



FACULDADE  
**SANTA TERESA**

MANTENEDORA

CEJUR - Centro de Estudos Jurídicos do Amazonas LTDA

MANTIDA

Faculdade Santa Teresa

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL ANO BASE 2023



Acesso online a este arquivo



## COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

- Presidente

- Representante Docente

Maria Adriana Castro Pinto – Representante Administrativo

Kamilla Rayanne Brás de Souza – Representante da Comunidade

Mathaus Viana Levinthal – Representante Discente.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Cronograma de atividades da CPA de janeiro de 2021 a março de 2023.....35

## LISTAS DE FIGURAS

Figura 1: Quadro de Identificação da Mantenedora.....	10
Figura 2: Quadro de Identificação da Mantida.....	10
Figura 3: Política de Avaliação Institucional.....	17
Figura 4: Quatro pilares na busca pelo aperfeiçoamento Institucional do processo de autoavaliação.....	19
Figura 5: Objetivos específicos dos processos de Autoavaliação.....	19
Figura 6: Política e Programa de Avaliação.....	20
Figura 7: Fluxograma dos processos de gestão acadêmicas e administrativas da IES.....	22
Figura 8: Etapas do processo de autoavaliação.....	23
Figura 9: Eixos propostos na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014.....	24
Figura 10: Modelos de peças de sensibilização.....	28
Figura 11: Selo CPA e Campanha.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 13: Análise NPS.....	34
Figura 14: Análise dos Resultados CPA.....	34
Figura 15: Eixos e Dimensões do SINAES.....	38



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA.....	10
IDENTIFICAÇÃO E BASE LEGAL DA MANTIDA.....	10
<b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA.....	28
INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS.....	30
SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA.....	32
TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS.....	33
<b>DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>37</b>
EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	38
EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	38
EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	39
EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO.....	40
EIXO 5 – INFRAESTRUTURA.....	41
<b>ANÁLISE DOS DADOS E INFORMAÇÕES.....</b>	<b>43</b>
<b>AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....</b>	<b>46</b>
 <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	

## APRESENTAÇÃO

No presente documento, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) apresenta o Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional 2024 – ano base 2023, sendo organizado considerando as diretrizes legais da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES no 65, de 09 de outubro de 2014, que define o roteiro para o Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI). O Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade Santa Teresa está organizado sob a perspectiva dos 05 eixos que agrupam as 10 dimensões avaliativas do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e tem por fito evidenciar a interação entre o planejamento estratégico institucional e os resultados avaliativos da IES angariados pela CPA na base de coleta de dados informada.

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

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

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

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



1

# INTRODUÇÃO



## INTRODUÇÃO

A Faculdade Santa Teresa é uma Instituição de Educação Superior (IES) privada, que possui como mantenedora o Instituto Metropolitano de Ensino Ltda. A IES está assentada no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, com ofertas de cursos de Graduação, tendo como valores: **Excelência, Comprometimento, Profissionalismo e Inclusão Social**, e a seguinte missão: **“Promover a disseminação e construção do conhecimento, a partir do ensino, da pesquisa e da extensão, formando profissionais com princípios humanísticos e éticos, tendo em vista a responsabilidade social e o desenvolvimento da Amazônia.”**, conforme explicita o Plano de Desenvolvimento Institucional. A missão institucional permite a democratização do acesso ao Ensino Superior, contribui para a empregabilidade e influencia positivamente os índices de desenvolvimento econômico e humanístico da região Norte. A Faculdade Santa Teresa oferece cursos de Graduação com valores acessíveis, muitas vezes abaixo das concorrentes do estado, tendo importante impacto na política de inclusão socioeducacional.

### IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA

Código	16099
CNPJ	06.201.403/0001-85
Razão social	Centro de Estudos Jurídicos do Amazonas Ltda
Sigla	CEJUR
Endereço	Rua Acre, 200, Nossa Senhora das Graças, Manaus-AM, CEP 69.053-130
Natureza jurídica	Sociedade Empresarial Limitada
Ato de constituição	Contrato social registrado na Junta Comercial do Estado do Amazonas sob NIRE nº13200432924 na sessão de 26/03/2004
Representante legal	Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque

Figura 1: Quadro de Identificação da Mantenedora

### IDENTIFICAÇÃO E BASE LEGAL DA MANTIDA

Código	18684
Nome	Faculdade Santa Teresa
Razão social	Centro de Estudos Jurídicos do Amazonas Ltda
Sigla	FST
Endereço eletrônico	www.faculdadesantateresa.edu.br
Diretora Geral	Amanda de Souza Estald
Portaria de credenciamento	1.317 de 17 de novembro de 2016
Processo de Recredenciamento	202007825
Data do Protocolo do Processo de Recredenciamento	26/05/2020

Figura 2: Quadro de Identificação da Mantida



A visão de futuro institucional é a de se tornar referência na formação de líderes e empreendedores no Estado do Amazonas. No quadro abaixo pode ser visualizado uma síntese institucional dos atos, cursos e números relativos a comunidade acadêmica da instituição:

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

A Faculdade Santa Teresa foi Credenciada pela Portaria CNE/MEC nº 1.317 de 17.11.2016, e atualmente dispõem dos seguintes cursos de graduação autorizados:

Curso de Graduação	Autorização
Tecnológico em Logística	Portaria CNE/MEC nº. 785 de 8 de dezembro de 2016.
Bacharelado em Ciências Contábeis	Portaria CNE/MEC nº 785 de 8 de dezembro de 2016.
Bacharelado em Direito	Portaria CNE/MEC nº 441 de 21 de junho de 2018.
Licenciatura Plena em Pedagogia	Portaria CNE/MEC nº 499 de 13 de julho de 2018.
Bacharelado em Administração	Portaria CNE/MEC nº 570 de 22 de agosto de 2018.
Bacharelado em Arquitetura e Urbanismo	Portaria CNE/MEC nº 904 de 24 de dezembro de 2018.
Bacharelado em Psicologia	Portaria CNE/MEC nº 904 de 24 de dezembro de 2018.
Bacharelado em Enfermagem	Portaria CNE/MEC nº 354 de 28 de outubro de 2020.
Bacharelado em Farmácia	Portaria CNE/MEC nº 127 de 27 de abril de 2020.
Bacharelado em Biomedicina	Portaria CNE/MEC nº 500 de 26 de maio de 2021.
Tecnológico em Gastronomia	Portaria CNE/MEC nº 845 de 12 de agosto de 2021.
Credenciamento do EAD	Portaria CNE/MEC nº 598, de 10 de agosto de 2022
Licenciatura Plena em Pedagogia EAD	Portaria CNE/MEC
Bacharelado em Nutrição	Portaria CNE/MEC nº 452, de 05 de fevereiro de 2022.
Bacharelado em Odontologia	Portaria CNE/MEC nº 595, de 14 abril de 2022.
Tecnológico em Desing de Moda	Portaria CNE/MEC nº 1991, de 30 de dezembro de 2021.

