o cuidado com a pele, o bem-estar dos clientes e a formação prática dos acadêmicos. Entre os principais serviços destacam-se limpeza de pele, massagem relaxante, design de sobrancelha, hidratação e revitalização facial, aplicação de cílios em tufo, escova capilar e tratamentos corporais e faciais.

Os atendimentos contemplam demandas preventivas, de bem-estar, embelezamento e tratamentos terapêuticos e revitalizantes, incluindo limpeza e hidratação facial, massagens, procedimentos estéticos e cuidados direcionados a diferentes tipos de pele e necessidades.

Essas ações ampliam o acesso da comunidade aos serviços de estética e bem-estar e fortalecem a formação dos estudantes, que desenvolvem competências técnicas e éticas em ambiente supervisionado, consolidando as clínicas como espaços de aprendizagem prática e de relevante impacto social.

- **Clínica Veterinária - Casa Fametro**

A Instituição dispõe de Clínica Veterinária vinculada ao Centro de Atendimento à Saúde Animal (CASA FAMETRO), destinada à formação prática dos discentes do curso de Medicina Veterinária e ao atendimento à comunidade.

A estrutura contempla dois consultórios clínicos, destinados ao atendimento de cães e gatos; duas salas de diagnóstico por imagem; laboratório clínico; enfermaria; farmácia; setor de internação; e centro cirúrgico com capacidade para até quatro procedimentos simultâneos.

O centro cirúrgico inclui sala de preparo, recuperação anestésica, esterilização e área de paramentação, assegurando organização dos fluxos e observância às normas de biossegurança. A clínica dispõe ainda de sala de apoio técnico e duas salas de espera separadas para cães e gatos, contribuindo para o manejo adequado e organização dos atendimentos.

O espaço é utilizado por discentes de diferentes períodos, sob supervisão docente, possibilitando vivência prática contínua e integração entre teoria e prática.

O CASA FAMETRO oferece serviços veterinários a valores acessíveis, ampliando o acesso da comunidade à saúde animal. O funcionamento ocorre de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h; aos sábados, das 8h às 18h; e, em feriados, em horário especial, atendendo animais de companhia, silvestres e exóticos, mediante agendamento.

Entre os principais serviços ofertados destacam-se consultas clínicas e especializadas; exames laboratoriais e de imagem, como hemograma, exames bioquímicos, radiografia, ultrassonografia, eletrocardiograma e ecocardiograma; vacinação eletiva; microchipagem; procedimentos ambulatoriais; cirurgias; internação; e aplicação de medicações.

Os atendimentos são realizados por médicos-veterinários responsáveis técnicos, com participação dos discentes sob supervisão, assegurando qualidade técnica e observância às normas profissionais.

Conforme apresentado no Quadro 34, em 2025 foram realizados 5.295 atendimentos. Entre os procedimentos mais frequentes destacam-se exames laboratoriais e de imagem, consultas e vacinas, evidenciando a relevância da unidade para a formação acadêmica e o atendimento à comunidade.

Quadro 34 - Atendimentos realizados na Clínica de Veterinária no ano de 2025

TIPO DE PROCEDIMENTO	QUANTIDADE REALIZADA
Aplicação de medicação	329
Cirurgias	300
Consultas	1.117
Exames laboratoriais e de imagem	1.979
Procedimentos ambulatoriais	167
Internação	13
Vacinas	1.390
Total	5.295

Fonte: CASA FAMETRO, 2025.

Além das clínicas voltadas às áreas da saúde e do bem-estar, a instituição mantém núcleos especializados que ampliam o acesso da comunidade a serviços jurídicos, contábeis e psicopedagógicos, contribuindo para a integração entre ensino, extensão e responsabilidade social.

- **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 2025, foram registrados 2.000 atendimentos nas dependências do NPJ e no ônibus itinerante (Quadro 35). Na sede do NPJ, foram realizados 809 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 175 atendimentos na área de família, 39 triagens na área cível, 3 na área trabalhista, 12 na área criminal, 13 na área previdenciária, 12 no direito administrativo, 176 em registro público, 8 no direito do consumidor e 371 retornos para acompanhamento. Além disso, foram abertas 133 pastas para ajuizamento de ações, realizadas 33 audiências extrajudiciais e 48 audiências externas, e aplicadas 521 avaliações de clientes atendidos.

A atuação do NPJ também se expandiu por meio da parceria com o ônibus itinerante, que possibilitou 1.191 atendimentos em 2025, incluindo 100 audiências pautadas, 62 audiências realizadas, 49 acordos celebrados, 436 registros civis emitidos, 346 orientações jurídicas, 68 encaminhamentos para a Defensoria Pública e 130 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 35 - Atendimentos realizados pelo NPJ em 2025.

LOCAL	ATENDIMENTOS
NPJ	809
Ônibus itinerante	1.191
Total	2.000

Fonte: Relatório do Núcleo de Práticas Jurídicas, 2025.

- **Núcleo de Apoio Fiscal e Contábil (NAF)**

O Núcleo de Apoio Fiscal e Contábil integra a rede da Receita Federal do Brasil e atua em parceria com instituições de ensino superior, com o objetivo de oferecer orientação e serviços fiscais e contábeis gratuitos à população, especialmente a pessoas físicas e jurídicas de menor poder aquisitivo. O núcleo funciona como espaço de orientação e assistência em questões tributárias, não substituindo a atuação de escritórios de contabilidade.

Implantado em 2024, o NAF passou a compor as ações institucionais de responsabilidade social e extensão universitária, viabilizando a participação de acadêmicos do curso de Ciências Contábeis em atendimentos supervisionados por docente. Os discentes recebem capacitação por meio do portal da Receita Federal, com certificações que contribuem para sua formação acadêmica e profissional.

Em 2025, o NAF realizou 931 atendimentos, desenvolvidos de forma presencial na Sede, em bairros da capital e em municípios como Manacapuru e Presidente Figueiredo, além de ações realizadas na própria Receita Federal. As atividades contemplaram orientação fiscal, apoio na regularização de CPF e CNPJ, esclarecimentos sobre obrigações tributárias e demais serviços de natureza contábil.

A análise dos resultados evidencia a relevância do NAF como espaço de formação prática e de impacto social, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e cidadãs dos acadêmicos e ampliando o acesso da comunidade a serviços contábeis essenciais.

Como desafio institucional, observa-se o aumento da demanda por atendimentos impulsionado por mudanças na legislação tributária, o que requer ampliação da capacidade operacional do núcleo, fortalecimento das ações de capacitação e aprimoramento dos processos de atendimento, de modo a assegurar qualidade, agilidade e continuidade dos serviços prestados à comunidade.

- **Núcleo de Apoio Psicopedagógico, Acessibilidade e Inclusão da FAMETRO (NAPAIF)**

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico, Acessibilidade e Inclusão da FAMETRO (NAPAIF) configura-se como um projeto institucional de natureza multidisciplinar, voltado ao suporte educacional e ao fortalecimento das políticas de inclusão e permanência acadêmica. Sua atuação tem como finalidade atender às demandas de discentes, docentes e colaboradores, especialmente no que se refere ao desenvolvimento da aprendizagem sob a perspectiva psicopedagógica e às questões emocionais associadas ao contexto acadêmico e laboral.

O NAPAIF também desempenha papel estratégico na promoção da acessibilidade e no acolhimento de pessoas com deficiência, assegurando condições adequadas de participação nas atividades acadêmicas e institucionais, em consonância com as políticas institucionais de inclusão.

O público-alvo do Núcleo abrange:

- Discentes diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA), Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG), Transtornos de Aprendizagem (Dislexia, Discalculia e Disgrafia) e Altas Habilidades/Superdotação (AH/SD);
- Docentes e colaboradores que apresentem dificuldades nas relações interpessoais e/ou fatores de risco associados a estresse, ansiedade e Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho.

Os atendimentos são realizados mediante encaminhamento das coordenações de curso, por meio de formulário psicopedagógico específico, contemplando ações individuais de acolhimento e apoio, bem como intervenções coletivas planejadas conforme as demandas identificadas pelos cursos.

No âmbito individual, as modalidades de atendimento em 2025 incluíram: escuta ativa, protocolo de respiração consciente, respiração diafragmática, prática de mindfulness (atenção plena), utilização de diário das emoções e avaliação do

estado mental. Já no âmbito coletivo, foram desenvolvidas práticas de mindfulness em turmas, intervenções com alunos concluintes (ENADistas), oficinas, dinâmicas em grupo, rodas de conversa e orientações em sala de aula.

No ano de 2025, o NAPAIF contabilizou 324 atendimentos, envolvendo alunos e professores de diferentes cursos, evidenciando a consolidação do Núcleo como espaço institucional de acolhimento, prevenção e suporte psicopedagógico.

As principais demandas identificadas nos atendimentos compreenderam:

a) Transtornos e diagnósticos relatados: Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG), Transtorno de Ansiedade Social (TAS), Depressão, Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), Transtorno do Espectro Autista (TEA), Transtorno Obsessivo-Compulsivo (TOC), Transtorno Bipolar, Transtorno do Luto Prolongado (TLP), Transtorno por Uso de Substâncias (TUS), Transtorno de Comportamento Suicida (TCS) e Transtorno Opositivo Desafiador (TOD).

b) Dificuldades acadêmicas e comportamentais: dificuldades de aprendizagem, desatenção, instabilidade de humor, conflitos em sala de aula e dificuldades de relacionamento interpessoal

c) Questões psicossociais: Conflitos familiares, bullying, estresse e ansiedade.

Além dos atendimentos individuais e das ações coletivas, o Núcleo desenvolveu outras atividades complementares ao longo do período, destacando-se a elaboração de 08 Planos Educacionais Individualizados (PEI), a realização de 08 anamneses psicoeducacionais com responsáveis, 04 atendimentos direcionados a docentes e 05 encaminhamentos à Clínica Fametro, totalizando 25 ações específicas registradas em 2025.

A análise dos dados evidencia o papel estratégico do NAPAIF na promoção da saúde emocional, na inclusão acadêmica e no fortalecimento das condições de permanência e êxito dos estudantes, contribuindo para a qualidade dos processos formativos e para o cumprimento das diretrizes institucionais previstas no PDI.

Como ponto de atenção institucional, observa-se a ampliação das demandas relacionadas à saúde mental e às dificuldades de aprendizagem, o que requer o fortalecimento da capacidade de atendimento do Núcleo, a ampliação das ações preventivas e a intensificação da articulação com coordenações de curso e demais setores institucionais, de modo a assegurar respostas mais ágeis e efetivas às necessidades identificadas.

4.3. Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

O Plano de Desenvolvimento Institucional estabelece, no âmbito das Políticas Acadêmicas, metas relacionadas à execução das ações estratégicas, incluindo o ensino de graduação e pós-graduação, a pesquisa, a extensão, a comunicação com a sociedade e o atendimento aos discentes. As ações foram estruturadas de forma transversal aos cursos de graduação e pós-graduação, em consonância com a missão institucional e com os referenciais normativos da educação superior.

A meta foi integralmente atingida ainda em 2022, evidenciando a efetividade do planejamento acadêmico e o alinhamento entre as diretrizes estratégicas e as práticas institucionais implementadas. Esse resultado indica a consolidação de políticas acadêmicas articuladas, acompanhadas de forma sistemática pela gestão institucional e apropriadas pelos diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Permanece pendente apenas a implantação do programa institucional de educação ambiental, previsto como ação estratégica no âmbito das Políticas Acadêmicas. Embora ainda não formalizado como programa estruturado, o tema já se encontra inserido em atividades de ensino e em ações de extensão desenvolvidas pelos cursos, evidenciando aderência conceitual e prática institucional consolidada. Esse cenário indica condições favoráveis para sua formalização no próximo ciclo de planejamento.

A análise do conjunto dos resultados demonstra o cumprimento integral das metas estabelecidas para o Eixo 3, reforçando o compromisso institucional

com a qualidade acadêmica, a integração entre ensino, pesquisa e extensão e o fortalecimento das políticas de apoio ao discente.

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

Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para os cursos de graduação

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

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

Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para os cursos de pós-graduação

O CEUNI-FAMETRO tem ampliado e consolidado a oferta de cursos de pós-graduação lato sensu, diversificando seu portfólio em consonância com as demandas socioeconômicas da região e com as diretrizes estabelecidas no PDI. A oferta contempla áreas estratégicas como Arquitetura, Engenharia, Produção e Construção; Ciências Humanas, Sociais e Negócios; Ciências, Matemática e Computação; Direito; Educação; MBA e Saúde e Bem-Estar Social, evidenciando alinhamento entre planejamento institucional e política de ensino.

Os cursos são estruturados com foco na atualização profissional e na articulação entre teoria e prática, considerando as demandas do mundo do trabalho e a integração com as áreas da graduação. A organização didático-pedagógica observa os princípios institucionais de qualidade acadêmica, acompanhamento sistemático e avaliação contínua dos cursos ofertados, com aprovação e monitoramento pelos colegiados competentes.

O CEUNI-FAMETRO oferta cursos de pós-graduação em diferentes modalidades, ampliando o acesso à especialização:

- Pós-Graduação Presencial, realizada nas unidades Sede, Sul e Leste;
- Pós-Graduação Ao Vivo, com interação síncrona e mediação docente em tempo real;
- Pós-Graduação a Distância (EaD), com flexibilidade de estudos e polos de apoio presencial para suporte acadêmico.

A expansão da pós-graduação foi acompanhada pela modernização de infraestrutura, ampliação de recursos tecnológicos e adoção de estratégias voltadas à qualificação da experiência formativa, garantindo condições adequadas ao desenvolvimento das atividades acadêmicas nas diferentes modalidades.

No que se refere à inclusão socioeducacional, a política de concessão de bolsas foi mantida e aperfeiçoada em 2025, com a continuidade da adesão ao Programa Bolsa Pós-Graduação da Prefeitura de Manaus (PBU) e a realização da 4ª edição do Concurso de Bolsas da FAMETRO, reforçando o compromisso institucional com a ampliação do acesso à formação especializada.

Apesar dos avanços observados, permanecem desafios estratégicos para os próximos ciclos avaliativos. Destacam-se a necessidade de:

- Consolidar modelos híbridos que integrem presencialidade qualificada e recursos digitais;
- Ampliar parcerias institucionais para desenvolvimento de novas ofertas alinhadas às demandas regionais;
- Implementar estratégias acadêmico-administrativas voltadas à permanência e êxito dos pós-graduandos.

A consolidação dessas ações permitirá fortalecer a articulação entre pós-graduação, graduação e extensão, assegurando alinhamento ao planejamento institucional e aprimoramento contínuo da política de ensino.

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 de pesquisa, promovendo a articulação entre ensino, extensão, inovação e responsabilidade social. Esse avanço 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, docentes, líderes de grupo e estudantes, os GPEDIs foram reestruturados em 2024, com redistribuição dos 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 crescimento de 47% no número de publicações, resultado avaliado positivamente 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 teve dois editais publicados em 2025, contemplando a oferta de seis bolsas para discentes do CEUNI-FAMETRO, viabilizadas por meio de convênio com o Banco Santander. Cada bolsa correspondeu ao valor de R\$ 4.166,66, pago em parcela única pelo Santander, destinado ao saneamento de débitos acadêmicos do discente ou ao adiantamento de mensalidades.

Ao todo, foram submetidos 60 projetos de pesquisa, dos quais 29 foram apresentados por discentes do curso de Medicina, indicando expressiva participação dessa área nas atividades de iniciação científica desenvolvidas no âmbito do programa.

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 o aumento de 40% no NPS dos programas de pesquisa da graduação e da pós-graduação até 2025. Em comparação ao primeiro ano de referência do ciclo avaliativo, observou-se um crescimento de 8 pontos no NPS entre os discentes e de 9 pontos entre docentes e tutores na avaliação do PROMICT, correspondendo a avanços de 33% e 26%, respectivamente.

Os resultados indicam avanço consistente na avaliação do programa, ainda que a meta institucional não tenha sido integralmente atingida, com indicadores situados na zona de qualidade do NPS. Destaca-se, especialmente, o

avanço na percepção dos discentes, que anteriormente se encontravam na zona de Aperfeiçoamento, evidenciando uma mudança positiva no patamar avaliativo do programa.

Diante desse cenário, a continuidade do crescimento do NPS do PROMICT demanda o fortalecimento de estratégias institucionais voltadas à ampliação de sua visibilidade e integração às práticas acadêmicas, bem como investimentos em editais próprios, estímulo ao desenvolvimento tecnológico, registros de propriedade intelectual e apoio à mobilidade acadêmica, em consonância com as diretrizes do PDI.

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 finalidade promover a socialização dos resultados das pesquisas desenvolvidas por discentes da graduação e da pós-graduação, constituindo-se como espaço institucional de divulgação científica e de integração entre ensino, pesquisa e extensão.

