

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Faculdade AGES de Senhor do
Bonfim

ANO BASE 2022

RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Ano base 2022

Documento elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), em atendimento às exigências do SINAES, nos termos da Lei Federal Nº 10.861/2004, de 14 de abril de 2004.

Senhor do Bonfim

Março, 2023

FACULDADE AGES DE SENHOR DO BONFIM

IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Nome da Instituição:	Faculdade AGES de Senhor do Bonfim	Cód.:	18708
Nome da Mantenedora:	AGES Educação LTDA		
Endereço da Instituição:	Rodovia Lomanto Júnior, BR-407, km 104 – Centro		
Cidade - Estado:	Senhor do Bonfim - Bahia	CEP:	48970-000
Telefone:	1127991840	Site:	https://www.ages.edu.br/

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

Presidente	Alexandra Cardoso da Silva Duarte
Representante Docente	Larissa Oliveira Guimarães
Representante Discente	Jesiane de Jesus Reis Santos
Representante Téc. Administrativo	Karoline Batista da Silva
Representante da Sociedade Civil	Andreilto de Almeida Barbosa

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E AUTOAVALIAÇÃO	10
3. METODOLOGIA	12
3.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	13
3.1.1. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-1	14
3.1.2. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-2	22
3.2 FORMATO DOS INSTRUMENTOS E PERÍODO DE COLETA DE DADOS	45
3.3 PERÍODO DE COLETA	46
3.4 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE DIVULGAÇÃO	47
3.3.1. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1	48
3.3.2. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2	62
3.5 ADESÃO NA AUTOAVALIAÇÃO	72
3.5.1. DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DA PARTICIPAÇÃO	72
3.5.2. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1	73
3.5.3. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2	73
3.6 COLETA, ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS DADOS	74
4. DESENVOLVIMENTO	75
4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DIMENSÃO 8 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO)	76
4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DIMENSÃO 1 (MISSÃO E PLANO INSTITUCIONAL) DIMENSÃO 3 (RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO)	78
4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional	78
4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	80
4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS DIMENSÃO 2 (POLÍTICAS PARA O ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO), DIMENSÃO 4 (COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE) E DIMENSÃO 9 (POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE)	86
4.3.1. Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão	86
4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	90
4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento ao Discente	92
4.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO DIMENSÃO 5 (POLÍTICAS DE PESSOAL), DIMENSÃO 6 (ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO) E DIMENSÃO 10 (SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA)	94
4.4.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	95
4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição	102
4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira	104
4.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA DIMENSÃO 7 (INFRAESTRUTURA FÍSICA)	105
4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura Física	105
5. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	108
5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS	108
5.1.1. RESULTADOS DAS VISITAS IN LOCO	108
5.1.2. RESULTADOS DO ENADE	109
5.2 RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO	110
5.2.1. RESULTADO DO NPS	Erro! Indicador não definido.
5.2.2. RESULTADO DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL	110
5.2.3. RESULTADO DOCENTE	115
5.2.4. COMENTÁRIOS	117

5.2.5. T2B e B2B.....	118
6. AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES	119
6.1 MELHORIAS REALIZADAS NA INSTITUIÇÃO	120
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	122

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - ATOS AUTORIZATIVOS FACULDADE AGES DE SENHOR DO BONFIM.	9
TABELA 2 – PERÍODO DE APLICAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1.....	46
TABELA 3 – PERÍODO DE APLICAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2.....	46
TABELA 4 - ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DISCENTE NA AI 2022-1 POR IES.....	73
TABELA 5 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DISCENTE NA AI 2022-1 POR CURSO.....	73
TABELA 6 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DISCENTE NA AI 2022-2 POR IES.....	73
TABELA 7 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DISCENTE NA AI 2022-2 POR CURSO.....	74
TABELA 8 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOCENTE NA AI 2022-2	74
TABELA 9 - TREINAMENTOS DISPONIBILIZADOS AOS COLABORADORES	101
TABELA 10 - CONCEITOS E MÉDIAS DAS AVALIAÇÕES IN LOCO DE 2022	108
TABELA 11 – Nº DE ALUNOS ENADE 2022	109
TABELA 12 - ÍNDICES INSTITUCIONAIS.....	110
TABELA 14 - ISD DOCENTE	116
TABELA 15 - COMENTÁRIOS 2022-1	117
TABELA 16 - RESULTADO AI 2022-2 T2B, B2B E INDIFERENTES/ NEUTROS	118