A IES constitui-se uma organização, com objetivo de possibilitar o acesso ao ensino superior a partir da sua atuação pretende realizar um trabalho contínuo de inserção social, através da democratização do acesso à educação superior favorecida por um Projeto Pedagógico Institucional (PPI) alinhado com as demandas sociais locais e as exigências do mundo do trabalho, um corpo docente altamente qualificado, estrutura de atendimento ao educando composta de unidades de ensino, pesquisa e extensão, laboratórios de aprendizagem, bibliotecas e preços competitivos, sem que haja comprometimento da qualidade dos serviços prestados.

O CEJUR, mantenedor da Faculdade Santa Teresa, nasceu em 2002 sob o signo da ousadia. A vontade de proporcionar aos estudantes e profissionais do Direito de nossa região condições adequadas para o aprimoramento de suas carreiras nos fez assumir um compromisso com um ensino sério e de qualidade. Foi esse compromisso que permitiu consolidar a parceria com o Prof. Luiz Flávio Gomes que buscava a democratização do ensino jurídico dando oportunidades iguais a todos aqueles que tivessem Brasil afora, o mesmo sonho de ter acesso a uma carreira jurídica sem necessidade mudar-se para outro Estado. Em 2005, ampliando suas atividades, a partir de parceria com LFG, passou também a ofertar cursos de pós-graduação, em nível de Especialização, nas áreas jurídica e de gestão.

Desde então, em parceria com a Rede de Ensino LFG, o CEJUR ofereceu o melhor curso telepresencial do Amazonas e a melhor Pós-Graduação “lato sensu” na área jurídica. Com um



corpo docente formado por mestres e doutores e juristas renomados, os nossos cursos conseguiram realizar a difícil missão de transmitir conhecimentos de forma clara e eficaz.

Ao longo da parceria, o sucesso do LFG-CEJUR, se refletiu nos resultados alcançados por nossos alunos e por todos aqueles que frequentaram nossos cursos jurídicos preparatórios, de extensão e pós-graduação. Com suas Unidade Educacionais, o CEJUR seguiu firme em sua busca pela excelência, fazendo da qualidade de ensino sua principal bandeira, pois, atualizar, aprimorar e preparar são palavras chaves para nós. Com compromisso e dedicação, temos a certeza de que sempre estivemos no caminho certo. Imbuídos deste mesmo compromisso, o CEJUR se preparou para alçar voos mais altos, e com a longa experiência adquirida no mercado educacional, construiu as bases de um novo empreendimento educacional, a Faculdade Santa Teresa.

A Faculdade Santa Teresa é uma Instituição de Ensino Superior, que nasceu a partir do espírito empreendedor e vasta experiência educacional de seus mantenedores, que estão empreendendo dentro da área educacional há mais de 20 anos, e prestam serviços educacionais à sociedade amazonense desde a Educação Básica, até a Pós-Graduação.

Nossa IES, é fruto dessa caminhada, nasce em 2013, com o apoio da enorme expertise acumulada pelos anos de atuação e as experiências exitosas consolidadas pelo Grupo. Seu ato autorizativo foi publicado em 2016, mas nossas atividades acadêmicas se iniciaram efetivamente em 2018, quando então conseguimos compor, a partir das portarias de autorização, um Portifólio de Cursos de Graduação, que nos permitiu ofertar maiores opções de cursos de graduação e pós-graduação para a sociedade local.

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



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

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

O relatório de autoavaliação institucional aqui apresentado foi confeccionado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Santa Teresa, sendo constituída pelos seguintes membros:

Presidente	
Representante Docente	
Representante Técnico Administrativo	Maria Adriana Castro Pinto
Representante da Sociedade Civil Organizada	Kamilla Rayanne Brás de Souza
Representante Discente	Mathaus Viana Levinthal

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

Assim, a avaliação institucional contribui significativamente para que as instituições de Ensino Superior se reavaliem permanentemente em suas práticas, de forma crítica, sistemática e comprometida. Isto equivale a refletir sobre o seu papel na sociedade como disseminadora e promotora do saber, capaz de compreender e modificar a realidade. Por outro lado, deve



também servir para que a Instituição possa corrigir deficiências institucionais que coloquem em risco, inclusive, a sua sustentabilidade econômico-financeira.

## 2

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

**N**o decorrer dos anos, a Comissão Própria de Avaliação - CPA da instituição tem se alicerçado de acordo com as exigências acadêmicas e legais vigentes e atuado como suporte ao planejamento da Instituição em suas diferentes dimensões, áreas e níveis da estrutura organizacional. Durante o interregno de implantação e execução das atividades acadêmicas, buscou-se melhorias dos processos de avaliação, inovação, participação e apoio de todos os níveis da comunidade envolvida como protagonistas do planejamento. Dessa forma, a cultura da avaliação vem sendo continuamente assimilada e ampliada, permitindo que os processos avaliativos possam fazer parte do cotidiano da vida acadêmica, tornando-se a dimensão constitutiva da rotina acadêmica em qualquer que seja a sua feição.