O X Congresso Científico da FAMETRO (CONCIFA 2025) foi realizado pela Coordenação de Pesquisa e Extensão (COPEX), nos dias 15 e 16 de outubro de 2025, no Auditório Naíde Lins e em outros espaços acadêmicos da instituição, em Manaus-AM. Com o tema “A Universidade Fora dos Muros: Conectando Saberes e Transformando Realidades”, o evento celebrou dez anos de realização do CONCIFA, consolidando sua trajetória como espaço de promoção do conhecimento científico, inovação tecnológica, extensão e responsabilidade social. Em 2025, o evento recebeu o registro ISSN nº 2966-425X, concedido pela Câmara Brasileira do Livro, fortalecendo o reconhecimento formal da produção científica vinculada ao congresso.

O evento contou com 1904 inscritos e 182 trabalhos apresentados, sendo 58 apresentados em salas temáticas, 117 na modalidade de banner físico e 7 em formato de pôster digital. Além das apresentações científicas, foram ofertados dois minicursos: Aquarela Científica, com 21 inscrições, e Ecotologia Integral, com

20 inscrições. A organização do congresso contou ainda com a participação de 62 alunos voluntários dos cursos de Jornalismo e Sistemas de Informação, que contribuíram para o suporte técnico e operacional do evento, fortalecendo a integração entre atividades acadêmicas e formação prática dos discentes.

Os 182 trabalhos apresentados distribuíram-se entre os sete Grupos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (GPEDIs), com maior concentração no GPEDI 9 – Saúde e Bem-Estar, seguido pelas áreas de Educação, Negócios, Administração e Direito, e Agricultura, Silvicultura, Pesca e Veterinária.

A CPA destaca como avanço relevante a transmissão virtual do CONCIFA, adotada desde 2021, estratégia que ampliou o alcance do evento e permitiu maior participação da comunidade acadêmica e do público externo, contribuindo para a difusão do conhecimento produzido na instituição.

Os dados evidenciam concentração da produção científica na área da saúde, com participação relevante das áreas de educação e gestão, ao mesmo tempo em que indicam oportunidades de ampliação da produção científica em áreas como engenharias e ciências sociais, visando maior equilíbrio interdisciplinar.

Persistem desafios relacionados à ampliação da participação discente na produção científica, ao fortalecimento da integração entre graduação e pós-graduação e à diversificação das modalidades de apresentação, além da necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica e aprimoramento da organização logística diante do crescimento do evento.

Nesse contexto, o CONCIFA constitui-se como importante instrumento de consolidação da política institucional de pesquisa, funcionando como espaço de socialização dos resultados desenvolvidos no âmbito dos Grupos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (GPEDIs) e das ações vinculadas ao Programa Institucional de Iniciação Científica e Tecnológica (PROMICT). Dessa forma, o congresso contribui para fortalecer a cultura científica institucional, estimular a produção acadêmica discente e ampliar a articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

A análise institucional das ações voltadas à pesquisa e à iniciação científica evidencia avanços acadêmicos e estruturais relevantes. A consolidação dos grupos de pesquisa, o fortalecimento das políticas institucionais de incentivo à investigação científica e o envolvimento crescente da comunidade acadêmica posicionam a pesquisa como eixo estratégico da formação, em consonância com as metas do PDI e com os compromissos institucionais voltados à produção científica, à inovação e ao desenvolvimento 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, o CEUNI-FAMETRO desenvolve um conjunto estruturado de políticas e ações extensionistas. Entre os principais programas institucionais destaca-se o Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), criado em 2013, que tem como finalidade fomentar práticas acadêmicas inter e multidisciplinares voltadas à produção de soluções inovadoras e socialmente relevantes.

O PAPEERI desempenha papel central na formação de recursos humanos voltados à pesquisa e ao desenvolvimento regional, estimulando nos discentes uma consciência crítica sobre as condições de vida da comunidade e incentivando a aplicação do conhecimento acadêmico na transformação da realidade social. Como forma de incentivar a participação discente, a Instituição oferece diferentes modalidades de apoio, incluindo ajuda de custo, bolsas de desconto na mensalidade e incentivos para publicação de artigos científicos e participação em eventos acadêmicos.

Em consonância com a Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018, que estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira, as atividades extensionistas devem integrar os currículos dos cursos de graduação. Nesse contexto, a Instituição tem avançado na implementação da curricularização da extensão, garantindo que todos os estudantes participem de projetos extensionistas ao longo de sua formação acadêmica.

A Política de Extensão da instituição fundamenta-se em princípios orientadores que buscam fortalecer a integração entre a universidade e a sociedade, entre os quais se destacam: 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, a Instituição dispõe do Ambiente Virtual de Extensão (AVEX), plataforma institucional que amplia o alcance das ações extensionistas e permite o acompanhamento das etapas dos projetos por professores, tutores e coordenadores, garantindo maior organização, monitoramento e transparência das atividades desenvolvidas.

No âmbito do planejamento institucional, estabeleceu-se como meta para 2025 o aprimoramento dos indicadores relacionados à extensão, com o objetivo de elevar em 30% o NPS das avaliações referentes ao tema, conforme monitoramento realizado pela CPA. A análise histórica da questão que avalia a contribuição das atividades de extensão para a melhoria das condições de vida da comunidade externa demonstra evolução consistente dos indicadores. Em 2021, os valores de NPS registrados foram 39 entre técnicos-administrativos, 44 entre

discentes e 52 entre docentes e tutores. Em 2025, esses valores passaram para 53, 51 e 61, respectivamente, representando aumentos de 36%, 16% e 17%.

Os resultados evidenciam avanço consistente na percepção da comunidade acadêmica sobre a relevância social das atividades extensionistas, com todos os segmentos situados na zona de qualidade do NPS. Ainda assim, observa-se a necessidade de ampliar a divulgação da abrangência das ações desenvolvidas e dos impactos gerados nas comunidades atendidas. Nesse sentido, recomenda-se o fortalecimento das estratégias institucionais de comunicação e a realização de ações de escuta qualificada, como grupos focais com cursos que apresentem indicadores inferiores a NPS 55, visando à elevação da média institucional e ao fortalecimento da extensão como eixo estruturante da formação acadêmica.

A Instituição conta com 13 ligas acadêmicas institucionalizadas, registradas no Conselho das Ligas Acadêmicas (CONLIG), vinculado à Coordenação de Pesquisa e Extensão. Essas ligas são formadas por discentes e docentes e atuam em áreas específicas do conhecimento, promovendo atividades acadêmicas integradas. Entre as ligas ativas destacam-se: Neurologia e Neurocirurgia do Amazonas (LANNAM), Saúde da Família e Comunidade (LAESC), Direito Civil do Amazonas (LADC), Reumatologia (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 (LACLIM), Técnicas Cirúrgicas (LATC), Ortopedia Pediátrica (LAOPAM), Instrumentação Cirúrgica e Centro Cirúrgico (LAIC-FAM) e Urgência e Emergência (LAOSC).

As ligas acadêmicas são regulamentadas por normas institucionais e contam com orientação docente, assegurando alinhamento às diretrizes acadêmicas. Essas iniciativas contribuem para o aprofundamento teórico-prático, estimulam a produção científica e ampliam a participação dos estudantes em ações extensionistas e comunitárias.

A valorização e o incentivo às ligas acadêmicas reforçam o compromisso institucional com a formação integral dos estudantes e com o fortalecimento do impacto social das ações desenvolvidas.

Políticas institucionais e ações de estímulo e difusão para a produção acadêmica docente

Nesse contexto, o PDI também estabelece como meta institucional ampliar progressivamente a participação do corpo docente em atividades de produção e difusão do conhecimento científico, incentivando a publicação de trabalhos acadêmicos, a participação em eventos científicos e o desenvolvimento de projetos de pesquisa e extensão. Essa diretriz contribui para a consolidação de uma cultura acadêmica orientada à investigação científica, à inovação e à socialização do conhecimento produzido no âmbito institucional.

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), que regulamenta os incentivos à participação em eventos científicos e acadêmicos, incluindo suporte financeiro para passagens aéreas, inscrições e afastamento durante o período de participação. Semestralmente, são publicados editais para submissão de propostas, assegurando transparência e equidade na concessão dos auxílios.

Além disso, a Instituição prevê a possibilidade de afastamento temporário das atividades acadêmicas por até seis meses, permitindo a dedicação a cursos de pós-graduação, pesquisa ou desenvolvimento acadêmico, com garantia de retorno às atividades docentes. Complementarmente, o Plano de Carreira Docente estabelece promoções verticais para professores e tutores que obtenham nova titulação acadêmica, incentivando a progressão na qualificação profissional.

Os esforços institucionais em qualificação docente foram refletidos na pesquisa de autoavaliação institucional de 2025, na qual docentes e tutores manifestaram satisfação com as condições oferecidas para o desenvolvimento pessoal e profissional, com indicador situado na zona de qualidade do NPS.

Além de contribuir para a valorização da carreira docente, as ações de estímulo à produção acadêmica favorecem a incorporação de novos conhecimentos às práticas pedagógicas e ampliam as oportunidades de participação discente em projetos científicos, eventos acadêmicos e atividades extensionistas.

Dessa forma, a produção acadêmica docente assume papel estratégico na qualificação do processo formativo e na consolidação de uma cultura institucional voltada à inovação, à investigação científica e ao compromisso social.

A análise dos resultados evidencia que as políticas institucionais voltadas à qualificação docente e à produção acadêmica encontram-se consolidadas, contribuindo para o fortalecimento da qualidade do ensino e para o desenvolvimento institucional em consonância com as diretrizes estabelecidas no PDI.

4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Política institucional de comunicação com as comunidades interna e externa

A política institucional de comunicação tem como objetivo garantir transparência e ampla divulgação de suas atividades acadêmicas, científicas e sociais. A instituição disponibiliza informações sobre cursos, eventos, atividades de pesquisa e 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 por meio de diversos canais institucionais, incluindo site, redes sociais, mídias digitais e impressas, rádio, outdoors e participação em eventos externos.

O site institucional é estruturado para garantir acessibilidade, navegação intuitiva e ampla difusão das informações. A otimização contínua dos conteúdos amplia o alcance das publicações e facilita o acesso às informações relevantes.

A assessoria de imprensa desempenha papel estratégico na disseminação das informações institucionais, atuando na produção e divulgação de conteúdos junto aos canais oficiais e veículos de comunicação, ampliando a visibilidade da instituição. Os conteúdos seguem diretrizes voltadas à clareza, objetividade e adequação ao público.

A comunicação institucional tem evoluído por meio da incorporação de ferramentas de monitoramento e análise, que permitem avaliar o desempenho das publicações e o nível de engajamento nos canais digitais. Esse acompanhamento subsidia o aprimoramento contínuo das estratégias de comunicação, em consonância com os objetivos institucionais previstos no PDI.

De modo complementar, a utilização de ferramentas de análise de dados tem fortalecido o acompanhamento dos acessos ao site e o gerenciamento de informações relacionadas ao interesse em cursos, subsidiando decisões estratégicas voltadas à captação e à permanência discente.

Também foram incorporados recursos tecnológicos voltados à otimização do atendimento inicial ao público, permitindo maior agilidade na resposta às demandas e melhoria da experiência do usuário.

Com foco na ampliação da visibilidade institucional, a instituição intensificou sua presença digital, consolidando um público expressivo nas redes sociais e ampliando o alcance de suas ações comunicacionais.

Para facilitar o acesso às informações acadêmicas, foi implementado um guia virtual no site institucional, com orientações sobre os principais serviços acadêmicos, contribuindo para a redução da demanda por atendimentos e maior autonomia dos estudantes.

No âmbito da comunicação interna, foi implantado um sistema de comunicação audiovisual em televisores distribuídos nas unidades acadêmicas, divulgando informações institucionais, oportunidades acadêmicas e conteúdos relacionados à autoavaliação, promovendo maior engajamento da comunidade acadêmica.

A visibilidade institucional também foi ampliada por meio da presença em veículos de comunicação regionais e da produção de conteúdos digitais institucionais, como programas informativos, podcasts e séries voltadas à divulgação de trajetórias acadêmicas e profissionais.

A estratégia de comunicação contempla parcerias com veículos de mídia e plataformas digitais, ampliando a difusão de conteúdos institucionais e fortalecendo a presença da instituição junto à sociedade.

Adicionalmente, a comunicação externa foi reforçada por meio da utilização de mídias urbanas e digitais, incluindo campanhas em espaços de grande circulação e ações voltadas à ampliação da presença institucional no ambiente urbano.

O conjunto dessas estratégias tem contribuído para o fortalecimento da imagem institucional, evidenciado pelo reconhecimento obtido em pesquisas de percepção pública, como o primeiro lugar na pesquisa Top of Mind 2025 (Figura 28).



Figura 28 - Destaque para o CEUNI-FAMETRO na pesquisa Top of Mind 2025.

A comunicação institucional apresenta evolução contínua, especialmente no que se refere à ampliação do alcance digital e ao fortalecimento da interação com a sociedade. Os investimentos realizados contribuíram para maior visibilidade das ações institucionais e ampliação do acesso às informações.

Persistem, contudo, desafios relacionados à expansão qualificada do alcance digital, especialmente quanto à otimização dos mecanismos de busca, à produção sistemática de conteúdos institucionais e ao aprimoramento do engajamento nas redes sociais. A diversificação dos formatos de mídia e o uso de recursos audiovisuais configuram oportunidades estratégicas para ampliar a capilaridade comunicacional.

No ambiente externo, a ampliação da comunicação visual por meio de mídias urbanas e digitais constitui estratégia relevante para fortalecer a identidade institucional e ampliar sua inserção regional.

Outro aspecto relevante refere-se ao aprimoramento da experiência digital do discente, com potencial de consolidação de canais institucionais como meio centralizado de comunicação acadêmica e acesso a serviços.

A meta estabelecida no PDI para a Dimensão 4 prevê a melhoria de 20% nos índices de NPS até 2025, em relação à linha de base de 2021. Em 2025, a comunicação com a comunidade externa apresentou crescimento médio de 29%, superando a meta prevista e evidenciando avanço consistente na percepção dos segmentos consultados.

Quanto à comunicação interna, o crescimento médio de 10% indica evolução positiva, mantendo todos os indicadores na zona de Qualidade do NPS. Entretanto, o desempenho foi inferior à meta estabelecida, indicando a necessidade de aprimoramentos adicionais.

A expansão do número de cursos, unidades e polos amplia a complexidade dos fluxos informacionais e exige maior integração entre os canais institucionais. Nesse contexto, constitui desafio institucional fortalecer a comunicação interna de forma sistêmica, promovendo maior padronização das informações e integração entre os diferentes canais.

O enfrentamento desses desafios contribuirá para a consolidação dos avanços obtidos e para a elevação progressiva dos indicadores da Dimensão 4, em consonância com as metas estabelecidas no PDI.

A análise institucional evidencia desempenho positivo na comunicação externa, com superação da meta estabelecida, enquanto a comunicação interna demanda aprimoramentos estruturados para acompanhar o ritmo de expansão institucional.

A consolidação de práticas comunicacionais integradas, articuladas ao planejamento estratégico e aos resultados da autoavaliação, configura-se como elemento essencial para o aprimoramento contínuo da Dimensão 4 no próximo ciclo avaliativo.

Ouvidoria

A ouvidoria é um canal institucional que recebe manifestações da comunidade acadêmica e da sociedade, incluindo informações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, realizando o encaminhamento aos setores competentes e o acompanhamento até a resposta final. Seu papel é estratégico para subsidiar a análise da qualidade dos serviços prestados, promovendo transparência, eficiência administrativa e aprimoramento contínuo, por meio da proposição de ações de melhoria.

Para aprimorar o acesso ao serviço, o endereço eletrônico institucional foi reformulado, e a ouvidoria passou a contar com uma aba exclusiva no site, facilitando a navegação e ampliando sua visibilidade para a comunidade acadêmica. Essa iniciativa está alinhada às ações previstas no PDI, voltadas ao fortalecimento da comunicação institucional com a sociedade.

O ouvidor é responsável pelo registro e tratamento das manifestações, assegurando o retorno adequado aos solicitantes. O atendimento é realizado por meio de formulário eletrônico disponível no site institucional, com acesso ininterrupto, além de canais presenciais e telefônicos durante o horário comercial.

O Quadro 36 apresenta o demonstrativo das manifestações registradas pela ouvidoria em 2025, organizadas por tipo e volume de demandas. Observa-se maior concentração de registros na categoria reclamações, seguida por elogios, informações e denúncias, totalizando 1.591 manifestações.

Quadro 36 - Demonstrativo da ouvidoria institucional em 2025.

INDICADORES	PRINCIPAIS DEMANDAS	TOTAL EM 2025
Reclamações	Metodologias e avaliações; metodologia do professor; questionamentos relacionados a avaliações; instabilidades pontuais no AVA; registro de notas; resultado de avaliação; faltas; conduta docente; mudança de turma; troca de sala; reposição de aula; atendimento virtual (Chat Maria); prazo para retorno das solicitações via CRA e acesso ao portal.	707
Elogios	Professor, coordenação e atendimento dos colaboradores administrativos.	195
Informações	Processos acadêmicos e administrativos, incluindo matrícula, transferências, histórico acadêmico, reingresso, atividades complementares e acesso ao AVA.	111
Denúncias	Conduta profissional, qualidade do atendimento, processos de reembolso e registros acadêmicos.	86
Críticas	Mudança do sistema avaliativo, calendário das avaliações, financeiro e laboratórios (materiais), cancelamento de prova, dúvidas relacionadas a cobranças, ajustes em cobranças, colação de grau e retorno da coordenação.	32

Fonte: Relatório da Ouvidoria, 2025.