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL, HÍBRIDO E LIVE	14
FIGURA 2 - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO 100% EAD.....	17
FIGURA 3 - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DA EXTENSÃO	21
FIGURA 4 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL, HÍBRIDO, LIVE, 100% EAD E EXTENSÃO	22
FIGURA 5 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DOCENTES	42
FIGURA 6 – E-MAIL MARKETING ENVIADO AOS DISCENTES SOBRE A PESQUISA JÁ ESTAR DISPONÍVEL	48
FIGURA 7 – CARD ENVIADO AOS DISCENTES SOBRE A PESQUISA JÁ ESTAR DISPONÍVEL	49
FIGURA 8 - BANNER DISPONIBILIZADO NO PORTAL DO ALUNO.....	50
FIGURA 9 – CARTAZ PARA DIVULGAÇÃO NOS MURAIS DA IES.....	50
FIGURA 10 – E-MAIL MARKETING ENVIADO AOS DISCENTES SOBRE A PESQUISA AINDA ESTAR DISPONÍVEL.....	51
FIGURA 11 – E-MAIL MARKETING ENVIADO AOS DISCENTES SOBRE A PRORROGAÇÃO	52
FIGURA 12 – BANNER DISPONIBILIZADO NO ULIFE DO ALUNO	52
FIGURA 13 – CARD ENVIADO AOS DOCENTES NOS PRIMEIROS DIAS DA AI	53
FIGURA 14 – CARD ENVIADO AOS DOCENTES DURANTE A AI	53
FIGURA 15 – CARD ENVIADO AOS DOCENTES FALTANDO 10 DIAS PARA TERMINAR A AI	54
FIGURA 16 – CARD ENVIADO AOS DOCENTES NA ÚLTIMA SEMANA DA AI	54
FIGURA 17 – DIVULGAÇÃO NO ÓRBITA PARA OS DOCENTES E COLABORADORES	55
FIGURA 18 – E-MAIL MARKETING ENVIADO AOS DOCENTES NA RETA FINAL DA AI	55
FIGURA 19 - STORIES 12-05 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES CPA/IES.....	56
FIGURA 20 – STORIES 18-05 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	56
FIGURA 21 - STORY 18-05 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES.....	57
FIGURA 22 - STORIES 03-06 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	58
FIGURA 23 - STORIES 03-06 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES.....	59
FIGURA 24 - STORIES 08-06 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	60
FIGURA 25 - STORIES 13-06 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	61
FIGURA 26 E-MAIL MARKETING PESQUISA DISPONÍVEL	62
FIGURA 27 -31 E-MAIL MARKETING AINDA DÁ TEMPO PARA A AI.....	63
FIGURA 28 – E-MAIL MARKETING ÚLTIMOS DIAS PARA A AI.....	64
FIGURA 29 – E-MAIL MARKETING PRORROGAÇÃO	65
FIGURA 30 – BANNER ULIFE CONVIDANDO OS ALUNOS PARA A AI.....	66
FIGURA 31 – FUNDO DE TELA LABORATÓRIO DOS ALUNOS.....	67
FIGURA 32 – CARD WHATSAPP CONVIDANDO OS ALUNOS PARA A AI	67
FIGURA 33 - DIVULGAÇÃO DA AI NO ORBITA AOS DOCENTES E TÉCNICOS	68
FIGURA 34 – E-MAIL MARKETING ENVIADO AOS DOCENTES E TÉCNICOS NO INÍCIO DA AI	69
FIGURA 35 - STORIES 19-10 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	70
FIGURA 36 – STORIES 01-11 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	70
FIGURA 37 - STORIES 09-11 DIVULGANDO A AI NO INSTAGRAM DA IES	71
FIGURA 38 - STORY 24-11 DIVULGANDO DA AI NO INSTAGRAM DA IES.....	71
FIGURA 39 – DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DA PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO	72
FIGURA 40 - EIXOS E DIMENSÕES DO SINAES.....	76
FIGURA 41 - PILARES DA INTERNACIONALIZAÇÃO	83
FIGURA 42 - INICIATIVAS DE INTERNACIONALIZAÇÃO PARA A GRADUAÇÃO.....	85
FIGURA 43 - DIVULGAÇÃO DO SALA MAIS.....	96
FIGURA 44 - DIVULGAÇÃO DO SIMPÓSIO DOCENTE.....	97
FIGURA 45 - DIVULGAÇÃO DO PROGRAMA VALOR DAS PESSOAS	100
FIGURA 46 - RESULTADO DA AI 2022-1 DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL	111
FIGURA 47 - RESULTADO DA AI 2022-2 DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL	113
FIGURA 48 - DASHBOARD DE RESULTADOS DOCENTES INDIVIDUAIS 2022-1	115
FIGURA 49 - DASHBOARD DE RESULTADOS DOCENTES INDIVIDUAIS 2022-2.....	115