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

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



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

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

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



Figura 3: Política de Avaliação Institucional

Além destes parâmetros, o programa de avaliação institucional e o projeto de autoavaliação são desenvolvidos tendo em vista a Política de Avaliação Institucional estruturada pelas seguintes diretrizes:

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

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

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

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



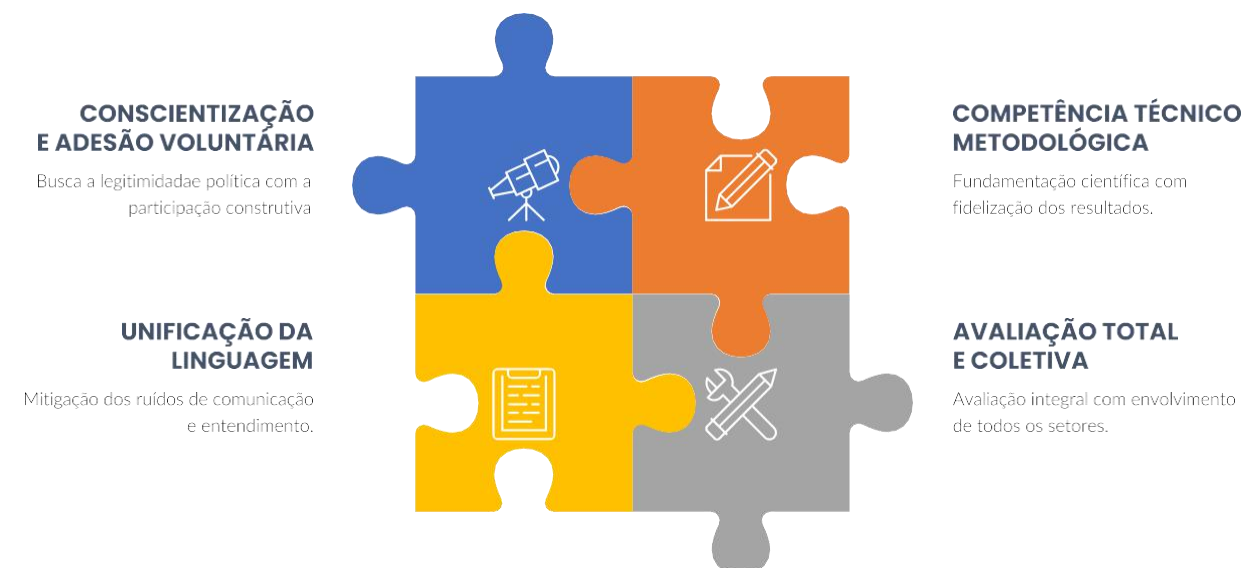


Figura 4: Quatro pilares na busca pelo aperfeiçoamento Institucional do processo de autoavaliação

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



Figura 5: Objetivos específicos dos processos de Autoavaliação

A participação dos membros da comunidade acadêmica e da comunidade externa é componente de extrema relevância nesse processo. Do mesmo modo, é imprescindível que



se promova a articulação entre avaliação, planejamento e processo de tomada de decisões. Isso torna possível à avaliação institucional atuar, efetivamente, como instrumento de consolidação, ajustes, adequações e mudanças.

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

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

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

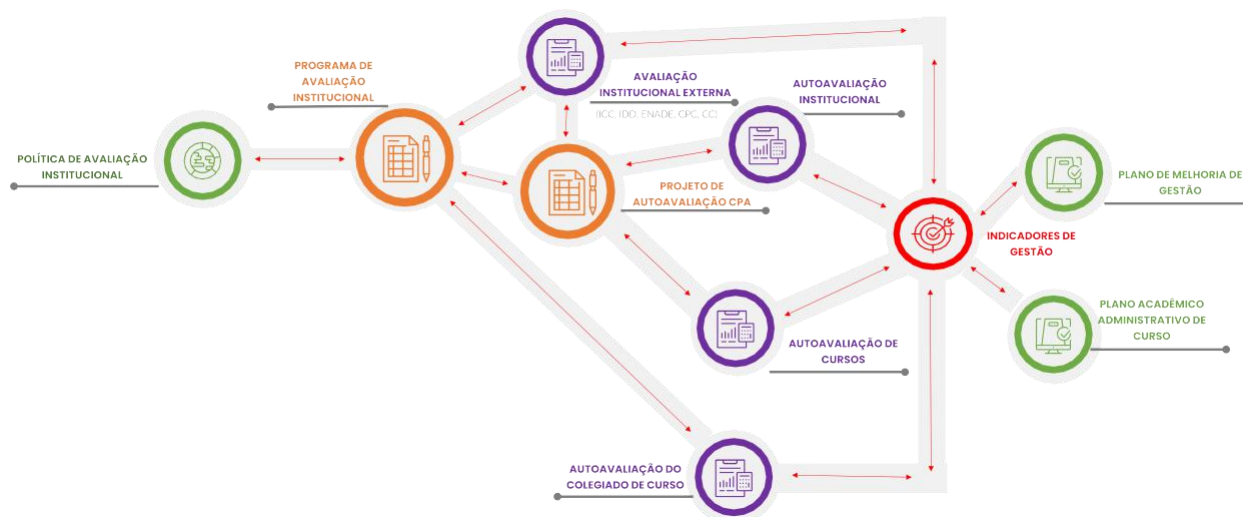


Figura 6: Política e Programa de Avaliação

O projeto de autoavaliação conduzido pela CPA, permite que sejam identificadas potencialidades e fragilidades, as quais são utilizadas uma matriz para análise e discussão nas diversas instâncias



da gestão Institucional e dos cursos, sendo propostas ações para que as melhorias ocorram. Desta forma, os processos de gestão da Instituição são realizados a partir da análise dos resultados das avaliações externas e internas, seguindo o fluxograma apresentado na figura abaixo.

A autoavaliação, na IES, ocorre de forma contínua em dois níveis: no âmbito da Instituição e no âmbito de cada curso. A comunidade acadêmica e a sociedade civil organizada são sensibilizadas constantemente e se apropriam dos seus resultados.

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

Após a demonstração da estrutura realizada na figura anterior, cabe destacar o processo realizado a partir dos dados gerados. Os processos de gestão são realizados, considerando a análise dos resultados em acordo com o fluxograma apresentado na figura abaixo.