As manifestações concentram-se, principalmente, em reclamações relacionadas às metodologias e processos avaliativos, registros acadêmicos, funcionamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem, organização acadêmica e serviços administrativos. Por outro lado, os elogios destacam a atuação de docentes, coordenações de curso e colaboradores administrativos, evidenciando o reconhecimento da comunidade acadêmica quanto à qualidade do atendimento e do suporte institucional.

Em análise histórica, observa-se que, em 2021, a ouvidoria registrou o maior volume de demandas, com 2.421 manifestações. A partir desse período, verifica-se redução gradual de aproximadamente 34%, indicando tendência de diminuição na demanda por manifestações, possivelmente associada aos investimentos institucionais em tecnologia, infraestrutura, qualificação docente e fortalecimento da equipe administrativa.

Adicionalmente, os índices de satisfação relacionados ao atendimento e ao retorno das demandas apresentaram evolução positiva, com crescimento de 12,1% no NPS, passando de 33 para 37. Apesar do avanço, ainda se observa a necessidade de incremento de 7,9% para o alcance da meta institucional estabelecida para os canais de comunicação.

A análise institucional evidencia a necessidade de ampliar a compreensão da comunidade acadêmica quanto ao funcionamento da ouvidoria, suas formas de acesso e o fluxo de tratamento das manifestações. Observa-se que parte dos respondentes atribui avaliações ao serviço sem experiência direta de utilização, mesmo havendo a opção de indicar desconhecimento. Nesse contexto, o fortalecimento das ações de divulgação e orientação institucional mostra-se essencial para qualificar a percepção dos usuários e consolidar a ouvidoria como instrumento efetivo de escuta e diálogo institucional.

4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento aos Discentes

A política de atendimento aos discentes 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, orientado à qualificação dos serviços institucionais e à melhoria dos indicadores de desempenho acadêmico e satisfação discente.

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 a

consolidação das políticas de permanência e êxito acadêmico. Destaca-se que essas ações vêm sendo progressivamente integradas aos processos de avaliação institucional, permitindo maior alinhamento entre diagnóstico, planejamento e tomada de decisão. 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

No âmbito das políticas institucionais de permanência estudantil, a Comissão Própria de Avaliação destaca como uma das principais iniciativas estratégicas da Instituição a criação do Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), implantado em 2016. O núcleo tem como objetivo desenvolver ações voltadas ao suporte acadêmico, social e profissional dos estudantes, além de ampliar as oportunidades de inserção no mercado de trabalho por meio do Empremetro, setor institucional de empregabilidade. Essas iniciativas contribuem diretamente para a redução dos índices de evasão motivados por fatores financeiros, acadêmicos ou pessoais.

O NADI atua de forma integrada às coordenações de curso e aos setores acadêmico-administrativos, realizando atendimento aos estudantes que buscam o setor em situações relacionadas a trancamento, cancelamento ou dificuldades de permanência na graduação. A partir desse atendimento, são desenvolvidas estratégias personalizadas de acompanhamento e reversão, considerando aspectos acadêmicos, financeiros e pessoais. O núcleo também realiza monitoramento sistemático do fluxo de evasão, identificando padrões e causas recorrentes que subsidiam a formulação de políticas institucionais de permanência.

Os dados institucionais indicam que a evasão acadêmica decorre de fatores inter-relacionados de natureza acadêmica, financeira e pessoal. Entre os principais motivos apontados pelos discentes em 2025 destacam-se insatisfação com docentes, pendências acadêmicas, dificuldades financeiras, desemprego, conflitos entre horários de trabalho e estudo, problemas familiares ou de saúde e

mudanças de cidade ou emprego (Quadro 37). A compreensão desses fatores permite à Instituição desenvolver estratégias mais eficazes de retenção estudantil.

Quadro 37 - Principais motivos e causas da evasão em 2025, conforme apontado pelos discentes, categorizados por tipo e detalhados pelas principais razões mencionadas.

PRINCIPAIS MOTIVOS	CAUSAS
Acadêmico	Insatisfação com docentes ou com a Instituição, adaptação às mudanças da matriz curricular, pendências de disciplinas, não formação de turma, inadaptação às metodologias e aprovação em universidade pública.
Financeiro	Desemprego, dívidas e instabilidade financeira, mensalidades atrasadas, dificuldades de negociação no Cobrafix e bolsa em outra IES.
Pessoal	Problemas familiares, mudança de projeto de vida, inadaptação ao curso e conflito com horário de trabalho (dificuldade de conciliar com estágio)
Saúde	Tratamento médico, gravidez de risco e óbito.
Viagem	Mudança de cidade e viagens a trabalho.

Fonte: Relatório do NADI, 2025.

No ano de 2025 foram registrados 2.445 casos de evasão em cursos presenciais e 658 em cursos na modalidade EaD, sendo observada maior incidência no primeiro semestre do ano em ambas as modalidades. A taxa de reversão alcançou 12,46% nos cursos presenciais e 4,64% nos cursos EaD, evidenciando desafios institucionais, especialmente na educação a distância, onde se observa a necessidade de intensificação de estratégias de acompanhamento contínuo e de engajamento discente ao longo da jornada acadêmica.

Complementarmente às ações de permanência acadêmica, o Empremetro atua na inserção profissional dos estudantes, promovendo oportunidades de estágio não obrigatório e vagas de contratação efetiva por meio de parcerias com empresas e agentes de integração. Essas ações ampliam a empregabilidade discente e contribuem para a mitigação de fatores financeiros associados à evasão.

Em 2025, o setor de empregabilidade intermediou a contratação de 3.744 alunos por meio de parcerias com empresas e agentes de integração. Esse resultado representa um crescimento significativo em relação a 2021, quando

foram registradas 2.114 contratações, correspondendo a um aumento de 77% no período e superando significativamente a meta estabelecida no PDI, que previa ampliação de 20% no acesso dos alunos ao programa de empregabilidade até 2025.

Entre as estratégias desenvolvidas pelo NADI e pelo Empremetro destacam-se ações de acolhimento e integração de novos estudantes, programas de capacitação e desenvolvimento profissional, ampliação das parcerias com empresas e agentes de integração e realização de eventos institucionais de empregabilidade, como a Semana de Empregabilidade, a Expofametro e a Feira das Cores, que ampliam as oportunidades de inserção profissional, o desenvolvimento de competências empreendedoras e a geração de renda durante a graduação.

Destacam-se ainda eventos institucionais como a Semana de Empregabilidade e iniciativas voltadas ao empreendedorismo estudantil, como a Expofametro e a Feira das Cores, que proporcionam aos alunos oportunidades de exposição de produtos, desenvolvimento de competências empreendedoras e geração de renda durante a graduação. Essas ações ampliam as possibilidades de inserção profissional dos estudantes e fortalecem sua trajetória acadêmica e financeira.

A empregabilidade desempenha papel fundamental na redução da evasão, uma vez que contribui para a estabilidade financeira dos alunos e fortalece sua motivação acadêmica e profissional. Dessa forma, as ações desenvolvidas pelo NADI e pelo Empremetro não apenas favorecem a permanência estudantil, mas também promovem o desenvolvimento profissional dos discentes e ampliam o impacto social da formação ofertada pela Instituição.

A análise institucional evidencia que, embora a Instituição disponha de iniciativas consolidadas, há necessidade de aprimorar a integração e o uso estratégico dos dados institucionais, com adoção de modelos analíticos que permitam antecipar situações de risco de evasão. Destaca-se também a necessidade de fortalecer a articulação com o setor produtivo e estruturar

sistemas de monitoramento da empregabilidade, incluindo indicadores de inserção profissional e acompanhamento de egressos.

Nesse contexto, torna-se estratégico fortalecer a atuação do NADI na coordenação de políticas institucionais voltadas à permanência estudantil, ao desenvolvimento profissional e à empregabilidade, ampliando a integração entre setores acadêmicos, coordenações de curso e organizações parceiras.

Diante desse diagnóstico, a Instituição passou a estruturar novas iniciativas voltadas ao fortalecimento da permanência estudantil, da empregabilidade e do acompanhamento de egressos, incluindo a ampliação do banco de talentos institucional e a implantação de mecanismos de alerta precoce de evasão, consolidando uma abordagem mais integrada e orientada por dados para a gestão da permanência estudantil.

Monitoria, nivelamento e apoio psicopedagógico

Em 2025, os programas de monitoria, nivelamento e apoio psicopedagógico mantiveram-se como importantes instrumentos de apoio ao discente, 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 2025, 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. O indicador geral de percepção de suporte institucional também atingiu a meta de 70% de satisfação entre os discentes, incluindo, entre outros aspectos, o apoio psicopedagógico. Entre docentes e tutores, o índice de satisfação com as políticas de atendimento ao discente ultrapassou 80%, reforçando a consistência da avaliação positiva entre os diferentes segmentos institucionais.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que esses programas contribuem de forma integrada para o fortalecimento das políticas de permanência estudantil, para a melhoria do desempenho acadêmico e para a ampliação das condições de apoio ao processo formativo, evidenciando sua consolidação no contexto institucional e sua aderência às metas estabelecidas no PDI.

Para os próximos ciclos avaliativos, recomenda-se a continuidade do aprimoramento desses programas, com foco na ampliação da divulgação junto aos estudantes, no fortalecimento da articulação entre coordenações de curso e setores de apoio acadêmico e no acompanhamento sistemático dos indicadores de participação e satisfação discente, visando à manutenção e à ampliação sustentável dos resultados alcançados.

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 o fortalecimento dos vínculos entre docentes, monitores e estudantes, além de potencializar a aprendizagem colaborativa em disciplinas com maior grau de complexidade.

Em 2025, os resultados foram positivos, com boa adesão e reconhecimento por parte dos discentes. Como ponto de atenção, destaca-se a necessidade de ampliação da participação de estudantes dos cursos noturnos, especialmente nos cursos tecnológicos, cuja rotina de trabalho tende a limitar o engajamento. Nesse contexto, avaliam-se estratégias voltadas à flexibilização do acesso e à diversificação das formas de participação no programa.

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 ao ensino superior. Com carga horária total de 20 horas por módulo, os cursos são ofertados gratuitamente aos estudantes.

O público-alvo contempla alunos ingressantes, estudantes estrangeiros em processo de adaptação linguística e discentes com dificuldades nas disciplinas introdutórias. A divulgação ocorre de forma articulada durante o acolhimento institucional, nas reuniões de início de semestre e nos períodos de inscrição, com apoio das coordenações de curso e do corpo docente.

A combinação entre formato acessível, foco em competências essenciais e adesão discente reafirma a relevância do nivelamento como instrumento institucional de apoio à aprendizagem, à permanência e à equidade acadêmica. Como avanço em 2025, o programa passou a ser ofertado de forma permanente nos ambientes virtuais de aprendizagem, como o AVA e o Portal Digital, possibilitando acesso contínuo ao longo da trajetória acadêmica.

Apoio Psicopedagógico

O apoio psicopedagógico é desenvolvido no âmbito do Núcleo de Apoio Psicopedagógico, Acessibilidade e Inclusão (NAPAIF), que se consolida como um importante instrumento institucional de suporte à permanência estudantil e à promoção de condições adequadas ao processo de aprendizagem. Em alinhamento ao PDI, o Núcleo atua de forma integrada às coordenações de curso, contribuindo para o acompanhamento das demandas acadêmicas e emocionais dos estudantes.

A atuação do Núcleo, detalhada no Eixo 2 deste relatório, evidencia a ampliação e a qualificação das estratégias de acolhimento, com atendimentos individuais e ações coletivas direcionadas à comunidade acadêmica. Destaca-se também a ampliação do acesso ao serviço por meio de atendimentos remotos, favorecendo o suporte a estudantes de diferentes unidades e polos.

Os resultados observados ao longo de 2025 demonstram a consolidação do Núcleo como espaço institucional de referência para acolhimento, inclusão e mediação de dificuldades relacionadas ao processo formativo, contribuindo para a redução de barreiras à aprendizagem e para o fortalecimento do vínculo do estudante com a Instituição.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que o apoio psicopedagógico ofertado pelo NAPAIF contribui para o fortalecimento das políticas de permanência, para a melhoria do desempenho acadêmico e para a ampliação das condições de apoio ao estudante, evidenciando aderência às metas estabelecidas no PDI.

Como perspectiva de aprimoramento, destaca-se a necessidade de continuidade da ampliação da capacidade de atendimento, considerando o crescimento institucional e a diversificação das demandas, bem como o fortalecimento da integração entre o Núcleo, os cursos e os demais serviços de apoio ao discente, visando à ampliação do alcance, da capilaridade e da efetividade das ações desenvolvidas.

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. Nesse contexto, a responsabilidade formativa estende-se ao acompanhamento da trajetória profissional dos egressos e à avaliação dos impactos sociais e econômicos da formação ofertada.

Com essa finalidade, foi instituído o Programa de Acompanhamento do Egresso (PROAE), que tem como objetivo monitorar a inserção profissional dos ex-alunos e acompanhar sua trajetória no mercado de trabalho. O modelo adotado envolve o levantamento de informações no ingresso e sua comparação com a situação profissional após a conclusão do curso, permitindo analisar impactos na empregabilidade, remuneração e posição ocupada pelos egressos.

As informações geradas pelo PROAE são utilizadas de forma estratégica pelas coordenações de curso e pelas instâncias acadêmicas. Além de subsidiar processos de avaliação e revisão dos cursos, esses dados contribuem para ações de acolhimento e integração de novos estudantes, por meio da apresentação de trajetórias profissionais de egressos.

No PDI, o PROAE está vinculado às estratégias de fortalecimento da relação entre a Instituição e seus egressos, com metas voltadas à ampliação do acompanhamento, ao estímulo à inserção profissional e à participação contínua dos ex-alunos nas atividades acadêmicas. Essas metas foram plenamente atingidas em 2025, 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.



Figura 29 - Portal do Egresso.

O Portal do Egresso reúne iniciativas voltadas à valorização e qualificação dos ex-alunos, incluindo pesquisa institucional, radar de mercado, cúpula de egressos, programa “Egressos em Ação”, mentoria de carreira, banco de vagas, relatos profissionais e oferta de cursos de aperfeiçoamento.

Essas ações evidenciam que o acompanhamento do egresso está integrado ao planejamento institucional, contribuindo para a avaliação da qualidade dos cursos, o fortalecimento do vínculo com os profissionais formados e o aprimoramento contínuo das políticas acadêmicas e das estratégias de formação profissional.

Políticas institucionais e ações de estímulo à produção discente e a participação em eventos

A Instituição conta com o Programa de Estímulo à Realização e Participação de Eventos (PAPREV), que integra as diretrizes institucionais de incentivo à produção acadêmica e à difusão do conhecimento, com foco no estímulo à produção científica e à divulgação de resultados de pesquisas desenvolvidas por docentes e discentes, especialmente no âmbito da iniciação científica.

Os docentes que participam de eventos acadêmicos recebem apoio institucional por meio de ajuda de custo, com manutenção dos proventos durante o período de participação, desde que aprovados nos editais do programa.

O incentivo à produção acadêmica também é direcionado aos discentes, por meio de mecanismos institucionais de apoio e valorização, tais como concessão de ajuda de custo na forma de desconto em mensalidade e/ou patrocínio institucional, dispensa de defesa de Trabalho de Conclusão de Curso mediante aceite de artigo em periódicos indexados e cômputo de atividades complementares pela participação em grupos de pesquisa e produção científica.

A política institucional de estímulo à produção discente e à participação em eventos está alinhada às metas do PDI voltadas ao fortalecimento da pesquisa, da inovação e da internacionalização, ao promover a divulgação do conhecimento científico, tecnológico, artístico e cultural, incentivar a participação em eventos nacionais e internacionais e fomentar a produção acadêmica qualificada.

Adicionalmente, essas ações contribuem para o desenvolvimento de competências acadêmicas e profissionais, ampliando as possibilidades de inserção dos estudantes em contextos acadêmicos e científicos mais abrangentes, incluindo a participação em cursos de idiomas e experiências de intercâmbio.

As metodologias de ensino e as atividades acadêmicas, desenvolvidas em sala de aula e em atividades externas, são planejadas de forma sistemática, assegurando a articulação entre ensino, pesquisa e extensão e contribuindo para

o desenvolvimento das competências previstas nos projetos pedagógicos dos cursos.

A meta estabelecida no PDI para os programas de pesquisa da graduação e da pós-graduação prevê 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 33,3%, e, entre docentes e tutores, de 26,5%, evidenciando avanços consistentes na percepção da comunidade acadêmica quanto às políticas de incentivo à pesquisa.