FIGURA 50 – MELHORIAS REALIZADAS EM 2022 120

1. INTRODUÇÃO

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim, é um estabelecimento de Ensino Superior com limite de atuação territorial circunscrito ao Estado da Bahia, com sede na Endereço Rodovia Lomanto Júnior, BR 407 - s/n, CEP 48970-000, Senhor do Bonfim - Bahia, mantido pela AGES EDUCACAO LTDA, Pessoa Jurídica de Direito Privado com Fins Lucrativos – Sociedade Anônima, sob CNPJ nº 18.867.222/0001-71, NIRE 29203977704, com registro na Junta Comercial do Estado da Bahia, sob protocolo 218066678 de 02/09/202.

Foi autorizado e é mantido regularmente pelos seguintes atos:

Tabela 1 - Atos autorizativos Faculdade AGES de Senhor do Bonfim.

Ato	Decreto/Portaria
Credenciamento	PORTARIA Nº 402, DE 24 DE MARÇO DE 2017, D.O.U. Nº 59, de 27/03/2017, seção 1, pág. 48.

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim é referência na qualidade de ensino e empregabilidade de seus estudantes há 6 anos. O compromisso e a responsabilidade de todos que fazem parte desta instituição de ensino superior é buscar permanentemente a excelência nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

A evolução pode ser observada em função da ampliação da oferta de cursos, com um portfólio diverso e de acordo com as demandas do mercado. Atualmente composto por 32 cursos de graduação, dos quais são ofertados na modalidade presencial.

A cultura avaliativa é um dos pilares da instituição, que pode ser observada a partir dos indicadores dos processos de autoavaliação, permitindo a manutenção cíclica, contínua e evolutiva, para proporcionar conhecimento sobre a IES, e identificar as causas das suas fragilidades e as potencialidades.

Os critérios de avaliação são divulgados, permitindo aos principais atores, e prestadores de serviços estudantis estabelecerem suas diretrizes de atuação, capacitação e aperfeiçoamento em função dos resultados que contribuem para práticas e caminhos acadêmicos norteadores. Os coordenadores de curso apropriam-se dos dados como insumos para a construção dos planos de ação como ferramenta que dá suporte ao desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

A CPA segue exercendo sua autonomia e atua como intermediador 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.

Este relatório apresenta os resultados obtidos pelo processo de Avaliação Institucional do Ano Base 2022, atendendo às orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E AUTOAVALIAÇÃO

Ao longo dos últimos anos, a CPA da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim tem se estruturado de acordo com as exigências legais vigentes e atuado como suporte ao planejamento da instituição em suas diferentes dimensões e níveis da estrutura. Durante esse tempo decorrido, desenvolvendo processos de avaliação, a comissão tem obtido apoio de todos os níveis da instituição. 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 dimensão constitutiva da rotina acadêmica em qualquer que seja a sua feição.

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.