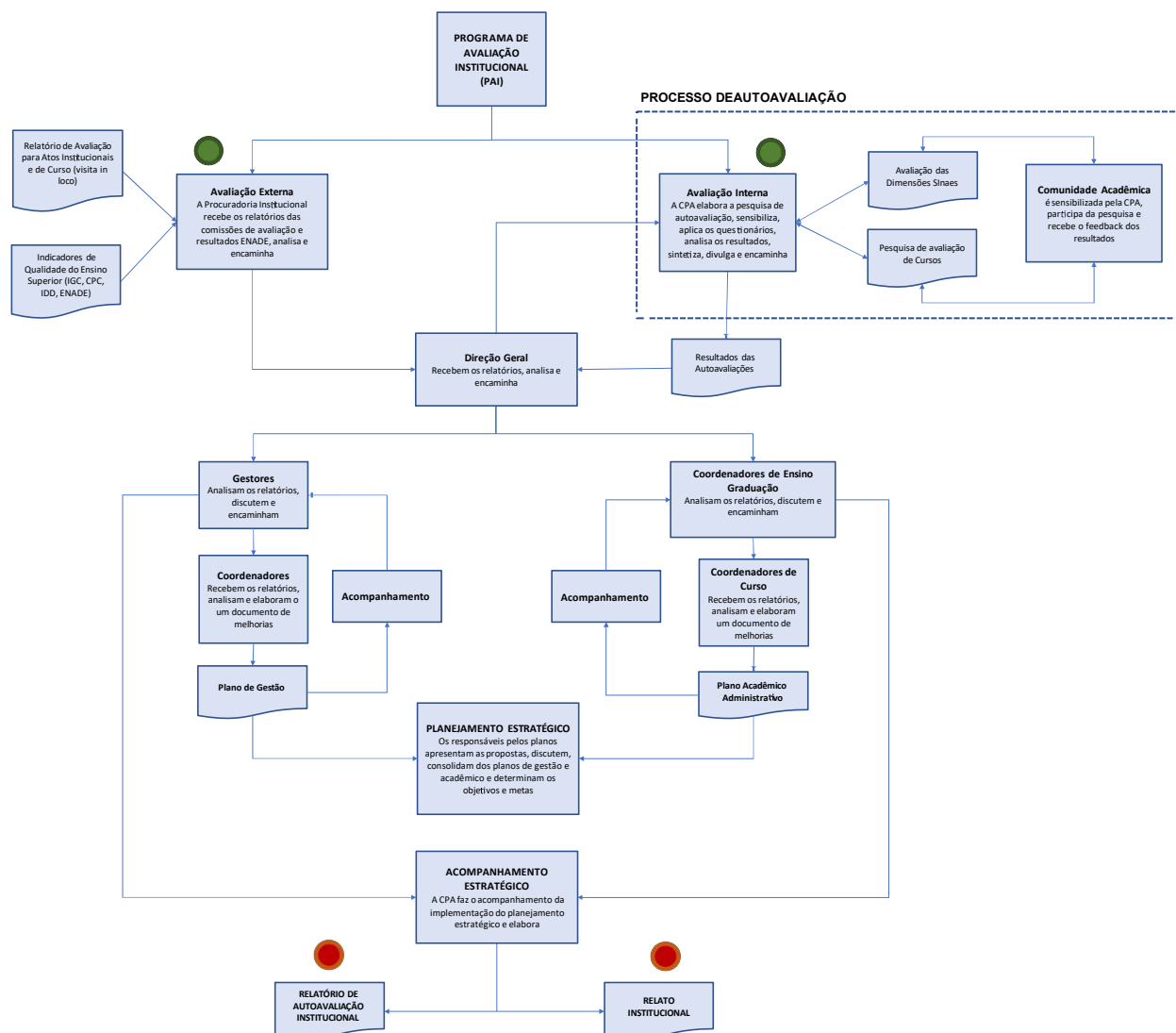


Figura 7: Fluxograma dos processos de gestão acadêmicas e administrativas da IES

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

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

A figura abaixo resume o processo de autoavaliação realizado anualmente na Faculdade Santa Teresa.



## ETAPAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

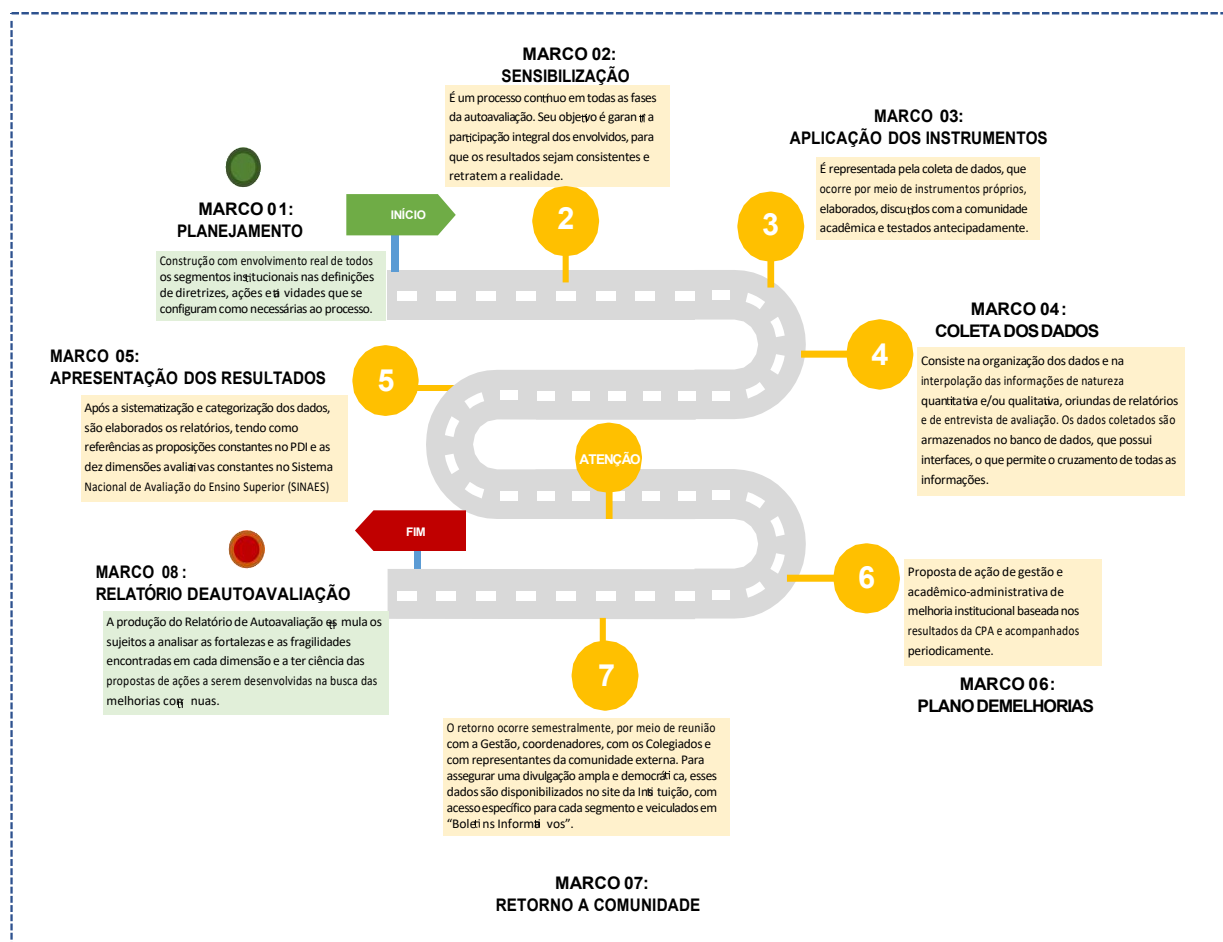


Figura 8: Etapas do processo de autoavaliação

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

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



A imagem abaixo representa os eixos propostos na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014.

- ◆ 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 e  
Dimensão 9 - Política de Atendimento aos Discentes;
- ◆ Eixo 4: Políticas de Gestão:  
Dimensão 5 - Políticas de Pessoal, Dimensão 6 - Organização e  
Gestão da Instituição e Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira;
- ◆ Eixo 5: Infraestrutura Física:  
Dimensão 7 - Infraestrutura Física.

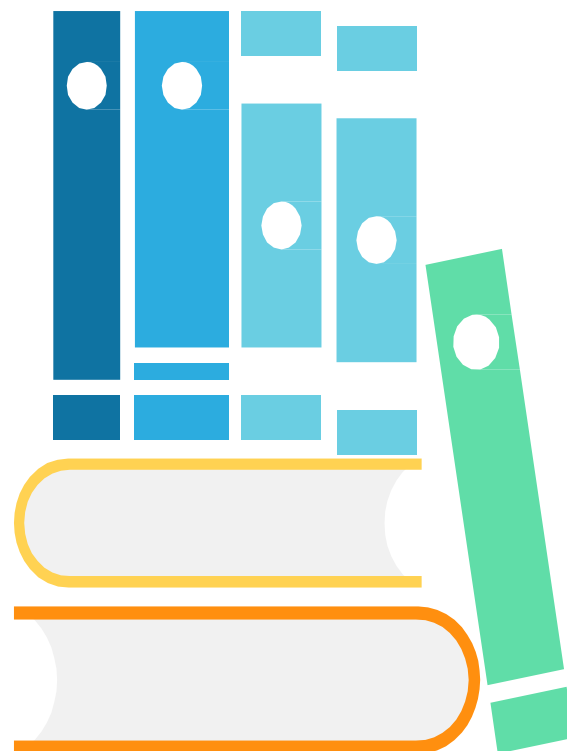


Figura 9: Eixos propostos na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014

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

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



## Pressupostos Legais

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

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



3

# METODOLOGIA



## METODOLOGIA

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

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

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



## SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA

---

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

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

A trajetória de sensibilização dos stakeholders institucionais é realizada contando com a parceria do setor de marketing através da produção de material de comunicação (criação de artes, posts nas redes sociais institucionais, elaboração de cards). A CPA se direciona prioritariamente para articulação com diretores, coordenadores de curso e professores na divulgação e envolvimento baseado em metas de todo o corpo discente. Enfim, a sensibilização da comunidade acadêmica, administrativa e da sociedade civil organizada é realizada por meio de informativo

Endomarketing. As ações de sensibilização envolvem divulgar o que é a autoavaliação institucional, o que é a CPA e as suas respectivas finalidades.



Figura 10: Modelos de peças de sensibilização



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

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

Os resultados são socializados de forma transparente (cartazes, banners e mídia eletrônica). Os cartazes são fixados em murais disponíveis em todas as unidades físicas da Instituição, garantindo fácil acesso à informação a todos os seus estudantes, docentes e técnico-administrativo.

Outra forma, utilizada para potencializar a sensibilização à participação dos segmentos acadêmicos é a identificação do selo de conquista da CPA nos locais com melhorias baseadas nos resultados do Programa de Avaliação Institucional e elaborados no planejamento estratégico a fim de dar credibilidade, feedback positivo e fortalecer o processo, de modo a atingir padrões de desempenho e qualidade, considerados intrínsecos na educação democrática, construtiva e emancipadora. Desta forma, pretende-se criar a cultura de avaliar para melhorar, estimulando a participação de novos membros da comunidade acadêmica e fidelizando os veteranos.





*Selo CPA*

## **INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DOS DADOS**

---

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

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

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

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

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



Para o segmento docente foram aplicadas 33 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

DOCENTES	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	8
Políticas Acadêmicas	6
Políticas de Gestão	8
Infraestrutura	10

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

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

Para o segmento discente foram aplicadas 30 questões de múltipla escolha distribuídas como segue:

DISCENTES	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Planejamento e Avaliação Institucional	1
Desenvolvimento Institucional	6
Políticas Acadêmicas	13
Políticas de Gestão	1
Infraestrutura	9

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

SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA	
EIXO	QRD. QUESTÕES
Desenvolvimento Institucional	9
Políticas Acadêmicas	1