Apesar dos avanços, a análise da CPA indica como principal desafio a ampliação da efetividade da divulgação do programa junto aos discentes, de modo a tornar as oportunidades de participação em pesquisa mais visíveis, acessíveis e integradas à trajetória acadêmica. Destaca-se também a necessidade de adoção de estratégias de comunicação mais dinâmicas e canais interativos de engajamento, especialmente nos períodos iniciais dos cursos de graduação.

A análise institucional demonstra que as políticas de incentivo à produção acadêmica encontram-se consolidadas e alinhadas ao PDI, apresentando trajetória evolutiva consistente. Como perspectiva de aprimoramento, evidencia-se a necessidade de intensificar as estratégias de comunicação e engajamento discente, bem como ampliar a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, visando potencializar a participação acadêmica e contribuir para o alcance pleno das metas institucionais.

Atendimento discente nos setores administrativos

Na pesquisa de autoavaliação institucional de 2025, foram avaliados aspectos do atendimento prestado aos discentes pelos setores SECAD (atendimentos virtual e presencial) e Financeiro (COBRAFIX). Esses setores contam com estrutura física adequada 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 demandas

relacionadas à SECAD. O atendimento presencial nas bibliotecas também integrou o escopo da avaliação.

Com exceção do atendimento virtual da SECAD, os demais setores foram avaliados na zona de Qualidade do NPS. Os resultados dos discentes, tanto nas questões fechadas quanto nas respostas abertas da autoavaliação, bem como nos registros da Ouvidoria, indicam que o atendimento virtual da SECAD concentrou as principais manifestações em 2025, ainda que com redução em relação a 2024. Essa evolução está associada ao aperfeiçoamento das melhorias implementadas, como a ampliação da autonomia para inclusão de disciplinas, a otimização dos processos de reingresso e a redução do prazo de retorno dos requerimentos realizados via Portal do Aluno, de sete para cinco dias.

Como parte do processo de aprimoramento contínuo, foram implementadas, em 2025, iniciativas voltadas à qualificação da experiência da comunidade acadêmica e ao fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento dos atendimentos realizados.

No atendimento presencial, especialmente nos períodos de maior demanda, como matrícula e rematrícula, foi adotada a oferta de lanches aos estudantes em espera, com o objetivo de proporcionar maior conforto e acolhimento durante o tempo de permanência nos espaços de atendimento. A iniciativa contribui para a melhoria da experiência do usuário em momentos de maior fluxo, reduzindo a percepção de espera e reforçando o cuidado institucional com o bem-estar dos estudantes.

No âmbito do atendimento digital, foi implementado um sistema de registro e armazenamento das interações realizadas nos canais virtuais, permitindo o acompanhamento sistemático dos atendimentos pelos gestores. Essa medida amplia o controle da qualidade do serviço prestado e subsidia análises institucionais e apurações em situações específicas, fortalecendo a transparência, a rastreabilidade das informações e a capacidade de resposta institucional.

Essas melhorias refletem o compromisso institucional com a qualificação do atendimento acadêmico e administrativo, tornando os processos mais

eficientes e acessíveis. A redução de trâmites burocráticos, o uso de tecnologias para otimização dos serviços e a ampliação da autonomia discente evidenciam avanços na modernização dos serviços institucionais e na experiência do estudante.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que os serviços avaliados apresentam desempenho consistente e alinhado às diretrizes do PDI, com resultados predominantemente situados na zona de Qualidade do NPS. Como oportunidade de aprimoramento, destaca-se a necessidade de continuidade das ações voltadas ao atendimento virtual da SECAD, com foco na agilidade, na resolutividade e na comunicação com o discente, visando à manutenção dos avanços observados e à ampliação da satisfação da comunidade acadêmica.

Atendimento discente na unidade de ensino a distância

Na pesquisa de autoavaliação institucional de 2025, o atendimento prestado pela Unidade de Ensino a Distância (EaD) foi avaliado dentro da Zona de Qualidade do NPS, refletindo a consistência dos serviços ofertados e a evolução dos processos de atendimento e suporte acadêmico. Os resultados evidenciam o compromisso da unidade com a experiência do estudante e com o aprimoramento contínuo de suas práticas, em consonância com as diretrizes do PDI, voltadas à ampliação do acesso, da permanência e da qualidade na educação superior.

O AVA da Instituição passa por atualizações contínuas, orientadas por análises técnicas e pelos feedbacks sistematizados dos usuários, coletados por meio das pesquisas de autoavaliação institucional. Esse processo contribui para o aperfeiçoamento das funcionalidades e para a adequação dos recursos às necessidades acadêmicas dos estudantes. Complementarmente, a Unidade EaD realiza avaliações periódicas da experiência do usuário, utilizando a métrica NPS e instrumentos alinhados às práticas institucionais conduzidas pela CPA.

A estrutura de atendimento ao discente contempla modalidades presenciais e virtuais, com suporte síncrono e assíncrono por meio do AVA, além da

possibilidade de agendamento de atendimentos com coordenações de curso. Essa organização amplia o acesso aos serviços acadêmicos e favorece a resolutividade das demandas apresentadas pelos estudantes.

Destaca-se que a efetividade do atendimento na modalidade EaD está diretamente relacionada à mediação pedagógica realizada por docentes e tutores, que atuam de forma contínua no acompanhamento das atividades acadêmicas, na orientação dos estudantes e no estímulo à participação em ambientes virtuais de aprendizagem. Essa atuação contribui para o engajamento discente, o monitoramento do desempenho acadêmico e a identificação de situações de risco de evasão.

A mediação pedagógica ocorre de forma integrada, utilizando diferentes estratégias e recursos digitais, como fóruns, chats, mensagens e atividades colaborativas, planejados conforme os objetivos das disciplinas e o perfil dos estudantes. Esse modelo favorece a construção do conhecimento de forma participativa e o desenvolvimento da autonomia acadêmica.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que o modelo de atendimento e mediação pedagógica adotado no EaD apresenta resultados positivos, com impacto na experiência acadêmica dos estudantes e na qualidade do processo formativo. Como oportunidade de aprimoramento, destaca-se a necessidade de continuidade das ações voltadas à qualificação da interação entre estudantes, docentes e tutores, bem como ao fortalecimento das estratégias de acompanhamento acadêmico, especialmente nos casos com maior risco de evasão.

Em síntese, a análise integrada da Dimensão 9 evidencia que a Instituição apresenta um conjunto estruturado de políticas de atendimento ao discente, com resultados positivos nos principais indicadores institucionais. Destacam-se a evolução da empregabilidade, o alcance das metas de satisfação discente e a ampliação dos serviços de apoio acadêmico.

Os dados institucionais demonstram avanços consistentes, como o crescimento de 77% nas contratações intermediadas pelo Empremetro, a

superação das metas de satisfação estabelecidas no PDI e a consolidação dos serviços de monitoria, nivelamento e apoio psicopedagógico como instrumentos efetivos de suporte acadêmico.

Apesar do cenário favorável, a análise da CPA identifica como desafios estratégicos a ampliação da efetividade das ações para diferentes perfis de estudantes, o fortalecimento da integração entre setores e o aprimoramento do uso dos dados institucionais, com foco na consolidação de análises mais integradas e orientadas por evidências, especialmente aquelas provenientes da autoavaliação, da evasão e da Ouvidoria.

Nesse contexto, as ações planejadas para os próximos ciclos avaliativos reforçam o compromisso institucional com a melhoria contínua da experiência discente, a redução da evasão e o fortalecimento do sucesso acadêmico, consolidando a política de atendimento ao estudante como eixo estruturante do desenvolvimento institucional.

4.4. Eixo 4 – Políticas de Gestão

Nesta seção, são apresentadas as ações implementadas relacionadas à capacitação dos colaboradores, às políticas de valorização profissional, à representatividade institucional e à gestão da sustentabilidade financeira. As iniciativas estão alinhadas às metas estabelecidas no PDI e evidenciam o compromisso institucional com a qualidade acadêmica e administrativa.

4.4.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A CPA reconhece a convergência entre as metas estabelecidas no PDI e as políticas de pessoal adotadas pela Instituição. As ações implementadas contemplam docentes, tutores e técnicos-administrativos, reforçando o compromisso institucional com a valorização, o desenvolvimento pessoal e profissional e a permanência dos colaboradores.

No âmbito do PDI, estabelece-se como diretriz estratégica o fortalecimento das políticas de gestão de pessoas, por meio da ampliação das oportunidades de capacitação, da valorização profissional e da promoção de

condições institucionais favoráveis ao desenvolvimento e à permanência dos colaboradores. As ações implementadas ao longo de 2025 evidenciam o cumprimento dessas diretrizes, demonstrando alinhamento entre o planejamento institucional e a execução das políticas de pessoal.

Capacitação e formação continuada

A Instituição mantém um cronograma contínuo de capacitação, estruturado pelo setor de RH, com ações voltadas ao aprimoramento técnico, comportamental e tecnológico, bem como à promoção do bem-estar dos profissionais. No ano de 2025, foram realizadas diversas ações formativas destinadas aos colaboradores da equipe administrativa, totalizando 1.639 participações, evidenciando o compromisso institucional com o desenvolvimento profissional e a valorização dos colaboradores.

Dentre as principais formações promovidas no período, destacam-se:

- Capacitações técnicas e operacionais: integração institucional “Agora Sou FAMETRO”, Curso CIPA NR-05, treinamento financeiro interno e CRA, além de reuniões e treinamentos sobre folha de pagamento promovidos pelo setor de Recursos Humanos;
- Capacitações comportamentais e desenvolvimento interpessoal: formação em Comunicação Não Violenta, rodas de conversa com colaboradores, Encontro dos Jovens Aprendizes e palestras temáticas voltadas à sustentabilidade e segurança no trabalho, como as ações do Abril Verde;
- Desenvolvimento tecnológico e inovação: treinamento em habilidades relacionadas ao uso de Inteligência Artificial, fortalecendo competências digitais e apoiando a adaptação aos processos de transformação organizacional;
- Saúde e qualidade de vida no trabalho: palestra sobre saúde mental no ambiente laboral e ações promovidas pelo SESMT abordando temas como hipertensão arterial, diabetes, saúde da mulher e saúde do homem, contribuindo para a promoção da saúde integral e a prevenção de agravos ocupacionais;

- Integração institucional e ações socioeducativas: realização da 5ª edição do FametroKids, iniciativa voltada à integração entre colaboradores, familiares e comunidade, fortalecendo o vínculo institucional e o clima organizacional;
- Gestão de pessoas e segurança no trabalho: formação da nova gestão da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) para o biênio 2025–2026, contribuindo para o fortalecimento das práticas institucionais de prevenção e segurança ocupacional.

No exercício de 2025, o setor de Recursos Humanos da FAMETRO também promoveu melhorias relevantes nos processos administrativos e de gestão de pessoas, com foco na modernização institucional, na otimização das rotinas operacionais, no fortalecimento das ações de desenvolvimento profissional e na ampliação do acesso aos benefícios corporativos.

No âmbito da qualificação funcional, foram mantidas e ampliadas as ações de capacitação por meio da oferta de cursos, treinamentos, palestras e ações voltadas à saúde e ao bem-estar, contribuindo para o aprimoramento técnico e interpessoal dos colaboradores.

Como estratégia de inovação e descentralização administrativa, foi implantado o controle de ponto por geolocalização nas unidades que não dispõem de relógio de ponto físico, proporcionando maior flexibilidade no registro da jornada e maior confiabilidade no acompanhamento da frequência dos colaboradores.

Também foi realizada a digitalização do processo de contratação de prestadores de serviço, com envio eletrônico de documentação e assinatura contratual digital, reduzindo custos operacionais e o tempo de tramitação dos processos administrativos.

Destaca-se ainda a atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com ações voltadas à identificação de riscos ocupacionais e à promoção de práticas educativas em segurança e saúde no trabalho.

As melhorias implementadas evidenciam o compromisso institucional com a eficiência administrativa, a inovação nos processos de gestão e o fortalecimento das políticas de valorização e desenvolvimento humano, contribuindo para a consolidação de um ambiente organizacional seguro e alinhado aos objetivos institucionais.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que as ações de capacitação, saúde ocupacional e modernização administrativa implementadas ao longo de 2025 contribuíram para o fortalecimento das políticas de valorização dos colaboradores e para o aprimoramento das condições institucionais de trabalho, reforçando o compromisso institucional com a qualificação contínua do quadro funcional e com a promoção de um ambiente organizacional favorável ao desenvolvimento profissional.

Plano de carreira dos técnicos-administrativos

O plano de carreira dos técnicos-administrativos está estruturado em três grupos ocupacionais (nível superior, nível médio e grupo de apoio), com critérios objetivos de progressão baseados em avaliação de desempenho, qualificação superior à exigida para o cargo e formação complementar. Esse modelo promove o desenvolvimento profissional e a valorização dos colaboradores, em consonância com as diretrizes estabelecidas no PDI.

A política de gestão de pessoas adota princípios de valorização profissional, mérito e desenvolvimento contínuo, incluindo processos de acolhimento e orientação institucional para integração dos novos colaboradores.

A evolução funcional e o provimento de funções de confiança seguem as normas do Regimento Geral da Instituição, com processos de designação ou eleição, conforme a natureza da função. Esses procedimentos asseguram transparência e clareza na ocupação das funções administrativas e de gestão.

As diretrizes do plano de cargos e salários, benefícios e capacitação são apresentadas no momento da contratação e permanecem acessíveis junto ao setor de Recursos Humanos, garantindo conhecimento contínuo das normas que orientam a trajetória profissional dos colaboradores.

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 plano está estruturado em conformidade com o Regimento Geral e com as diretrizes estabelecidas no PDI, assegurando critérios claros para ingresso, progressão e desenvolvimento profissional.

O regime de trabalho é definido conforme critérios institucionais, e a contratação ocorre por meio de processo seletivo estruturado. A progressão na carreira considera, além da titulação e da experiência acadêmica, os resultados das avaliações institucionais e o desempenho nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão acadêmica.

O plano incentiva a qualificação continuada, a participação em eventos científicos e a inovação pedagógica. Nesse contexto, a Instituição estimula a formação em nível de pós-graduação, a participação em programas de capacitação docente e o desenvolvimento de práticas pedagógicas alinhadas às diretrizes institucionais de qualidade do ensino.

As metas estabelecidas no PDI vêm sendo cumpridas, com destaque para a valorização da titulação, o incentivo à produção acadêmica e a progressão baseada em mérito, contribuindo para o fortalecimento da qualificação do corpo docente e para a melhoria contínua das atividades acadêmicas.

Programa de Formação Docente (PROFORMA)

O PROFORMA e o Projeto Pedagogia Universitária integram o programa institucional de formação continuada dos docentes, tutores e coordenadores do CEUNI-FAMETRO. Em 2025, foram promovidas ações formativas com foco no aprimoramento das metodologias de ensino, na incorporação de tecnologias educacionais e no fortalecimento da gestão acadêmica.

Dentre as principais atividades realizadas, destacam-se as seguintes oficinas:

- Elaboração de itens avaliativos com apoio da Inteligência Artificial;

- Metodologias ativas no contexto do desenvolvimento de habilidades e competências;
- Metodologias ativas: Transformando o Ensino – Criatividade e IA no Processo Educacional;
- Portal Digital e uso do sistema RM para coordenadores, com capacitação sobre funcionalidades digitais e gestão acadêmica;
- Power BI para coordenadores, com foco em análise de dados aplicada à gestão de cursos;
- Estágio Institucional – normas e processos do programa de estágios;
- Novos simuladores – ferramentas interativas implementadas para auxiliar no aprendizado prático dos estudantes;
- Uso da Inteligência Artificial como suporte à tomada de decisões acadêmicas;
- Sistema Avalia – treinamento sobre a plataforma de avaliação institucional;
- Primeiros Socorros – capacitação sobre procedimentos básicos em situações de emergência;
- Aplicação de ferramentas de Inteligência Artificial para potencializar o ensino e o planejamento pedagógico;
- Pesquisa e Extensão – integração entre produção do conhecimento e aplicação prática.

No âmbito das palestras, destacam-se as seguintes temáticas:

- Educador-Gestor: visão sistêmica da gestão do Ensino Superior;
- Os desafios da educação em tempos de Inteligência Artificial;
- Aplicações práticas e casos de uso da Inteligência Artificial generativa na educação;
- Avaliação no Ensino Superior: oportunidades e desafios.

Destaca-se ainda a realização de mesa-redonda com o tema “Aprendizagem Intergeracional”, promovendo reflexão sobre as dinâmicas

contemporâneas no ambiente acadêmico, com a presença e interação das gerações Baby Boomers, X, Y e Z.

Essas ações foram complementadas por reuniões periódicas de assessoramento pedagógico e estratégias de acompanhamento do desempenho docente, fortalecendo a articulação entre formação continuada, práticas de ensino e gestão acadêmica.

A autoavaliação institucional de 2025 registrou NPS 43 para as ações de formação docente, situando o indicador na zona de Qualidade e confirmando a percepção positiva da comunidade acadêmica quanto à efetividade do programa, em consonância com a meta estabelecida.