A articulação com o planejamento estratégico tem se consolidado na medida em que os resultados de avaliação são apresentados às equipes de gestão da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim, que de posse dos diagnósticos, podem planejar ações para buscar os indicadores de manutenção para suas fortalezas e aproveitarem as oportunidades de melhorias identificadas. Os relatórios são divulgados aos participantes dos diferentes segmentos e setores para que sirvam de apoio ao planejamento. Além desse esforço, no website institucional são publicizados os resultados do processo de autoavaliação.

Por meio da divulgação dos resultados, são elaborados planos de ação, a fim de identificar as ações de melhoria nos cursos oferecidos pela instituição, bem como nos serviços oferecidos pela instituição.

3. METODOLOGIA

O processo de autoavaliação fundamenta-se em uma concepção formativa de avaliação, cujos dados são coletados por meio de questionários com perguntas quantitativas e qualitativas. Os resultados são fornecidos pelo setor de Pesquisa e Estratégia da Ânima e todo o processo desde a sensibilização à participação até os resultados das avaliações são divulgados para a comunidade acadêmica. Outro ponto de destaque 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.

Os discentes, docentes da graduação e o do corpo técnico-administrativo participam da Autoavaliação Institucional com periodicidades e instrumentos específicos para cada público. Há também a pesquisa de satisfação, por meio de instrumento aplicado junto aos embaixadores estudantis eleitos nos semestres vigentes, construído a partir dos resultados obtidos com as pesquisas aplicadas aos discentes que representam para que os pontos de atenção sejam aprofundados e tratados, conforme necessidade, pelas coordenações de curso.

Todo o processo de avaliação da IES ocorre de acordo com o previsto no calendário acadêmico, onde são destacados os períodos em que acontecerá a avaliação. Desta forma, toda a comunidade acadêmica tem ciência dos períodos em que ocorrerão as avaliações ao longo do ano.

A CPA e os setores envolvidos da execução da Avaliação Institucional verificam a necessidade de revisão dos instrumentos existentes, com objetivo de atualizá-los e assegurar que as questões possam aferir as diferentes percepções da comunidade acadêmica e administrativa acerca da instituição.

Cientes da importância de atribuir sentido e significado aos dados coletados, uma análise qualitativa é realizada pelas coordenações de curso, gestão institucional e líderes administrativos.

A sensibilização dos atores é realizada semestralmente. Ao longo dos anos de os processos de sensibilização são realizados contando com a produção de material de comunicação (criação de artes, posts nas redes sociais institucionais, elaboração de cards, e-mails marketing direcionados, mensagens de texto SMS, articulação com diretores, gerentes, coordenadores de curso e professores). Utilizaram-se, prioritariamente, recursos eletrônicos em todos os portais de acesso de alunos, professores e corpo técnico administrativo.