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



## SEGMENTOS DA COMUNIDADE ACADÊMICA

---

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

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

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



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

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

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

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

## **TÉCNICAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DE DADOS**

---

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



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

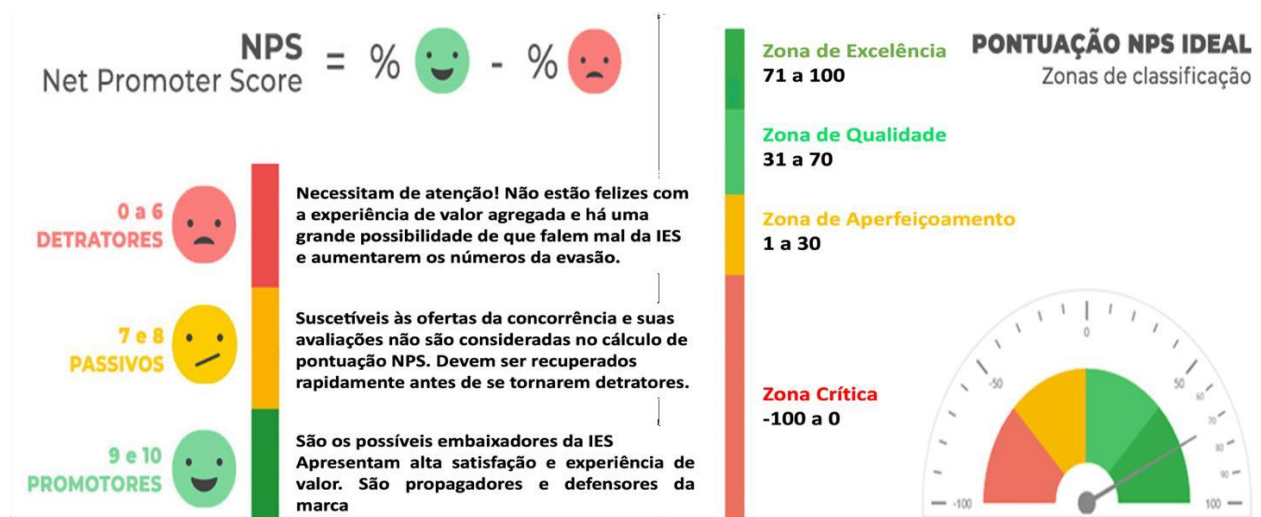


Figura 11: Análise NPS

A partir das respostas nas questões de múltipla escolha, os respondentes serão divididos em três níveis, respondentes de 0 a 6 são considerados detratores, 7 e 8 neutros e 9 e 10 promotores.

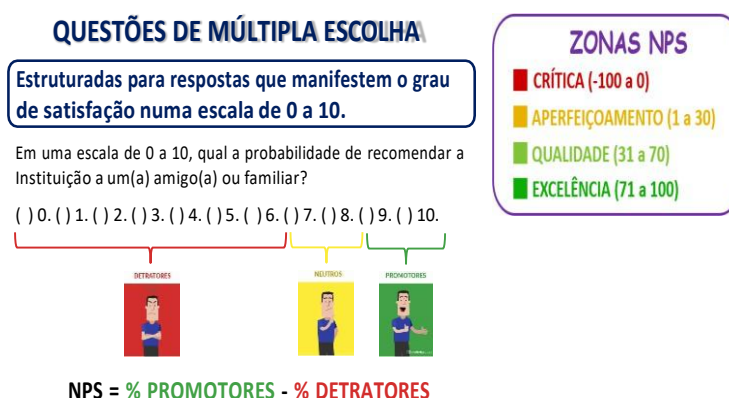


Figura 12: Análise dos Resultados CPA

As respostas das questões abertas são categorizadas por uma análise de conteúdo (busca de sentido das citações) e agrupadas por setor de interesse. A CPA se encarrega de analisar e de

interpretar os dados obtidos por meio dos relatórios das avaliações externas e dos resultados das autoavaliações, gerando os relatórios que são encaminhados a cada setor/curso e propõem planos de ações para melhorias dos indicadores que apresentam fragilidades.

No segundo semestre de 2021, a equipe de analistas do setor de tecnologia da informação desenvolveu dentro do portal de serviços (intranet) a nova pesquisa de autoavaliação. Os questionários das autoavaliações de 2021, 2022 e 2023 foram respondidos dentro do novo portal.

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

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



# 4

## DESENVOLVIMENTO



## DESENVOLVIMENTO

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

Os dados coletados pertencem ao ano base de 2023 no processo de Avaliação Institucional da Faculdade Santa Teresa, e foram consideradas as 10 dimensões estabelecidas conforme o artigo 3o, da Lei no 10.681/2004 (SINAES), que são destacadas na seção Desenvolvimento, entretanto, analisamos resumidamente os eixos e as suas dimensões na figura abaixo.

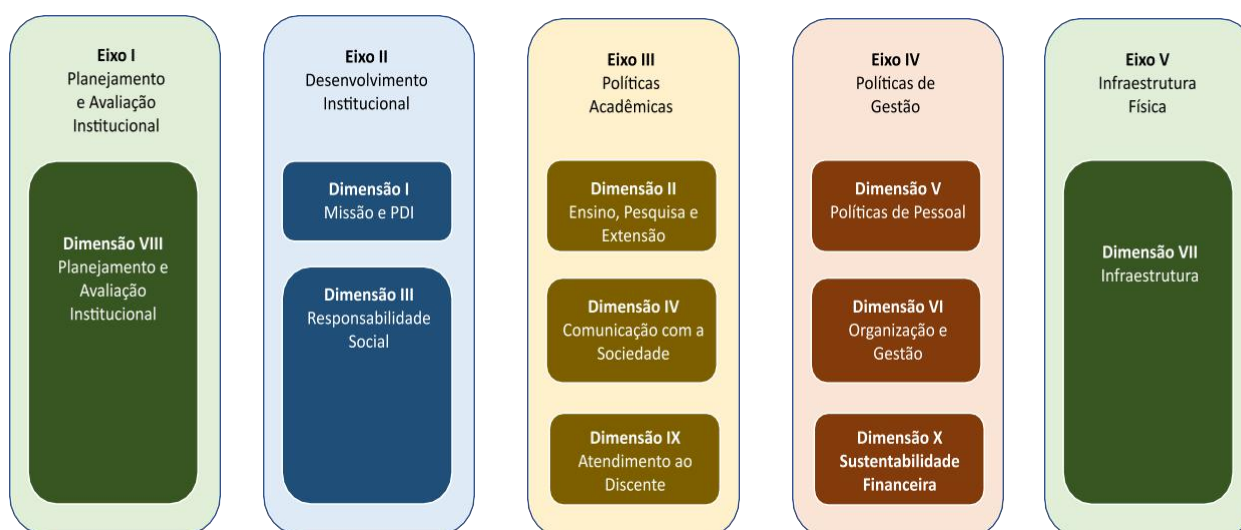


Figura 13: Eixos e Dimensões do SINAES

É importante destacar que com base nos 5 eixos do Sinaes mencionados acima, foram estabelecidas metas e ações para cada um desses aspectos que estão detalhadas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).



## EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

DISCENTES							
	Questão	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da instituição.	477	78	69	300	50	Qualidade

DOCENTES							
	Questão	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da instituição.	16	1	3	12	69	Qualidade

ADMINISTRATIVO							
	Questão	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Importância das pesquisas da CPA para o desenvolvimento da instituição.	61	1	8	52	83	Excelência

## EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DISCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade.	477	126	93	228	10	Aperfeiçoamento
2	Ensino presencial: técnicas de ensino e métodos avaliativos empregados.	477	110	124	213		
3	Atividades interdisciplinares: planejamento e organização.	477	181	105	161		
4	Atividades transversais: planejamento e organização.	477	180	108	159		
5	Política para inclusão de funcionários PCD.	477	130	108	209		
6	Conhecimento das ações realizadas pelo Núcleo de Empreendedorismo e Inovação.	477	159	112	176		
<b>Total</b>			<b>886</b>	<b>650</b>	<b>1146</b>		

DOCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade.	16	0	3	13	60	Qualidade
2	Aprendizagem: recursos didático-pedagógicos disponíveis.	16	0	4	12		
3	Aprendizagem: recursos tecnológicos disponíveis.	16	1	4	11		
4	Eficácia dos métodos avaliativos empregados.	16	1	2	13		
5	Atividades interdisciplinares: planejamento e organização.	16	0	8	8		
6	Atividades transversais: planejamento e organização.	16	1	6	9		
7	Preparo dos estudantes para o mercado de trabalho.	16	0	6	10		
8	Política para inclusão de funcionários PCD.	16	0	7	9		
<b>Total</b>			<b>3</b>	<b>40</b>	<b>85</b>		

ADMINISTRATIVO							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Política para inclusão de funcionários PCD.	61	11	19	31	35	Qualidade
2	Promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade.	61	10	19	32		
<b>Total</b>			<b>21</b>	<b>38</b>	<b>63</b>		



## EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

DISCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Divulgação do edital de monitoria.	477	138	112	197	12	Aperfeiçoamento
2	Atendimento do NADI (empregabilidade).	477	177	109	161		
3	Apoio psicopedagógico.	477	178	109	160		
4	Nivelamento	477	161	104	182		
5	Acolhida aos calouros.	477	152	99	196		
6	Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT).	477	178	97	172		
7	A Extensão fazer parte das disciplinas na matriz curricular do curso agrega valor à formação acadêmica do aluno.	477	167	94	186		
8	Organização e aplicação das atividades de extensão.	477	201	87	159		
9	Acesso às informações Institucionais através do site e das redes sociais.	477	142	100	205		
10	Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria.	477	141	120	186		
11	Retorno das solicitações realizadas via portal do aluno.	477	126	105	216		
12	Atendimento do setor financeiro.	477	76	75	296		
13	Atendimento da Secretaria Acadêmica.	477	86	83	278		
	<b>Total</b>		<b>1923</b>	<b>1294</b>	<b>2594</b>		

DOCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Política de atendimento aos discentes: apoio psicopedagógico, nivelamento, empregabilidade e monitoria.	16	2	4	10	55	Qualidade
2	Divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT).	16	3	4	9		
3	Divulgação das atividades de extensão.	16	1	5	10		
4	Os resultados alcançados com as atividades de Extensão são de relevância para a melhoria da qualidade de vida da população atendida e para a formação social e profissional do aluno.	16	1	5	10		
5	Acesso às informações Institucionais através do site e das redes sociais.	16	1	4	11		
6	Ouvidoria: acesso e atendimento.	16	1	4	11		
	<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>26</b>	<b>61</b>		

ADMINISTRATIVO							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Atendimento e retorno dado pela Ouvidoria.	61	10	21	30	37	Qualidade
2	Comunicação da Instituição com a comunidade interna através de cartazes, banners, redes sociais e site.	61	10	18	33		
3	Divulgação de eventos, atividades, cursos e ações para a comunidade externa.	61	9	18	34		
	<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>57</b>	<b>97</b>		



## EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

DISCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento.	477	131	108	208	18	Aperfeiçoamento
DOCENTES							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	RH: atendimento e retorno dado.	16	0	6	10	49	Qualidade
2	DTI: atendimento e apoio prestado.	16	1	6	9		
3	Recursos Pedagógicos: materiais, atendimento e apoio prestado.	16	0	4	12		
4	Apoio aos laboratórios didáticos: atendimento e apoio prestado.	16	1	5	10		
5	Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.	16	2	6	8		
6	Contribuição dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada.	16	3	5	8		
7	Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição.	16	3	6	7		
8	Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional.	16	1	5	10		
<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>43</b>	<b>74</b>		
ADMINISTRATIVO							
	QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1	DTI: atendimento e retorno dado pelo setor.	61	7	22	32	26	Aperfeiçoamento
2	RH: atendimento e retorno dado pelo setor.	61	19	16	26		
3	Gestão institucional: organização, compromisso com educação de qualidade e capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional.	61	12	19	30		
4	Eficiência da comunicação entre os setores da Instituição.	61	20	18	23		
5	Condições ofertadas pela Instituição para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.	61	14	18	29		
6	Contribuição dos cursos/treinamentos para o aperfeiçoamento das suas atividades.	61	18	18	25		
7	Recursos Pedagógicos: atendimento e retorno dado pelo setor.	61	6	15	40		
<b>Total</b>			<b>96</b>	<b>126</b>	<b>205</b>		



## EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

DISCENTES						
Questão	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1 Portal do Aluno (Portal RM).	477	103	109	235	29	Aperfeiçoamento
2 Plataforma digital.	477	114	114	219		
3 Biblioteca física: infraestrutura e acervo.	477	97	98	252		
4 Biblioteca virtual: acesso e acervo.	477	120	108	219		
5 Sala de aula.	477	105	105	237		
6 Banheiros.	477	83	106	258		
7 Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas.	477	125	104	218		
8 Espaços de convivência e de alimentação.	477	142	106	199		
9 Auditório.	477	67	104	276		
<b>Total</b>		<b>956</b>	<b>954</b>	<b>2113</b>		