Apesar dos avanços consolidados, especialmente no que se refere à incorporação de tecnologias digitais e ao uso pedagógico da Inteligência Artificial, identifica-se a necessidade de estruturar trilhas formativas permanentes em ambiente digital. A consolidação de uma oferta contínua, com recursos assíncronos e certificação modular, permitirá ampliar o alcance das ações formativas, assegurando maior flexibilidade aos docentes e tutores.

No campo da inclusão, permanece como prioridade institucional o fortalecimento das formações voltadas ao atendimento educacional especializado. A ampliação de conteúdos sobre acessibilidade pedagógica, adaptação curricular e estratégias inclusivas contribuirá para qualificar as práticas docentes, alinhando-se às diretrizes institucionais previstas no PDI.

Essa iniciativa articula-se ao fortalecimento do NAPAIF, que atua como instância institucional de apoio psicopedagógico, acessibilidade e inclusão, oferecendo suporte técnico aos docentes e acompanhamento especializado aos discentes com necessidades educacionais específicas. A integração entre formação continuada e atuação do núcleo consolida uma abordagem sistêmica e orientada ao apoio pedagógico.

Quanto ao uso da Inteligência Artificial, o ciclo de 2025 marcou a transição do planejamento para a implementação efetiva nas práticas pedagógicas. As oficinas realizadas evidenciam a incorporação dessas

ferramentas no planejamento didático, na criação de conteúdos educacionais, na elaboração de instrumentos avaliativos e na produção de materiais de apoio à aprendizagem.

Observa-se potencial para ampliação da oferta de recursos pedagógicos diversificados, incluindo materiais adaptativos, trilhas personalizadas de estudo e estratégias voltadas a diferentes estilos de aprendizagem. Para os próximos ciclos, o foco institucional direciona-se ao aprofundamento pedagógico dessas tecnologias, incentivando seu uso responsável e orientado à qualificação do ensino e à ampliação da experiência formativa dos estudantes.

Política de valorização e benefícios

A Instituição assegura uma política de valorização e desenvolvimento profissional que inclui: i) Bolsas integrais para cursos de aperfeiçoamento; ii) Descontos de até 65% para graduação e pós-graduação; iii) Descontos em cursos de idiomas e no Colégio FAMETRO para dependentes; iv) Acesso a planos de saúde e odontológicos para colaboradores e seus familiares; v) Parcerias com academias e estabelecimentos voltados à promoção da saúde e qualidade de vida; vi) Incentivo à participação em eventos científicos, técnicos e culturais.

Essas iniciativas integram a política institucional de desenvolvimento de pessoas prevista no PDI, voltada à qualificação contínua, ao bem-estar e à valorização dos colaboradores.

Os benefícios foram avaliados positivamente na autoavaliação institucional de 2025 por docentes, tutores e técnicos-administrativos, com indicador situado na zona de Qualidade do NPS, evidenciando o reconhecimento da comunidade interna em relação às ações institucionais de valorização e às condições de trabalho.

As ações implementadas contribuem para a melhoria do desempenho institucional, do clima organizacional e da qualidade de vida dos colaboradores, fortalecendo a retenção de talentos e a consolidação de um ambiente organizacional alinhado às diretrizes estratégicas do PDI.

4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão Institucional

Processos de gestão institucional

A organização e os processos de gestão da Instituição seguem os princípios estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que define diretrizes para a consolidação de um modelo de gestão participativa, transparente e orientado à corresponsabilidade institucional, articulando as instâncias acadêmicas e administrativas no planejamento, na execução e no acompanhamento das ações institucionais. Como diretriz central, busca-se o fortalecimento das práticas democráticas, a ampliação de parcerias e o desenvolvimento do diálogo com a comunidade acadêmica e 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 (CONSUP), os Colegiados de Curso, os Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) e a Comissão Própria de Avaliação (CPA).

A estrutura organizacional da Instituição, representada em seu organograma institucional e descrita no PDI e no Regimento Geral, estabelece de forma clara as competências e responsabilidades das diferentes unidades acadêmicas e administrativas, favorecendo a articulação entre gestão acadêmica, planejamento institucional e execução das políticas institucionais. Essas instâncias constituem espaços formais de deliberação e acompanhamento das políticas institucionais, contribuindo para a construção coletiva das decisões acadêmicas e administrativas. A CPA, 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. Essas diretrizes fortalecem a integração entre planejamento, execução e avaliação das ações acadêmicas e administrativas.

Em 2025, 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. Permanecem disponíveis documentos como o PDI, relatórios de autoavaliação, relato institucional, programas institucionais e demais normativas, favorecendo a transparência e o acompanhamento das ações estratégicas.

Como avanço institucional, em 2025 foi criada a Pró-Reitoria de Engenharias e Arquitetura, em resposta à necessidade de qualificar a gestão acadêmica. A nova estrutura amplia a coordenação das atividades acadêmicas, promovendo maior articulação entre coordenações de curso, Núcleos Docentes Estruturantes e setores institucionais envolvidos.

Sua atuação contribui para o alinhamento do planejamento acadêmico, o acompanhamento das diretrizes curriculares e a gestão dos recursos didático-pedagógicos e laboratoriais, além de apoiar a organização dos processos decisórios no âmbito dos cursos vinculados. A criação da Pró-Reitoria favorece o acompanhamento sistemático da oferta formativa e sua aderência às demandas profissionais, contribuindo para maior consistência e integração na gestão acadêmica institucional.

Organização Institucional: setores administrativos de apoio

A estrutura organizacional da Instituição contempla setores estratégicos de apoio ao desenvolvimento acadêmico e administrativo, com atuação dos setores de Recursos Pedagógicos, Coordenação de Apoio aos Laboratórios Didáticos, Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e Recursos Humanos (RH). Cada unidade dispõe de estrutura física, tecnológica e equipe técnica compatíveis com as demandas institucionais, assegurando atendimento qualificado à comunidade acadêmica.

Os resultados da autoavaliação institucional de 2025 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, evidenciando confiança e reconhecimento da comunidade interna quanto aos serviços prestados.

Em 2025, um dos avanços mais relevantes foi a realocação e reestruturação dos espaços físicos e do mobiliário dos setores de Recursos Humanos, com foco na melhoria da organização dos ambientes de trabalho e da funcionalidade das atividades administrativas, inclusive no atendimento aos colaboradores.

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 2025 também apontou como ponto de atenção inconsistências nos registros do sistema de controle de ponto eletrônico, especialmente relacionadas à sinalização de atrasos e faltas em situações em que a jornada havia sido regularmente cumprida. Além disso, embora tenha havido redução em relação ao ciclo avaliativo anterior, ainda foram registradas manifestações quanto à demora no retorno de solicitações de correção ou esclarecimento.

Esses apontamentos indicam que o setor de Recursos Humanos enfrenta atualmente um volume elevado de demandas, o que pode impactar a agilidade do atendimento. Como resposta às fragilidades identificadas no ciclo anterior, destaca-se a implementação do ajuste de ponto diretamente pelo portal do colaborador, contribuindo para a redução de processos manuais, maior rastreabilidade das solicitações e melhoria na organização dos fluxos internos.

Apesar dos avanços observados, o cenário reforça a necessidade de continuidade das estratégias de digitalização e otimização dos fluxos de atendimento e comunicação interna, visando ao aprimoramento dos serviços prestados e à ampliação da agilidade nas respostas aos colaboradores.

4.4.3. Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

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

Conforme previsto no PDI, a política de sustentabilidade financeira está orientada para a racionalização da utilização dos recursos institucionais, o fortalecimento do planejamento orçamentário e a adoção de instrumentos de controle que assegurem a eficiência na aplicação dos recursos. Nesse contexto, o planejamento econômico-financeiro considera a projeção de receitas vinculadas à evolução da base estudantil e ao valor das mensalidades, bem como a estimativa de custos, despesas e investimentos necessários à manutenção e à expansão da infraestrutura acadêmica e administrativa.

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

Em 2025, os resultados da autoavaliação institucional demonstraram que os dois segmentos consultados atribuíram à gestão da Instituição avaliações situadas na zona de Qualidade do NPS, indicando percepção favorável quanto à

capacidade institucional de manter seus compromissos orçamentários e sustentar investimentos de forma planejada.

As ações previstas no PDI vêm sendo continuamente 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. Essa metodologia permite avaliar a necessidade real de cada despesa, evitando a alocação automática de recursos e priorizando investimentos alinhados às metas institucionais. 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. Destaca-se também a necessidade de aprofundar a cultura institucional de planejamento e controle orçamentário, promovendo maior integração entre as áreas acadêmicas e administrativas.

Outro ponto de atenção será assegurar a sustentabilidade dos investimentos institucionais frente ao crescimento contínuo da base estudantil. O aumento da demanda exige 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.

De modo geral, observa-se que a política de sustentabilidade financeira mantém-se alinhada às metas estabelecidas no PDI, assegurando condições para a continuidade das atividades institucionais, a expansão planejada da oferta de cursos e o fortalecimento da infraestrutura acadêmica, em consonância com a missão institucional e com os princípios de gestão responsável e transparente.

4.5. Eixo 5 – Infraestrutura

4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura

A seguir apresenta-se a análise da infraestrutura da Instituição, considerando os resultados da autoavaliação institucional de 2025, as metas estabelecidas no PDI e as evidências de melhorias implementadas ao longo do período avaliativo.

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 da modalidade 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 sistemas institucionais e pela equipe de zeladoria, favorecendo maior agilidade na resolução de problemas e contribuindo para a conservação dos ambientes.

Além da estrutura física, a Instituição conta com um conjunto diversificado de sistemas de informação e plataformas tecnológicas 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.

Esse processo de expansão ocorre de forma estruturada, considerando a ampliação da oferta de cursos, o crescimento do número de estudantes e as demandas pedagógicas contemporâneas.

Em 2025, observou-se a implementação de 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 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 e a manutenção da realização de eventos e feiras nas unidades, promovendo bem-estar e integração. No campo digital, as melhorias nos ambientes virtuais de aprendizagem e no portal acadêmico resultaram em uma experiência mais eficiente e acessível para estudantes, docentes e colaboradores.

As intervenções estruturais realizadas pela Instituição também consideram os princípios de acessibilidade e inclusão, assegurando condições adequadas de circulação e permanência para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes institucionais de inclusão.

Salas de aula

As salas de aula atendem de forma satisfatória 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 acionamento 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 ou 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, assegurando condições adequadas ao uso acadêmico.

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

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

No ano de 2025, 60% das salas de aula do Prédio 5 e 20% das salas do Prédio 1 da unidade Sede tiveram seus equipamentos Data Show renovados. Esse processo deverá atender 100% das salas das unidades de Manaus até o final do presente ano.

Na autoavaliação institucional de 2025, as salas de aula foram classificadas na Zona de Qualidade do NPS, evidenciando a satisfação da comunidade acadêmica. Observou-se também redução significativa da frequência de sugestões relacionadas à clareza excessiva nas aulas diurnas no Prédio 5 da unidade Sede. Esse resultado demonstra que a ação corretiva de substituição das películas nas janelas gerou impacto positivo na percepção da comunidade acadêmica, restando apenas a necessidade de revisão periódica e substituição daquelas danificadas pela ação do tempo.

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 institucional com a adequação dos espaços de ensino aos padrões de qualidade estabelecidos, promovendo melhores condições para o processo formativo.

O acompanhamento contínuo das condições físicas e tecnológicas desses ambientes ocorre por meio de avaliações institucionais, registros de manutenção

e monitoramento das demandas apresentadas pela comunidade acadêmica, subsidiando o planejamento permanente de melhorias na infraestrutura.

Auditórios

Cada unidade acadêmica e os polos próprios EaD da Instituição dispõem de ao menos um auditório estruturado para atender às demandas acadêmicas, institucionais e comunitárias. Esses espaços são climatizados e contam com conexão Wi-Fi, carpetes, mobiliário flexível e ergonômico, púlpito, mesa plenária, cadeiras acolchoadas, boa acústica e monitoramento por câmeras.

Os auditórios também estão equipados com recursos tecnológicos, como projetores, telas de projeção, caixas de som, microfones e dispositivos multimídia, viabilizando videoconferências e transmissões ao vivo.

Esses espaços atendem às normas de acessibilidade, dispondo de saídas de emergência, espaços reservados para cadeirantes, elevadores de acesso quando localizados em andares superiores e sinalização em Braille, assegurando conforto e segurança aos usuários.

Dentre os auditórios, destaca-se o Auditório Naíde Lins, localizado na unidade Sede, com capacidade para aproximadamente 500 pessoas. Esse espaço é utilizado para cerimônias de colação de grau, eventos solenes, seminários e outras atividades acadêmicas de maior porte.

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

No ano de 2025, foi inaugurado o novo auditório da Unidade Leste, com capacidade mínima para 200 pessoas. A implantação desse espaço ampliou significativamente a capacidade da unidade para a realização de eventos acadêmicos, científicos e institucionais, permitindo que atividades de maior porte passassem a ser realizadas na própria unidade. Com isso, houve redução do

deslocamento da comunidade acadêmica para a unidade Sede e ampliação da disponibilidade de agendamentos no Auditório Naíde Lins. Esse avanço estrutural contribuiu para a melhoria da experiência institucional e contribuiu para a melhoria da percepção institucional os resultados da autoavaliação institucional de 2025, na qual os auditórios foram posicionados na Zona de Qualidade do NPS.

Como medida de fortalecimento da infraestrutura institucional, encontra-se em fase final de construção um novo auditório na unidade Sede, com capacidade para aproximadamente 1.200 pessoas. A conclusão dessa obra será fundamental para suprir a crescente demanda por eventos acadêmicos e institucionais, otimizar a logística das atividades e ampliar a percepção positiva da comunidade acadêmica, com potencial de melhoria dos indicadores nas próximas edições da autoavaliação institucional.

A implantação desse novo espaço integra as metas previstas no PDI, que contemplam a criação de ambientes amplos e tecnologicamente equipados, alinhados aos requisitos de conforto, ventilação, iluminação, acústica e conservação.

Salas de professores e tutores

As salas destinadas a professores e tutores são equipadas com recursos de tecnologia da informação, como computadores, impressoras, acesso à internet, ao sistema acadêmico RM TOTVS, ao Portal do Professor e Colaborador, aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem Portal Digital e AVA, além de acesso às bibliotecas e laboratórios virtuais, viabilizando o planejamento, o atendimento acadêmico e as atividades pedagógicas.

A estrutura física desses ambientes 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 desconpressão com televisores, jogos, revistas e jornais, favorecendo momentos de descanso, 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 maior praticidade no cotidiano institucional.

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

Adicionalmente, os membros dos Núcleos Docentes Estruturantes contam com salas exclusivas climatizadas, com cabines individualizadas e espaço próprio para reuniões, favorecendo o planejamento acadêmico e as discussões coletivas.

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

Na autoavaliação institucional de 2025, as salas destinadas a professores e tutores foram classificadas na Zona de Aperfeiçoamento do NPS. As respostas abertas indicam que a principal causa dessa avaliação está associada à expansão do corpo docente e tutorial, que gerou maior demanda por espaço físico.

Dessa forma, torna-se necessária a reavaliação e reorganização dos espaços e mobiliários, com vistas à ampliação e melhor adequação desses ambientes, de modo a atender à meta estabelecida no PDI, que prevê, até 2025, que 80% das instalações estejam adequadas e compatíveis com as atividades educacionais desenvolvidas pela instituição.

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

Nas unidades de Manaus, a comunidade acadêmica conta ainda com máquinas de café e snacks, bem como serviços de gráfica e conveniência. Esses espaços também recebem feiras realizadas periodicamente nos ambientes comuns, como a Villa Ludos, o Fortes Bazar e a Feira das Cores, iniciativas que estimulam a cultura, o empreendedorismo, a integração e a ampliação da oferta de serviços à comunidade acadêmica.

Outras melhorias relevantes incluem o aprimoramento da climatização da praça de alimentação do Prédio 5 da unidade Sede, por meio da instalação de novos condicionadores de ar, proporcionando maior conforto térmico aos usuários, bem como a implantação de serviço terceirizado de oferta de alimentação nas cantinas dos polos EaD de Manacapuru, Santarém e Coari.

Como desafio em curso, destaca-se a conclusão do novo espaço de convivência do Prédio 1 da unidade Sede. Esse investimento deverá ampliar ainda mais a qualidade da experiência acadêmica e tende a contribuir para uma percepção mais positiva nas próximas edições da pesquisa de autoavaliação institucional, favorecendo o avanço do indicador atualmente situado na Zona de Aperfeiçoamento para a Zona de Qualidade.

As melhorias realizadas 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 da Instituição 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 150 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 simulações altamente fiéis às práticas realizadas em 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-testes para aferição de conhecimento, além de recursos de controle de acesso e frequência.

Além da quantidade expressiva de ambientes disponíveis, destaca-se a qualidade tecnológica dos laboratórios físicos, que contam com equipamentos modernos, tais 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 alto nível, bem como com a modernização contínua da infraestrutura acadêmica, em consonância com as metas estabelecidas no PDI. A manutenção e a ampliação desses espaços refletem uma gestão comprometida com a melhoria permanente das condições de ensino, consolidando a infraestrutura como pilar da qualidade acadêmica.