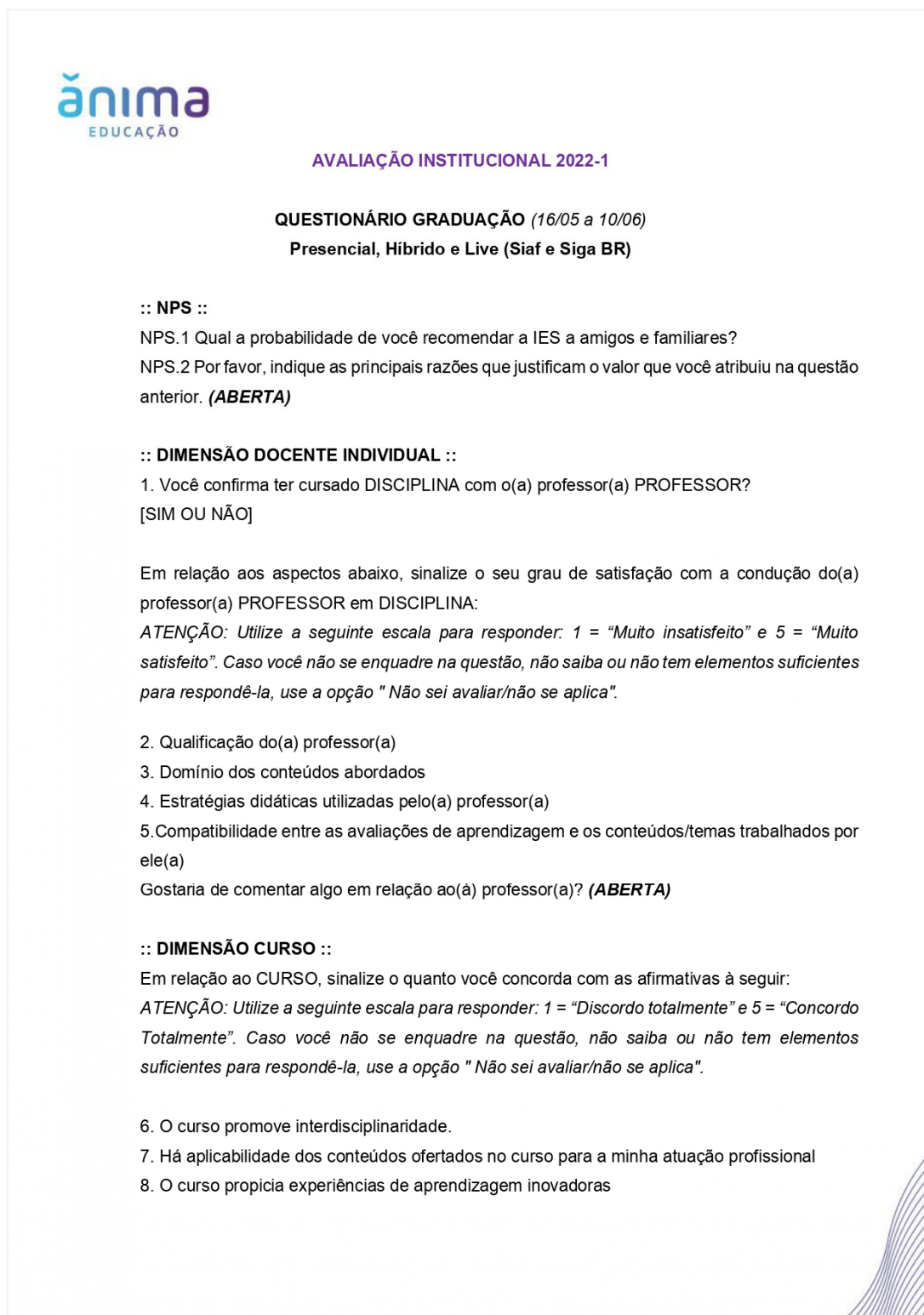
Como forma de amplificar sua comunicação com a comunidade interna, a IES também utiliza, sempre que possível, a comunicação impressa, por meio de cartazes e/ou folhetos ou informações estrategicamente posicionadas nos campi em recursos eletrônicos disponíveis, quando é o caso. Os cartazes são fixados em murais disponíveis em todas as unidades físicas da IES, garantindo fácil acesso à informação a todos os seus estudantes, docentes e colaboradores técnico-administrativos. Da mesma forma, os folhetos são produzidos e distribuídos nas unidades físicas a toda comunidade interna.

3.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

A autoavaliação na Faculdade AGES de Senhor do Bonfim é aplicada aos discentes dos cursos de graduação presencial e à distância, extensão, docentes ativos nos cursos de graduação e técnicos administrativos, sempre em um processo voluntário que garante o anonimato. Todo esse exercício é conduzido objetivando o aprimoramento da gestão acadêmica, administrativa e a qualidade do ensino.

Cientes da relevância que os instrumentos de coleta têm nos processos de autoavaliação, no período antecessor à aplicação, todos passam por uma verificação. Assim, a construção destes, acontecem de forma reflexiva e participativa, até a obtenção de um formato que atende às necessidades institucionais e as características dos públicos-alvo do processo avaliativo. Os instrumentos aplicados em 2022 foram os seguintes:

Figura 1 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido e live



ânima
EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1

QUESTIONÁRIO GRADUAÇÃO (16/05 a 10/06)
Presencial, Híbrido e Live (Siaf e Siga BR)

:: NPS ::
NPS.1 Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?
NPS.2 Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior. **(ABERTA)**

:: DIMENSÃO DOCENTE INDIVIDUAL ::
1. Você confirma ter cursado DISCIPLINA com o(a) professor(a) PROFESSOR?
[SIM OU NÃO]