DOCENTES						
QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1 Portal do Professor (Portal RM).	16	1	4	11	67	Qualidade
2 Plataforma digital.	16	1	6	9		
3 Biblioteca: acervo.	16	2	2	12		
4 Biblioteca: infraestrutura física.	16	2	2	12		
5 Salas de aula.	16	0	2	14		
6 Banheiros.	16	0	2	14		
7 Infraestrutura física e recursos tecnológicos de suporte às aulas práticas.	16	1	5	10		
8 Sala dos professores.	16	0	4	12		
9 Espaços de convivência e de alimentação.	16	1	5	10		
10 Auditório.	16	0	5	11		
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>37</b>	<b>115</b>		

ADMINISTRATIVO						
QUESTÃO	AMOSTRA	DETRATORES	NEUTROS	PROMOTORES	NOTA NPS	ZONA NPS
1 Espaços de convivência e de alimentação.	61	20	18	23	36	Qualidade
2 Infraestrutura do seu setor.	61	11	16	34		
3 Auditório.	61	8	14	39		
4 Banheiros.	61	10	13	38		
5 Adequação das instalações para pessoas com deficiências (PCD).	61	13	15	33		
6 Portal do Colaborador (Portal RM).	61	7	17	37		
7 Recursos tecnológicos utilizados para a informação e a comunicação no ambiente de trabalho.	61	12	19	30		
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>112</b>	<b>234</b>		



# 5

## ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES



## **ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES**

### **EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

A CPA é reconhecida pela comunidade acadêmica, como uma interlocutora legítima entre os anseios e percepções de docentes e técnico-administrativos. Reputa-se estas legitimidades, a partir do intenso trabalho que a CPA vem realizando de sensibilização da comunidade acadêmica para a participação nos processos avaliativos assim, como pela incorporação, por parte da gestão dos pleitos apresentados. Percebe-se, que o selo CPA, apontando as conquistas da CPA, tem um grande impacto na conscientização quanto ao trabalho que está sendo realizado. A comunidade acadêmica pode ver, de forma prática, que o que é colocado nas avaliações é lido e as mudanças acontecem.

### **EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

No que compete aos dados acima apresentados, podemos identificar que a busca pela excelência na execução da proposta pedagógica da faculdade Santa Teresa, de fato se estabelece como uma percepção da comunidade acadêmica em termos de desenvolvimento das principais premissas pedagógicas expressas no Plano Pedagógico Institucional. Nota-se a necessidade de trabalhar mais incisivamente nas atividades transversais e interdisciplinares, visando o aumento da qualidade do eixo para os discentes. Reitera-se assim a percepção da qualidade acadêmica dos serviços educacionais prestados e ressaltamos a necessidade de contínua melhoria dos índices até que todos estejam em proporcionalidade alinhados.

### **EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS**

Entende-se que termos no conjunto desses indicadores apontam para uma percepção também qualitativa das atividades desenvolvidas no âmbito interno da instituição, tendo o corpo docente o administrativo na frente da qualidade do eixo. Percebe-se que há a necessidade de intensificar os trabalhos nas questões de atendimento do NADI, apoio psicopedagógico, as atividades de extensão e a iniciação científica.

### **EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO**

Observa-se que as políticas de gestão estão atendendo muito bem ao corpo docente. Fruto de



trabalho intenso para atender às necessidades. Nota-se que se faz necessário, reforçar o trabalho para com os demais da comunidade acadêmica. Não serão poupados esforços para aumentar os índices de satisfação.

#### **EIXO 5 – INFRAESTRUTURA**

No conjunto desses indicadores, a questão confluyente é de fato o espaço de convivência tanto no que compete ao corpo técnico-administrativo e docente, como também em menor índice de negatividade entre os estudantes. De fato, a questão da infra-estrutura tem se mostrado problemática em face ao processo de expansão com novos cursos e estando a Faculdade Santa Teresa, passando por um processo rápido de expansão com a abertura de cursos na área da saúde. O crescimento rápido tem trazidos algumas dificuldades na ocupação dos espaços, o que está sendo objeto de trabalho da gestão com o processo de construção de uma nova área de expansão, para assim ter esses indicadores melhorados em uma próxima avaliação.





6

# AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE





4							
5							
6							
7							
	Presidente da CPA						Direção geral

---

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

**A** cada pesquisa de autoavaliação institucional constrói-se novos conhecimentos e reflexões críticas sobre modelos e processos acadêmicos e administrativos. As análises dos resultados das avaliações internas, das avaliações externas, dos indicadores de qualidade e da ouvidoria, fornecidos pelo ponto de vista de diferentes atores da educação, permitem melhor compreensão dos aspectos globais institucionais a partir da articulação com as metas e ações propostas no PDI, sempre balizado pelo perfil e identidade da Instituição. Desta forma, busca-se um contínuo aperfeiçoamento das práticas educacionais, da gestão e do relacionamento com a comunidade acadêmica e a sociedade como um todo.

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

A CPA destaca para o período de referência deste documento, os investimentos realizados pela IES em prol da manutenção da expansão e do desenvolvimento institucional. A tomada de decisões para a realização dos investimentos contou com a participação da comunidade acadêmica e pautou pela sustentabilidade financeira institucional.

Os próximos anos apresentam-se com alguns desafios para a Instituição, como segue: i) captação de alunos e desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão; ii) curricularização da extensão; iii) criação de novas políticas para o estímulo a produção discente e docente nos cursos que ainda apresentam baixa adesão a pesquisa; iv) fomentar o crescimento da pós-graduação *lato sensu*; v) manter o processo de conscientização da comunidade interna a respeito das atividades desenvolvidas e serviços ofertados; e vi) garantir atendimento educacional uniforme e de excelência para todas as unidades/polos.

Este manuscrito refere-se ao primeiro relatório parcial e foi redigido em conformidade com o roteiro para relatório de autoavaliação institucional da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65, de 09 de outubro de 2014, apresentando os resultados do processo de autoavaliação referente

ao ano de 2022, iniciando mais um ciclo de avaliação, análise, reflexão, reestruturação, aplicação e de formulação de novas ações para serem implementadas ao longo do presente triênio.

Manaus, 18 de dezembro de 2023.

Jaqueline Oliveira de Souza?

**Presidente da CPA**

---