Entre os avanços alcançados em 2025, destacam-se a construção, ampliação ou implantação dos seguintes ambientes e recursos laboratoriais:

- 01 Laboratório de Análises Clínicas;
- 01 Laboratório de Habilidades em Enfermagem;
- 01 Laboratório de Informática para uso comum;
- 02 Laboratórios de Informática para uso exclusivo dos cursos da área de Tecnologia da Informação;
- 01 Laboratório de Engenharia Civil;
- 06 Laboratórios de Saúde implantados no polo EaD de Parintins;
- Aquisição de equipamento de audiometria de potenciais evocados para o laboratório do curso de Fonoaudiologia;
- Ampliação do quantitativo de equipamentos disponíveis nos laboratórios de saúde das unidades Leste e Sul de Manaus.

Os investimentos realizados ao longo de 2025 geraram impactos positivos na experiência acadêmica de docentes, tutores e discentes, o que se reflete na avaliação positiva dos indicadores relacionados à infraestrutura física e aos recursos de suporte às atividades práticas em laboratório, situados na Zona de Qualidade do NPS, conforme apresentado neste relatório.

Apesar dos avanços observados, alguns desafios permanecem no planejamento institucional para o próximo ciclo avaliativo, entre os quais se destacam:

- Expansão contínua da infraestrutura frente ao crescimento da demanda acadêmica;

- Ampliação das rotinas de manutenção preventiva e atualização tecnológica dos equipamentos;
- Intensificação das ações de capacitação de docentes e tutores para ampliação da integração dos laboratórios virtuais às práticas pedagógicas;
- Ampliação da infraestrutura laboratorial nas unidades fora de sede e nos polos de educação a distância.

A criação de novos laboratórios didáticos, de informática e de habilidades, bem como a integração com os laboratórios virtuais, está alinhada à meta institucional de disponibilizar instalações dotadas de recursos pedagógicos e tecnológicos compatíveis com as necessidades formativas dos cursos, conforme previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional, nas Diretrizes Curriculares Nacionais e nos Projetos Pedagógicos de Curso.

Bibliotecas

As bibliotecas físicas da Instituição constituem espaços voltados ao estudo, à pesquisa e ao acesso qualificado à informação, com salão de leitura equipado com mobiliário ergonômico, ambiente climatizado, iluminação adequada e boas condições acústicas, garantindo conforto e funcionalidade aos usuários.

Os espaços são acessíveis, com rotas de fuga sinalizadas, banheiros próximos e identificação setorial em Braille. Há computadores para acesso às bases de dados e à internet, bem como estrutura e atendimento adequados para usuários com necessidades específicas. Disponibilizam-se também equipamentos com programas adaptados e acervos digitais com recursos de acessibilidade.

Na biblioteca central, localizada na unidade Sede, os usuários contam com guarda-volumes. Destacam-se os televisores nas salas de estudo, utilizados para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos, além de tablets destinados à leitura e à consulta às bibliotecas virtuais.

O acervo físico institucional é composto por mais de 17.500 títulos e aproximadamente 73.000 exemplares, organizados por áreas do conhecimento, em quantidade adequada às demandas dos cursos e às consultas presenciais. A

composição e atualização do acervo são definidas a partir das solicitações dos NDEs, conforme as necessidades de cada curso.

Além do acervo físico, a Instituição disponibiliza acesso a periódicos eletrônicos e a bibliotecas digitais, como a Biblioteca Virtual Pearson, com 19.263 títulos, e a plataforma Minha Biblioteca, com 13.562 títulos. O acervo atende às bibliografias básica e complementar dos Projetos Pedagógicos de Curso.

Todo o acervo está informatizado no sistema TOTVS Série T Educacional RM, garantindo agilidade nos processos de empréstimo, consulta e controle.

O acesso aos acervos digitais, periódicos e catálogos pode ser realizado por meio dos ambientes virtuais institucionais, como o AVA e o Portal Digital, estando disponível em qualquer dispositivo, dentro ou fora da Instituição.

Durante a pandemia, foi implementado um canal de renovação de empréstimos por aplicativo de mensagens, que permanece ativo e responde por aproximadamente 90% das renovações, ampliando a comodidade e a eficiência no atendimento.

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 com base nas recomendações dos NDEs e colegiados, garantindo aderência às demandas acadêmicas.

Em 2025, a biblioteca central passou por melhorias, com ampliação do número de computadores, das salas de estudo coletivo e dos espaços no salão principal, incluindo aumento de mesas, cadeiras e implantação de novas baias para estudo individual.

Nesse período, foi criado o acervo de literatura não técnico-científica, atualmente com 230 exemplares e em expansão. A iniciativa registra elevada demanda, contribuindo para o incentivo à leitura e à formação cultural da comunidade acadêmica.

Os investimentos realizados refletem-se na percepção positiva registrada na autoavaliação institucional de 2025. Os indicadores relacionados à infraestrutura, acesso ao acervo e serviços das bibliotecas físicas e virtuais situam-se na zona de Qualidade do NPS, evidenciando o reconhecimento da comunidade acadêmica.

De modo geral, as bibliotecas configuram ambientes estruturados de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, assegurando acesso a recursos informacionais atualizados e compatíveis com as necessidades formativas. Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional com a qualidade acadêmica e o fortalecimento das condições de aprendizagem.

Instalações sanitárias

Todas as unidades da Instituição 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. Os sanitários familiares destinam-se ao uso por crianças de até 10 anos acompanhadas por 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 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 condições adequadas de higiene, conforto e funcionalidade à comunidade acadêmica.

Como desafio para os próximos ciclos avaliativos, a Instituição reconhece a necessidade de aperfeiçoar a frequência de reposição de insumos nos banheiros, como sabonete líquido, papel higiênico e papel toalha, de modo a acompanhar o

crescimento do número de usuários e as variações de fluxo em horários de maior movimentação e durante eventos acadêmicos.

Em 2025, foram instalados seis secadores de mãos elétricos em substituição aos dispensers de papel, medida que contribui para a economia de recursos, a redução de resíduos sólidos e o alinhamento com práticas de sustentabilidade ambiental. A iniciativa também contribui para reduzir períodos de indisponibilidade de insumos e permite maior eficiência na gestão das rotinas de reposição, direcionando os esforços da equipe para o abastecimento de papel higiênico e sabonete líquido.

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.

Essas melhorias tendem a contribuir para a melhoria da percepção discente nas próximas edições da autoavaliação institucional, favorecendo a elevação do indicador para a Zona de Qualidade do NPS.

Infraestrutura tecnológica e recursos de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) é responsável pela gestão da infraestrutura tecnológica institucional, pelo processamento e pela segurança das informações, bem como pelo suporte às atividades acadêmicas e administrativas. Suas atribuições abrangem o planejamento, a implantação, a operação e a manutenção dos recursos tecnológicos necessários ao funcionamento dos sistemas institucionais e ao apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão acadêmica.

No âmbito do PDI, a Instituição estabelece como diretriz estratégica o fortalecimento da infraestrutura tecnológica e a ampliação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como suporte às atividades acadêmicas e administrativas. As ações implementadas ao longo de 2025 evidenciam o alinhamento entre o planejamento institucional e os investimentos realizados em

infraestrutura digital, conectividade, segurança da informação e inovação educacional.

A infraestrutura tecnológica da Instituição é composta por laboratórios de informática, estações móveis de trabalho e diversos recursos digitais destinados ao suporte das atividades acadêmicas e administrativas. A gestão desses recursos ocorre de forma integrada e sistemática, considerando aspectos como disponibilidade e atualização de equipamentos, segurança da informação, conectividade de rede, atualização de softwares institucionais, acessibilidade digital e física, condições ergonômicas, serviços de suporte técnico e políticas institucionais de manutenção, renovação e expansão tecnológica.

Os recursos de Tecnologias da Informação e Comunicação disponíveis são dimensionados para atender às demandas de docentes, tutores, técnicos-administrativos e estudantes, contribuindo para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para a ampliação das estratégias pedagógicas mediadas por tecnologia. Entre os recursos institucionais destacam-se laboratórios de informática, estações móveis compostas por 40 notebooks cada, equipamentos destinados à realização de teleconferências e videoconferências, Web Rádio institucional, radiocomunicadores, estação transmissora de televisão digital própria e projetores multimídia.

A Instituição adota práticas contínuas de atualização e aprimoramento de sua infraestrutura tecnológica, com investimentos periódicos em equipamentos, sistemas e serviços de tecnologia da informação. Essas ações são orientadas pelo planejamento institucional e pelas demandas acadêmicas e administrativas, visando assegurar disponibilidade, confiabilidade, integridade e segurança das informações, bem como a continuidade dos serviços.

Adicionalmente, a gestão da tecnologia da informação está alinhada ao planejamento estratégico institucional e às diretrizes de governança de TI, contribuindo para o fortalecimento dos processos acadêmicos e administrativos, para a inovação educacional e para a ampliação das formas de comunicação e interação com a comunidade acadêmica.

Como principais avanços em 2025, destacam-se:

- **Infraestrutura**

- ✓ Ampliação da capacidade do link principal de internet, com upgrade de 1 Gbps para 2 Gbps, fornecido pela Embratel, aumentando a capacidade de tráfego de dados e melhorando a estabilidade dos serviços digitais institucionais;
- ✓ Aquisição e implantação de novos Access Points da linha UniFi, ampliando a cobertura e a qualidade da rede sem fio nos ambientes acadêmicos e administrativos;
- ✓ Modernização dos recursos audiovisuais em salas de aula e ambientes acadêmicos, com atualização de projetores multimídia da marca Epson, proporcionando melhor suporte às atividades pedagógicas;
- ✓ Ampliação dos recursos tecnológicos em laboratórios, com a instalação de televisores para espelhamento de plataformas educacionais 3D, favorecendo metodologias de ensino mais interativas e imersivas;
- ✓ Modernização do parque de switches da infraestrutura de rede, responsáveis pela integração da rede lógica institucional, ampliando a capacidade de gerenciamento, desempenho e confiabilidade da rede institucional.

- **Sistemas**

- ✓ Evolução e aprimoramento das integrações entre o ERP acadêmico e os ambientes digitais de aprendizagem, otimizando os fluxos de informação acadêmica e administrativa;
- ✓ Atualizações e melhorias contínuas nos sistemas institucionais, com foco na segurança da informação, eficiência operacional e estabilidade das plataformas digitais utilizadas pela comunidade acadêmica;

- ✓ Ampliação dos serviços de autoatendimento por meio do Portal do Aluno e de aplicativos mobile, possibilitando que o corpo discente realize solicitações acadêmicas e administrativas de forma digital, reduzindo a necessidade de atendimento presencial na secretaria acadêmica;
- ✓ Informatização da gestão de laboratórios institucionais, com a implementação, no ERP acadêmico, de funcionalidades destinadas ao gerenciamento e controle de reservas de instalações e recursos laboratoriais;
- ✓ Implementação de mecanismos de autenticação e controle de acesso aos sistemas institucionais, por meio do Active Directory (AD) da Microsoft, assegurando maior proteção das informações acadêmicas e administrativas e alinhamento às boas práticas de segurança da informação;
- ✓ Ampliação dos painéis gerenciais e ferramentas de Business Intelligence (BI) para apoio à tomada de decisão acadêmica e administrativa, permitindo o acompanhamento de indicadores institucionais em tempo real;
- ✓ Melhorias nos mecanismos de monitoramento e desempenho dos sistemas institucionais, por meio de soluções como Zabbix e sistemas de notificação em tempo real via WhatsApp, visando garantir maior disponibilidade, estabilidade e desempenho das plataformas utilizadas pela comunidade acadêmica.

- **Tecnologia educacional**

- ✓ Criação do Núcleo de Inovação e Tecnologia Educacional (NITE), com o objetivo de fomentar a inovação pedagógica e apoiar a utilização de tecnologias digitais no processo de ensino e aprendizagem;
- ✓ Desenvolvimento de novos plugins para a plataforma Moodle, com foco na ampliação da integração entre o ERP institucional e as plataformas educacionais digitais, promovendo maior automação e eficiência nos processos acadêmicos;

- ✓ Realização de ações de capacitação e orientação docente para utilização de ferramentas digitais educacionais e metodologias de ensino mediadas por tecnologia;
- ✓ Monitoramento e acompanhamento do uso das plataformas educacionais digitais, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento no suporte tecnológico às atividades de ensino e aprendizagem.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que os investimentos realizados em infraestrutura tecnológica, sistemas institucionais e inovação educacional ao longo de 2025 contribuíram para o fortalecimento das condições institucionais de ensino e gestão acadêmica, ampliando a eficiência dos processos administrativos e o suporte às atividades pedagógicas mediadas por tecnologias digitais.

Apesar dos avanços significativos, especialmente no fortalecimento da infraestrutura de rede, modernização de equipamentos, ampliação dos sistemas institucionais e criação do NITE, os resultados da autoavaliação institucional indicam que a percepção da comunidade acadêmica em relação à qualidade da internet e dos recursos tecnológicos ainda se encontra na zona de aperfeiçoamento em todos os segmentos avaliados.

Esse cenário evidencia que, embora os investimentos tenham ampliado a capacidade, a disponibilidade e a segurança dos recursos tecnológicos, ainda persistem desafios relacionados à percepção de qualidade no uso cotidiano, especialmente quanto à estabilidade da conexão, à experiência do usuário e à efetividade dos serviços nos diferentes ambientes institucionais.

Dessa forma, o principal desafio institucional consiste em converter os avanços estruturais já implementados em melhoria efetivamente percebida pela comunidade acadêmica, por meio do aprimoramento da experiência de uso, da qualificação da comunicação sobre os recursos disponíveis, da atuação preventiva em pontos críticos de conectividade e do monitoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Instituição 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 planejados 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 2025 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 a Instituição 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™, mesma base do 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 2025 indicou percepção positiva entre docentes e discentes, com o item classificado na Zona de Qualidade do NPS, evidenciando melhoria na percepção discente em relação ao ciclo avaliativo anterior.

Como desafio institucional, destaca-se a ampliação do uso pedagógico do Portal Digital na rotina acadêmica dos estudantes, por meio de estratégias de formação digital, sensibilização e aprimoramento contínuo da plataforma. Nesse contexto, também se mantém como prioridade a formação permanente do corpo docente voltada às inovações e funcionalidades do Portal, bem como a capacitação específica para docentes recém-ingressos na Instituição. 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 da Instituição evidencia um conjunto significativo de melhorias implementadas nos espaços acadêmicos e administrativos ao longo de 2025, voltadas ao aprimoramento das condições de ensino, à funcionalidade dos ambientes e à ampliação da capacidade física institucional. Essas ações refletem o compromisso permanente da Instituição com a qualidade das condições de aprendizagem e com o atendimento às demandas

da comunidade acadêmica, em consonância com o processo de expansão institucional previsto no PDI.

Os resultados da autoavaliação institucional de 2025 posicionaram o Eixo Infraestrutura na Zona de Qualidade do NPS, indicando percepção positiva da comunidade acadêmica em relação às condições dos espaços físicos, dos recursos tecnológicos e dos serviços de apoio acadêmico. Paralelamente aos indicadores da pesquisa, a CPA acompanhou, ao longo do período, a execução de melhorias estruturais e operacionais, voltadas à qualificação dos ambientes institucionais e ao aperfeiçoamento das condições de permanência e uso dos espaços.

Com base nos resultados da autoavaliação institucional e nas demandas identificadas pela comunidade acadêmica, a Instituição promoveu diversas melhorias em sua infraestrutura física ao longo de 2025, visando qualificar os ambientes acadêmicos e administrativos e ampliar as condições de acesso, segurança, mobilidade e funcionamento das atividades institucionais. Entre outros avanços realizados no período, destacam-se:

- Início do funcionamento de três novos elevadores no Prédio 5 da unidade Sede, ampliando a acessibilidade, a mobilidade interna e a fluidez do deslocamento entre os pavimentos;
- Aquisição de quatro ônibus institucionais denominados FAMETRO Móvel, sendo dois ônibus equipados com três consultórios cada, um ônibus destinado a análises clínicas com três laboratórios e um ônibus de atendimento odontológico com três consultórios, ampliando as possibilidades de atividades práticas, ações extensionistas e prestação de serviços à comunidade;
- Melhoria da sinalização dos estacionamentos nas unidades acadêmicas, com reorganização dos espaços de circulação e identificação de vagas, contribuindo para maior segurança, orientação e fluidez no acesso de veículos;
- Melhoria do fluxo de acesso às catracas, por meio da aquisição e distribuição de TAGs de identificação, ampliando a agilidade no controle

de entrada e saída e diversificando os mecanismos de autenticação para acesso às unidades acadêmicas;

- Realocação e reestruturação dos espaços físicos e do mobiliário dos setores de Recursos Humanos e Marketing/Inteligência de Mercado, visando otimizar a organização dos ambientes de trabalho e a funcionalidade das atividades administrativas;
- Renovação da sinalização interna dos prédios 1, 2 e 5 da unidade Sede, com atualização das identificações de ambientes, setores e fluxos de circulação, favorecendo a orientação da comunidade acadêmica e dos visitantes;
- Ampliação da qualificação dos espaços das unidades de Manaus por meio do projeto de ambientação institucional humanizada, contemplando a aplicação de elementos visuais como frases inspiradoras, quadros com identidade institucional e painéis de ambientação artística, contribuindo para tornar os ambientes mais acolhedores e alinhados à cultura institucional;
- Ampliação do sistema de circuito fechado de câmeras (CFTV) no Prédio 3 da unidade Sede, reforçando as condições de monitoramento e segurança dos espaços institucionais;
- Implantação de telas de monitoramento nas recepções de entrada e na biblioteca do Prédio 5 da unidade Sede, possibilitando o acompanhamento em tempo real das imagens do sistema de vigilância;
- Ampliação do sistema Indoor de divulgação e comunicação institucional nos polos próprios, fortalecendo os canais internos de informação e a integração entre as diferentes unidades acadêmicas;
- Acréscimo de 26 salas de aula nas unidades acadêmicas e polos EaD, distribuídas da seguinte forma: Unidade Sul (8), Unidade Leste (8), Polo Tabatinga (3), Polo Tefé (4) e Polo Itacoatiara (3), contribuindo para a ampliação da capacidade de atendimento às atividades acadêmicas presenciais e mediadas por tecnologia;
- Ampliação do quantitativo de carteiras para canhotos e obesos;

- Ampliação dos estacionamentos dos polos EaD de Coari e Parintins;
- Reestruturação da sala de conforto dos colaboradores do polo EaD de Coari.