Em relação aos aspectos abaixo, sinalize o seu grau de satisfação com a condução do(a) professor(a) PROFESSOR em DISCIPLINA:
ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

2. Qualificação do(a) professor(a)
3. Domínio dos conteúdos abordados
4. Estratégias didáticas utilizadas pelo(a) professor(a)
5. Compatibilidade entre as avaliações de aprendizagem e os conteúdos/temas trabalhados por ele(a)
Gostaria de comentar algo em relação ao(à) professor(a)? **(ABERTA)**

:: DIMENSÃO CURSO ::
Em relação ao CURSO, sinalize o quanto você concorda com as afirmativas à seguir:
ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Discordo totalmente" e 5 = "Concordo Totalmente". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

6. O curso promove interdisciplinaridade.
7. Há aplicabilidade dos conteúdos ofertados no curso para a minha atuação profissional
8. O curso propicia experiências de aprendizagem inovadoras



9. A IES oferece oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem

10. O meu curso é bem-visto por empresas e instituições que oferecem estágios na área

:: DIMENSÃO COORDENAÇÃO DE CURSO ::

Em relação a COORDENAÇÃO DO SEU CURSO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

11. Trabalho do(a) Coordenador(a) de Curso

12. Qualificação do(a) Coordenador(a) de Curso para tratar de questões acadêmicas

:: DIMENSÃO VIDA E CARREIRA ::

13. Você faz estágio atualmente?

14. Você trabalha (em outra forma de ocupação que não estágio) atualmente?

15. O seu trabalho ou estágio está relacionado à sua área de estudo?

16. Qual o seu grau de satisfação, sendo 1 = "Muito Insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito" com as oportunidades que a IES oferece em relação à carreira, estágios e conhecimento sobre o mercado de trabalho?

:: DIMENSÃO ATENDIMENTO ::

Em relação ao ATENDIMENTO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

17. Clareza com que as informações são transmitidas pela IES

18. Disponibilidade dos(as) colaboradores(as) para sanar as dúvidas administrativas

19. Qualidade dos colaboradores(as) que dão suporte a você (por exemplo: pessoal administrativo, atendimento, canais digitais)

:: DIMENSÃO ULIFE ::

Em relação ao ULIFE, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:



ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 20. Facilidade de acesso
- 21. Intuitividade da plataforma
- 22. Experiência geral no uso da plataforma

:: DIMENSÃO INFRAESTRUTURA ::

Em relação à INFRAESTRUTURA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 23. Áreas comuns de convivência
- 24. Salas de aula
- 25. Biblioteca
- 26. Laboratórios de Informática
- 27. Laboratórios específicos de seu curso
- 28. Banheiros
- 29. Acesso à internet/Wi-fi

Chegamos ao fim! Caso haja comentários que você gostaria de fazer em relação [a IES], por favor, utilize os espaços abaixo. Sobre qual item você gostaria de falar? Se não deseja fazer comentários, avance para a próxima página para finalizar a pesquisa. *Mais de uma opção pode ser escolhida.*

- () Dimensão Docente _____
- () Dimensão Curso _____
- () Dimensão Coordenação de Curso _____
- () Dimensão Vida e Carreira _____
- () Dimensão Atendimento _____
- () Dimensão Ulife _____
- () Dimensão Infraestrutura _____

Figura 2 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação 100% EAD



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1

QUESTIONÁRIO GRADUAÇÃO EAD (30/05 a 14/06)
EAD (Siga DL)

:: NPS ::

1. Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?
- 1.2. Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior. **(ABERTA)**

:: DIMENSÃO TUTORIA ::

Em relação à TUTORIA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

2. Qualificação do(a) tutor(a)
3. Conhecimento e domínio da disciplina
4. Tempo de resposta do tutor
5. Relevância das respostas dos tutores em relação a sua aprendizagem

:: DIMENSÃO CONTEÚDO E AVALIAÇÃO ::

Em relação ao CONTEÚDO E AVALIAÇÃO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