As melhorias implementadas demonstram o esforço institucional em qualificar continuamente os ambientes acadêmicos e administrativos, promovendo melhores condições de acesso, circulação, segurança e comunicação interna. Tais ações reforçam o compromisso da Instituição com a manutenção de uma infraestrutura adequada ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão acadêmica, assegurando condições institucionais favoráveis ao processo de formação acadêmica e à permanência estudantil.

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, ao menos 80% das instalações institucionais plenamente adequadas e compatíveis com as atividades educacionais previstas, promovendo um ambiente institucional que favoreça o desenvolvimento acadêmico e o cumprimento da missão institucional.

A análise institucional conduzida pela CPA indica que os investimentos realizados em infraestrutura física ao longo de 2025 contribuirão para o aprimoramento das condições de funcionamento das atividades acadêmicas e administrativas, fortalecendo a qualidade dos serviços educacionais oferecidos e ampliando as condições institucionais de acessibilidade, segurança e suporte à comunidade acadêmica.

A análise integrada da infraestrutura institucional evidencia que a Instituição dispõe de condições amplamente adequadas ao desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas, com ambientes físicos e digitais planejados, atualizados e alinhados às demandas dos cursos e da comunidade acadêmica. Os investimentos realizados ao longo de 2025 demonstram coerência entre o planejamento previsto no PDI e sua execução, refletindo na qualificação dos espaços, na ampliação da capacidade instalada e na incorporação de recursos tecnológicos que favorecem o processo de ensino e aprendizagem.

Observa-se que os indicadores de avaliação situados na Zona de Qualidade do NPS confirmam a percepção positiva da comunidade acadêmica, ao mesmo tempo em que os pontos de atenção identificados, especialmente relacionados à conectividade e à capacidade de alguns ambientes específicos, encontram-se mapeados e incorporados ao planejamento institucional.

Nesse contexto, a infraestrutura apresenta nível de maturidade compatível com os referenciais de qualidade do ensino superior, evidenciando não apenas adequação às exigências normativas, mas também capacidade institucional de expansão planejada, inovação e resposta às demandas acadêmicas. Dessa forma, a Instituição demonstra condições consolidadas para sustentar seu crescimento com qualidade, em consonância com sua missão institucional e com as metas estabelecidas no PDI.



5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DOS DADOS

A partir dos resultados obtidos na autoavaliação institucional de 2025, foram identificadas oportunidades estratégicas de aprimoramento em diferentes dimensões da vida acadêmica e administrativa da Instituição. 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, nos resultados consolidados da autoavaliação institucional, 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, priorizando a qualificação da experiência institucional e o aprimoramento dos indicadores de satisfação.

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 alinhada às necessidades da comunidade acadêmica e aos resultados evidenciados na avaliação institucional.

5.1. Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional

✓ Ação 1: Implementação do Projeto “Vozes da CPA”.

O fortalecimento da cultura de avaliação institucional demanda estratégias que ampliem o engajamento discente e promovam a participação ativa da comunidade acadêmica nos processos avaliativos. Nesse contexto, será implementado o Projeto “Vozes da CPA”, com foco na atuação de estudantes

como agentes de mobilização, comunicação e escuta ativa nos cursos de graduação.

A ação prevê a estruturação de dois perfis de participação: Embaixadores da CPA, indicados pelas coordenações de curso, e Mobilizadores, com participação aberta, responsáveis por desenvolver ações de sensibilização e engajamento junto aos discentes. Esses estudantes atuarão na divulgação das pesquisas institucionais, no estímulo à participação e na disseminação das melhorias decorrentes do programa de avaliação institucional, ampliando a visibilidade das ações da CPA e fortalecendo a percepção discente quanto aos resultados institucionais.

O projeto será operacionalizado por meio de etapas estruturadas, incluindo lançamento institucional, capacitação dos participantes, desenvolvimento de ações nos cursos, registro das práticas realizadas e avaliação do impacto das iniciativas, considerando critérios como alcance, engajamento e coerência com os objetivos institucionais, permitindo o monitoramento sistemático dos resultados e o aprimoramento contínuo das estratégias de mobilização discente.

Nesse contexto, projeta-se que a implementação da ação, de forma articulada às estratégias de devolutiva institucional, contribua para o aumento de 5% na participação dos estudantes na pesquisa institucional e para a elevação de 10% no NPS do indicador de percepção sobre as melhorias decorrentes da CPA até a autoavaliação institucional de 2027, com impacto direto no fortalecimento da cultura de avaliação institucional e na qualificação dos processos de tomada de decisão.

A ação estará alinhada às diretrizes do PDI, contribuindo para o fortalecimento da cultura de avaliação, para a ampliação da participação discente nas pesquisas institucionais e para a melhoria dos indicadores institucionais, em consonância com os objetivos estratégicos de aprimoramento contínuo da qualidade acadêmica e da gestão institucional.

✓ **Ação 2: Estruturação das devolutivas institucionais com representantes de turma.**

De forma complementar ao Projeto “Vozes da CPA”, será estruturado um modelo sistemático de devolutivas institucionais, com foco na ampliação da percepção discente quanto às melhorias implementadas a partir dos resultados da autoavaliação institucional.

A ação consiste na realização de reuniões semestrais com representantes de turma, com apresentação objetiva das melhorias institucionais e dos avanços decorrentes das pesquisas da CPA, assegurando maior transparência dos processos avaliativos e fortalecendo a compreensão da relação entre avaliação e tomada de decisão institucional.

Esses encontros serão articulados com a atuação dos Embaixadores da CPA, que atuarão como facilitadores e multiplicadores das informações junto às turmas, potencializando o alcance das devolutivas e ampliando a disseminação das informações no ambiente acadêmico.

As devolutivas serão organizadas com base nos dados da autoavaliação institucional, da Ouvidoria e dos relatórios dos cursos, assegurando coerência entre diagnóstico, planejamento e execução, além de evidenciar as melhorias implementadas. Complementarmente, serão desenvolvidos materiais institucionais para divulgação nos canais institucionais e nos ambientes acadêmicos, ampliando o acesso às informações e fortalecendo a comunicação institucional.

Considerando o caráter direto dessa ação na percepção discente, estima-se que sua implementação contribua, em conjunto com a Ação 1, para o incremento de 10% no NPS do indicador “melhorias institucionais decorrentes das pesquisas da CPA”, reconhecendo o caráter integrado e complementar das ações.

Essa ação reforça a transparência dos processos avaliativos e fortalece o vínculo entre a CPA e a comunidade acadêmica, ampliando o reconhecimento das ações institucionais e consolidando a devolutiva como etapa estruturante do ciclo avaliativo institucional.

5.2. Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional

✓ Ação 1: Aperfeiçoamento das estratégias de comunicação institucional sobre serviços, bolsas e benefícios estudantis

Considerando que a Instituição já dispõe de canais digitais consolidados para divulgação dos serviços institucionais, bolsas e programas de financiamento estudantil, a presente ação tem como foco o aperfeiçoamento dessas estratégias, com ênfase na qualificação da informação, na segmentação do público e na ampliação do alcance junto aos estudantes.

A ação prevê a reorganização dos conteúdos institucionais em formatos mais objetivos e direcionados, com uso de trilhas informativas por perfil discente, contemplando tanto os serviços das clínicas e núcleos de apoio quanto as informações sobre bolsas e benefícios estudantis. Serão incorporados recursos como páginas integradas por tema, fluxos simplificados de acesso aos serviços e aos programas de benefícios, além de materiais sintéticos com linguagem acessível, voltados à melhoria da compreensão das informações e à redução de dúvidas.

Como estratégia de ampliação do alcance, representantes de turma e integrantes do Projeto “Vozes da CPA” atuarão como facilitadores na disseminação qualificada das informações, contribuindo para reduzir assimetrias de comunicação e fortalecer a circulação das informações no ambiente acadêmico.

De forma complementar, os dados da autoavaliação institucional e das ações do projeto “FAMETRO Consciente” serão utilizados como base para o refinamento contínuo das estratégias, permitindo ajustes mais assertivos a partir das lacunas identificadas na percepção discente, com apoio da CPA na análise dos indicadores institucionais.

Com implementação progressiva a partir de 2026 e monitoramento contínuo até a autoavaliação institucional de 2027, espera-se um aumento de 8% no NPS do indicador relacionado ao conhecimento dos serviços institucionais (clínicas e núcleos) e de 12% no NPS do indicador relacionado às informações

sobre bolsas e financiamento estudantil, refletindo melhoria na efetividade da comunicação, no acesso às informações e na compreensão dos benefícios disponíveis.

A ação contribui para o fortalecimento do desenvolvimento institucional, ao aprimorar os processos de comunicação, ampliar o acesso às políticas de apoio ao estudante e fortalecer a permanência acadêmica.

5.3. Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

✓ Ação 1: Expandir o programa de fortalecimento da comunicação visual interna.

O CEUNI-FAMETRO promoverá a expansão do Programa de Fortalecimento da Comunicação Visual Interna, iniciativa estratégica voltada ao aprimoramento da comunicação institucional nos espaços físicos acadêmicos e administrativos. A ação decorre da análise dos resultados da Dimensão 4, que evidenciaram crescimento da comunicação interna em ritmo inferior à meta estabelecida no PDI, embora os indicadores permaneçam situados na zona de qualidade do NPS.

A iniciativa tem como objetivo ampliar a efetividade da comunicação interna, fortalecer a identidade institucional e promover maior integração entre os canais formais de informação e a vivência cotidiana da comunidade acadêmica. O programa busca consolidar uma comunicação mais clara, padronizada e acessível, contribuindo para o alinhamento informacional em um cenário de expansão de cursos, unidades e polos.

O projeto, já implementado na Unidade Sede, será ampliado de forma planejada para todas as unidades e polos próprios em Manaus e no interior do Amazonas, assegurando padronização visual e coerência institucional. A proposta contempla a aplicação de peças em formato adesivo nos ambientes institucionais, com conteúdos informativos, orientativos e institucionais, alinhados à identidade visual da Instituição.

A execução será conduzida pela Diretoria de Marketing e Comunicação Institucional, em articulação com a Reitoria e as Direções de Unidade, garantindo aderência às diretrizes estratégicas e às especificidades locais de cada unidade e polo.

A expansão ocorrerá de forma gradual ao longo de 2026, com acompanhamento sistemático por meio dos indicadores da pesquisa de autoavaliação institucional da CPA. Com a implementação da ação, projeta-se crescimento adicional mínimo de 10% em relação a 2025 nos indicadores de comunicação interna na pesquisa da CPA de 2026, contribuindo para o alcance das metas estratégicas da Dimensão 4 no próximo ciclo avaliativo.

Com essa ação, a Instituição reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos processos comunicacionais e com o fortalecimento da integração institucional, reconhecendo a comunicação interna como dimensão estruturante da gestão acadêmica e administrativa.

✓ **Ação 2: Implantar o Banco Institucional de Talentos.**

Implantação do Banco Institucional de Talentos, uma plataforma destinada a reunir informações acadêmicas e profissionais de estudantes e egressos, com o objetivo de fortalecer a conexão entre os talentos formados pela Instituição e as oportunidades do mercado de trabalho.

A iniciativa atuará de forma integrada ao Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), ampliando as estratégias de empregabilidade e de inserção profissional durante e após a formação acadêmica.

A plataforma reunirá informações como currículo, áreas de interesse, competências, cursos complementares e experiências acadêmicas e profissionais, possibilitando a construção de perfis alinhados às demandas do setor produtivo. As empresas parceiras poderão solicitar candidatos diretamente ao NADI, responsável pela mediação entre as oportunidades e os perfis cadastrados, contemplando estudantes e egressos.

O Banco Institucional de Talentos articula-se de forma complementar ao Programa de Acompanhamento do Egresso (PROAE), na medida em que este realiza o monitoramento da trajetória profissional, enquanto a plataforma promove a inserção ativa no mercado de trabalho.

Além de ampliar oportunidades de estágio, trainee e emprego, a ferramenta permitirá o acompanhamento de indicadores como número de cadastrados, oportunidades ofertadas e encaminhamentos realizados.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se contribuir para o aumento de 10% na percepção dos estudantes quanto ao apoio, aos serviços e às oportunidades oferecidos pela Instituição, conforme mensurado pela autoavaliação institucional de 2027, bem como para o incremento de 10% no quantitativo de vagas efetivadas de estágio e emprego para estudantes até o final de 2026 e de 20% até o final de 2027, monitorado pelas ações institucionais de empregabilidade conduzidas pelo NADI.

✓ **Ação 3: Aprimorar as estratégias institucionais de retenção, permanência e sucesso acadêmico.**

A ação consiste no aprimoramento das estratégias institucionais de retenção, permanência e sucesso acadêmico, a partir da qualificação das ações já desenvolvidas pelo Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), em consonância com as diretrizes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), especialmente no âmbito do atendimento ao estudante e de apoio psicopedagógico.

A iniciativa visa evoluir de uma atuação predominantemente reativa, centrada na reversão de trancamentos e evasão, para um modelo estruturado, preventivo e contínuo de acompanhamento discente ao longo da trajetória acadêmica.

O aprimoramento envolve a implementação de mecanismos de monitoramento do desempenho acadêmico e da frequência, bem como a identificação precoce de estudantes em risco. A partir desses dados, serão realizadas intervenções articuladas entre os setores acadêmicos e administrativos,

incluindo encaminhamentos para apoio pedagógico, psicopedagógico e ações de engajamento.

Será estruturado um sistema institucional de alerta precoce de evasão, permitindo identificar fatores acadêmicos, financeiros e pessoais que impactam a permanência, possibilitando intervenções mais assertivas.

A ação articula-se às políticas institucionais previstas no PDI, especialmente quanto ao atendimento ao discente, acessibilidade, apoio psicopedagógico e empregabilidade, reconhecendo a relação entre permanência, aprendizagem e desenvolvimento profissional.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se incremento de 5% na taxa de reversão de evasão nos cursos presenciais e EaD até 2026 e de 10% até 2027, bem como contribuição para a melhoria da percepção dos estudantes quanto ao apoio, aos serviços e às oportunidades oferecidos pela Instituição, conforme mensurada na autoavaliação institucional, em articulação direta com a Ação 2 – Banco Institucional de Talentos e demais iniciativas de divulgação e qualificação do acesso aos serviços e oportunidades institucionais.

Com essa ação, fortalece-se a integração das práticas existentes, estruturando um modelo institucional mais preventivo e orientado a resultados para retenção, permanência e sucesso acadêmico.

✓ **Ação 4: Qualificação do Atendimento Digital da Secretaria Acadêmica com Integração de Inteligência Artificial.**

A ação consiste na reestruturação do atendimento digital da Secretaria Acadêmica, com foco na qualificação da experiência do usuário por meio da integração de recursos de inteligência artificial ao Chat Maria, principal canal de atendimento virtual da Instituição.

A iniciativa prevê a evolução do Chat Maria para um modelo de atendimento híbrido, combinando automação inteligente e suporte humano, com ampliação da capacidade de compreensão das demandas dos usuários, utilização de base de conhecimento institucional atualizada e integração com sistemas acadêmicos e administrativos. A proposta contempla a implementação de fluxos

automatizados para demandas recorrentes, o aprimoramento da classificação e do direcionamento das solicitações e a redução do tempo de resposta.

Adicionalmente, serão revisados os processos de atendimento do contact center e dos demais canais digitais, com padronização de protocolos, capacitação das equipes envolvidas e monitoramento contínuo de indicadores de desempenho, como tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira interação e nível de satisfação dos usuários.

A ação também contempla o fortalecimento da comunicação institucional sobre os canais disponíveis, com orientações de uso e acompanhamento das solicitações, buscando ampliar a autonomia do estudante e reduzir retrabalhos.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se elevação de 15% no NPS do atendimento virtual e de 10% no NPS do atendimento presencial da Secretaria Acadêmica até a autoavaliação institucional de 2026, promovendo maior eficiência, agilidade e qualidade na experiência de atendimento à comunidade acadêmica.

5.4. Eixo 4 - Políticas de Gestão

✓ Ação 1: Implementar a solicitação de férias pelo sistema Meu RH.

A digitalização dos processos de gestão de pessoas constitui um fator estratégico para a melhoria da eficiência administrativa e da experiência do colaborador. Nesse contexto, será implementada a funcionalidade de solicitação de férias diretamente pelo sistema Meu RH, permitindo que todo o fluxo seja realizado de forma digital, integrada e rastreável.

A iniciativa busca eliminar procedimentos manuais e descentralizados, promovendo maior agilidade, transparência e organização no processo de solicitação e aprovação de férias. Por meio do sistema, o colaborador poderá registrar sua solicitação, acompanhar o andamento e receber notificações automáticas, enquanto o gestor realizará a análise e aprovação dentro do próprio ambiente digital.

A implementação permitirá padronizar o fluxo de solicitações, reduzir o volume de atendimentos operacionais direcionados ao setor de Recursos Humanos e minimizar inconsistências decorrentes de processos informais ou não sistematizados. Além disso, a integração com os sistemas institucionais contribuirá para maior controle, previsibilidade e segurança das informações.

Essa ação dá continuidade às estratégias de modernização iniciadas com a implementação do ajuste de ponto pelo portal do colaborador, ampliando o uso de soluções digitais na gestão de pessoas e fortalecendo a eficiência dos processos internos.

Com a implementação da ação, projeta-se contribuir para o aumento de 15% na satisfação dos colaboradores com o atendimento prestado pelo setor de Recursos Humanos, conforme mensurado na autoavaliação institucional até 2027, bem como para a redução do tempo médio de resposta às solicitações relacionadas à gestão de férias, em articulação com as ações institucionais de reorganização e qualificação dos processos de gestão de pessoas.

✓ **Ação 2: Revisão e estruturação do processo de progressão do Plano de Cargos e Salários Docente.**

A ação consiste na revisão e atualização do plano de cargos e salários dos docentes, com foco na reorganização do processo de progressão funcional, na valorização profissional e no alinhamento às demandas institucionais e acadêmicas.

A iniciativa prevê a definição de períodos fixos para análise de progressão, a serem realizados semestralmente, em calendário previamente estabelecido e amplamente divulgado à comunidade acadêmica. A proposta substitui o modelo de fluxo contínuo de solicitações por ciclos organizados de avaliação, permitindo maior previsibilidade, padronização dos processos e melhor gestão das demandas pelo setor de Recursos Humanos.

Também contempla a padronização da aplicação dos critérios de progressão e enquadramento já estabelecidos, a revisão das políticas de remuneração e a adequação às diretrizes do PDI, bem como a comunicação

institucional dos prazos e procedimentos, garantindo maior transparência e clareza para os docentes.

A reorganização do processo visa reduzir a sobrecarga operacional do setor de Recursos Humanos, minimizar o tempo de resposta às solicitações e melhorar a percepção dos docentes quanto à eficiência e à equidade do processo de progressão funcional.

Com a implementação da ação, projeta-se elevação de 15% no NPS do indicador referente ao suporte e atendimento do setor de Recursos Humanos, na percepção de docentes e tutores, conforme mensurado na autoavaliação institucional até 2027, em articulação com a Ação 1 - Implementação da solicitação de férias pelo sistema Meu RH, reconhecendo o caráter integrado das iniciativas na melhoria da experiência do colaborador.

5.5. Eixo 5 - Infraestrutura

✓ Ação 1: Qualificar a experiência nos espaços de convivência, alimentação e sanitários.

A melhoria da satisfação da comunidade acadêmica em relação aos banheiros e espaços de convivência e alimentação será conduzida por meio de um conjunto integrado de ações voltadas à qualificação da infraestrutura, ao aprimoramento da manutenção e à melhoria da experiência de uso desses ambientes.

A ação prevê a implantação de um modelo de monitoramento contínuo das condições dos espaços, com rotinas padronizadas de inspeção e manutenção preventiva, assegurando maior regularidade na limpeza, reposição de insumos e conservação dos ambientes. Serão definidos pontos críticos de maior fluxo para priorização das ações, com acompanhamento sistemático da qualidade dos serviços prestados.

Como estratégia de melhoria da experiência, serão implementadas intervenções de baixo custo e alto impacto, como melhoria da ambientação dos espaços de convivência, reorganização de layouts, ampliação do número de

assentos, disponibilização de pontos de recarga para dispositivos móveis e qualificação dos espaços de alimentação, visando maior conforto e funcionalidade.

Nos sanitários, serão adotadas medidas voltadas à padronização da qualidade, incluindo reforço na frequência de limpeza em horários de pico, controle de abastecimento de insumos e melhoria na sinalização e usabilidade dos espaços, reduzindo percepções negativas associadas à manutenção.

Como inovação, será implementado um sistema simplificado de feedback rápido via QR Code nos ambientes, permitindo que estudantes avaliem em tempo real as condições dos espaços, possibilitando respostas mais ágeis às demandas identificadas.

De forma complementar, representantes de turma e estudantes vinculados a programas institucionais poderão atuar como apoiadores na identificação de pontos de melhoria, contribuindo para o monitoramento qualitativo da experiência acadêmica.

Com a implementação da ação, projeta-se aumento de 10% no NPS dos indicadores relacionados à satisfação com banheiros e espaços de convivência e alimentação na autoavaliação institucional de 2026, refletindo melhoria na qualidade percebida, no conforto e na adequação dos ambientes institucionais.

A ação contribui para o fortalecimento da infraestrutura institucional e para a melhoria das condições de permanência e bem-estar da comunidade acadêmica.

✓ **Ação 2: Fortalecer o uso pedagógico dos laboratórios virtuais no processo de ensino-aprendizagem.**

A ação consiste no fortalecimento do uso pedagógico dos laboratórios virtuais, com foco na ampliação da sua integração às práticas acadêmicas e na melhoria da experiência discente em atividades práticas mediadas por tecnologia.

Embora a Instituição disponha de um portfólio consolidado de laboratórios virtuais, integrados ao AVA e ao Portal Digital e alinhados ao PDI, os resultados da autoavaliação institucional de 2025 indicam que, sob a percepção discente,

esse recurso ainda se encontra em zona de aperfeiçoamento, especialmente nos cursos presenciais, evidenciando a necessidade de ampliar sua utilização efetiva no processo formativo.

Na modalidade EaD, já são adotadas estratégias estruturadas de acompanhamento e mediação pedagógica ativa, como trilhas de aprendizagem e encontros com tutores, o que contribui para uma utilização mais orientada dos laboratórios virtuais e se reflete em uma percepção mais positiva. Ressalta-se que os tutoriais de uso estão disponíveis para todos os alunos, independentemente da modalidade.

Os laboratórios virtuais já se encontram integrados aos planos de ensino e às práticas acadêmicas. No entanto, os resultados indicam a necessidade de intensificar sua utilização e aprimorar os mecanismos de acompanhamento e controle do uso, de modo a garantir maior efetividade no processo de ensino-aprendizagem.

Nesse contexto, a ação prevê o fortalecimento da mediação pedagógica, com ampliação de práticas já consolidadas na EaD para os cursos presenciais, bem como a implementação de mecanismos de monitoramento do uso dos laboratórios virtuais, possibilitando maior controle, análise de engajamento e tomada de decisão baseada em dados.

De forma complementar, serão realizadas ações de formação docente específicas voltadas à utilização pedagógica dos laboratórios virtuais, com foco na integração às práticas de ensino e no uso orientado das simulações, com apoio do NITE, além do acompanhamento sistemático por meio de indicadores institucionais.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se aumento de 15% no NPS do indicador relacionado ao uso dos laboratórios virtuais até a autoavaliação institucional de 2027, com foco na elevação da percepção dos estudantes dos cursos presenciais quanto à efetividade dos recursos tecnológicos no apoio às atividades práticas e ao processo de aprendizagem.

✓ **Ação 3: Aprimorar a sala dos professores da Unidade Sede (Prédio 5).**

A ação consiste na qualificação da sala dos professores localizada no prédio 5 da unidade sede, com foco na melhoria das condições de trabalho, descanso e suporte às atividades acadêmicas, considerando que o indicador relacionado a esse espaço foi classificado em zona NPS de qualidade, porém próximo à zona de aperfeiçoamento, na autoavaliação institucional de 2025.

A análise dos dados evidencia que o prédio 5 apresentou níveis de satisfação relativamente inferiores em comparação a outros espaços institucionais, além de concentrar maior volume de manifestações nas respostas abertas, indicando oportunidades de aprimoramento em aspectos estruturais e funcionais. Esse cenário está relacionado ao intenso fluxo e à alta utilização do espaço ao longo do dia, o que amplia a demanda por infraestrutura adequada, conforto e suporte às atividades acadêmicas.

Nesse contexto, a ação prevê a ampliação e requalificação dos espaços de descanso e trabalho docente, com reorganização do ambiente físico, melhoria do mobiliário e adequação das condições de permanência. Também está prevista a expansão dos pontos de energia elétrica e da infraestrutura de conectividade, com instalação de novos pontos de internet cabeada e tomadas, visando garantir melhores condições para planejamento de aulas, atividades acadêmicas e uso de recursos digitais.

A iniciativa busca proporcionar um ambiente mais funcional, confortável e adequado às demandas do corpo docente, contribuindo para o fortalecimento das condições institucionais de trabalho e para a melhoria da experiência acadêmica.

Com a implementação da ação, projeta-se aumento de 7% no NPS do indicador relacionado à sala dos professores na autoavaliação institucional de 2026, com foco na qualificação da experiência docente e na melhoria da percepção quanto à adequação dos espaços de trabalho e convivência.

✓ **Ação 4: Modernização e expansão da infraestrutura tecnológica e de conectividade.**

A ação consiste na modernização e expansão da infraestrutura tecnológica institucional, com foco na ampliação da capacidade de rede, melhoria da conectividade e aumento da disponibilidade e desempenho dos serviços digitais utilizados pela comunidade acadêmica.

A iniciativa contempla o upgrade do link de internet, com ampliação da capacidade de 2 GB para 4 GB, a substituição do switch core da rede e a ampliação do parque de access points, com instalação de novos equipamentos nas unidades acadêmicas, especialmente em áreas de maior demanda. Também está prevista a aquisição de novo datacenter, com maior capacidade de processamento e armazenamento, garantindo maior robustez, escalabilidade e segurança aos serviços institucionais.

No âmbito dos sistemas, a ação prevê a unificação das redes institucionais, com autenticação por credenciais únicas, além de melhorias na performance, integração e disponibilidade dos sistemas acadêmicos e administrativos, com destaque para o portal do aluno, visando proporcionar maior estabilidade e qualidade no acesso.

Essa ação busca assegurar condições tecnológicas adequadas ao crescimento institucional e à ampliação do uso de recursos digitais, contribuindo para a melhoria da experiência da comunidade acadêmica no acesso e utilização dos serviços de TIC.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se aumento de 15% no NPS relacionado à qualidade da internet e dos sistemas institucionais até a autoavaliação institucional de 2027, com foco na melhoria da estabilidade, desempenho e disponibilidade dos serviços digitais.

✓ **Ação 5: Ampliação do acesso e do uso pedagógico de recursos tecnológicos no ensino.**

A ação consiste na ampliação do acesso e do uso pedagógico dos recursos tecnológicos no processo de ensino-aprendizagem, com foco na melhoria da experiência discente e no fortalecimento das práticas acadêmicas mediadas por tecnologia.

A iniciativa prevê a expansão da cobertura de rede sem fio nos ambientes acadêmicos, favorecendo o acesso contínuo a ambientes virtuais de aprendizagem, conteúdos digitais e ferramentas institucionais. Também contempla a ampliação da infraestrutura de laboratórios de informática, com a implantação de novos espaços equipados, ampliando as condições de desenvolvimento de atividades práticas e de suporte às disciplinas.

A ação busca fortalecer a integração entre infraestrutura tecnológica e práticas pedagógicas, promovendo maior acessibilidade aos recursos digitais, estímulo ao uso de tecnologias educacionais e melhoria das condições de aprendizagem.

Com a implementação progressiva da ação, projeta-se aumento de 10% no NPS dos indicadores relacionados ao acesso e uso de recursos tecnológicos no processo de ensino até a autoavaliação institucional de 2027, com foco na melhoria da percepção discente quanto às condições de aprendizagem mediadas por tecnologia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Autoavaliação Institucional referente ao ano de 2025 evidencia o amadurecimento do processo avaliativo institucional, a partir dos resultados analisados ao longo deste relatório, reafirmando sua centralidade na tomada de decisão e no direcionamento estratégico da Instituição. A análise dos dados, articulada às metas do Plano de Desenvolvimento Institucional, permitiu não apenas identificar avanços, mas também compreender, com maior precisão, os fatores que impactam a experiência da comunidade acadêmica e a efetividade das ações implementadas.

Os resultados demonstram um cenário institucional positivo, sustentado pelos indicadores apresentados, com predominância de resultados posicionados na zona de qualidade do NPS e elevado nível de participação dos segmentos consultados, o que reforça a legitimidade dos dados e fortalece a cultura de avaliação institucional.

Observa-se evolução em diferentes dimensões, com destaque para o fortalecimento das políticas acadêmicas, a ampliação dos recursos tecnológicos, a incorporação de iniciativas voltadas à inovação educacional e o aprimoramento dos serviços institucionais. Esses avanços refletem a capacidade da Instituição de responder às demandas identificadas em ciclos avaliativos anteriores, evidenciando a utilização dos resultados da autoavaliação no planejamento institucional, em alinhamento ao planejamento estratégico e à missão institucional.

Ao mesmo tempo, a análise evidencia um processo de transição: os desafios institucionais deixam de estar concentrados na oferta de estrutura e serviços e passam a se relacionar, de forma mais direta, com a qualidade da experiência percebida pelos usuários. Aspectos como conectividade, uso efetivo de tecnologias educacionais, comunicação institucional e condições de apoio à permanência e ao sucesso acadêmico configuram-se como pontos que demandam aprimoramento contínuo.

Esse cenário indica que os investimentos realizados vêm ampliando a capacidade institucional, mas exigem maior integração entre infraestrutura,

processos e práticas pedagógicas, para que seus efeitos sejam efetivamente percebidos no cotidiano acadêmico. Trata-se, portanto, de avançar da entrega de recursos para a garantia de uso qualificado, apropriado e orientado às necessidades dos estudantes e docentes.

Nesse contexto, as ações propostas no presente relatório decorrem diretamente dos resultados da autoavaliação institucional, indicando um direcionamento mais preciso, com foco na melhoria da experiência acadêmica, no fortalecimento das condições de ensino e aprendizagem, na qualificação dos serviços institucionais e na ampliação das estratégias de acompanhamento, apoio e permanência discente, evidenciando a utilização efetiva dos dados como subsídio ao planejamento e às decisões institucionais.

A autoavaliação de 2025 também reafirma o papel da CPA como instância articuladora entre diagnóstico e ação, contribuindo para a incorporação da avaliação às práticas de gestão, para além do atendimento a exigências regulatórias. A escuta qualificada da comunidade acadêmica, aliada à análise estruturada dos resultados, configura-se como elemento essencial para a construção de uma gestão mais responsiva, integrada e orientada por evidências.

Dessa forma, o presente relatório não se limita a registrar o desempenho institucional, mas estabelece bases para o aprimoramento contínuo, orientando intervenções mais direcionadas ao longo dos próximos ciclos avaliativos. O conjunto de evidências apresentado reafirma a capacidade institucional de aprender com seus próprios resultados, ajustar suas práticas e avançar de forma consistente na qualidade dos serviços educacionais ofertados.

Com polos EaD distribuídos em diferentes regiões do país e forte presença na região amazônica, a Instituição reafirma sua vocação social ao ampliar o acesso a uma educação superior de qualidade, pautada pela ética, pelo respeito à diversidade e pelo compromisso com o desenvolvimento do país.

Os dados da autoavaliação de 2025 evidenciam que esse compromisso vem sendo sustentado por investimentos em infraestrutura, inovação tecnológica, qualificação profissional e aprimoramento da gestão institucional, ao mesmo

tempo em que indicam a necessidade de avançar na melhoria da experiência acadêmica e na efetivação dos serviços ofertados.

Nesse contexto, a Instituição fortalece sua capacidade de utilizar os resultados da autoavaliação como base para a tomada de decisão, transformando diagnósticos em ações concretas e qualificando continuamente suas práticas institucionais. Dessa forma, a autoavaliação se afirma como instrumento estratégico de gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo das práticas acadêmicas e administrativas e reafirmando o compromisso institucional com a formação de profissionais éticos, humanistas e comprometidos com o desenvolvimento do país.

Manaus, 27 de março de 2026.

LUCIANO DE PINHO MARTINS

Presidente da CPA