6. Conteúdo da disciplina: e-book
7. Conteúdo da disciplina: vídeo aulas
8. Coerência entre o plano de ensino e o conteúdo trabalhado na disciplina.
9. Coerência entre atividades de avaliação e conteúdo trabalhado na disciplina.
10. Clareza dos critérios de correção das atividades avaliativas

:: DIMENSÃO CURSO ::





Em relação ao CURSO, sinalize o quanto você concorda com as afirmativas a seguir:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Discordo totalmente" e 5 = "Concordo Totalmente". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

6. O curso promove interdisciplinaridade.
7. Há aplicabilidade dos conteúdos ofertados no curso para a minha atuação profissional
8. O curso propicia experiências de aprendizagem inovadoras
9. A IES oferece oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem
10. O meu curso é bem-visto por empresas e instituições que oferecem estágios na área

:: DIMENSÃO COORDENAÇÃO DE CURSO ::

Em relação a COORDENAÇÃO DO SEU CURSO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

16. Trabalho do(a) Coordenador(a) de Curso
17. Qualificação do(a) Coordenador(a) de Curso para tratar de questões acadêmicas

:: DIMENSÃO VIDA E CARREIRA ::

18. Você faz estágio atualmente?
19. Você trabalha (em outra forma de ocupação que não estágio) atualmente?
20. O seu trabalho ou estágio está relacionado à sua área de estudo?
21. Qual o seu grau de satisfação, sendo 1 = "Muito Insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito" com as oportunidades que a IES oferece em relação à carreira, estágios e conhecimento sobre o mercado de trabalho?

:: DIMENSÃO ATENDIMENTO / SERVIÇOS ESTUDANTIS ::

Em relação ao ATENDIMENTO e SERVIÇOS ESTUDANTIS, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:





ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 22. Tempo de espera após acionamento dos canais de atendimento por Chat ou WhatsApp.
- 23. Clareza, Precisão e Cordialidade da equipe de atendimento ao passar informações.
- 24. Cumprimento do prazo das solicitações que demandam abertura de requerimento.
- 25. Horário do suporte administrativo (de segunda à sexta feira, das 8h às 19h30).

:: DIMENSÃO COMUNICAÇÃO::

Em relação à COMUNICAÇÃO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 26. Frequência de comunicação da IES via email, portal do aluno, SMS, WhatsApp
- 27. Relevância dos assuntos trazidos pela IES para mim e para minha jornada acadêmica.

:: DIMENSÃO EXPERIÊNCIA DIGITAL ::

:: Portal do aluno ::

Em relação ao PORTAL DO ALUNO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 28. Simplicidade de navegação e facilidade para realizar as solicitações acadêmicas com autonomia e praticidade
- 29. Facilidade para a realização e acompanhamento de status dos pagamentos.

:: Ulife ::

Em relação ao ULIFE, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 30. Facilidade de acesso





- 31. Intuitividade da plataforma
- 32. Experiência geral no uso da plataforma.

:: DIMENSÃO INFRAESTRUTURA POLO ::

Em relação à INFRAESTRUTURA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:
ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".

- 33. Recepção de Polos
- 34. Salas de Apoio da Coordenação
- 35. Biblioteca
- 36. Copiadora/Impressoras
- 37. Laboratórios de Informática
- 38. Banheiros Acessíveis
- 39. Suporte ao Aluno
- 40. Acesso à internet/Wi-fi

Chegamos ao fim! Caso haja comentários que você gostaria de fazer em relação [a IES], por favor, utilize os espaços abaixo. Sobre qual item você gostaria de falar? Se não deseja fazer comentários, avance para a próxima página para finalizar a pesquisa. *Mais de uma opção pode ser escolhida.*

- () Dimensão Tutoria _____
- () Dimensão Conteúdo e Avaliação _____
- () Dimensão Curso _____
- () Dimensão Coordenação de Curso _____
- () Dimensão Vida e Carreira _____
- () Dimensão Atendimento e Serviços Estudantis _____
- () Dimensão Comunicação _____
- () Dimensão Experiência Digital _____
- () Dimensão Ulife _____
- () Dimensão Infraestrutura Polo _____

Figura 3 - Questionário aplicado aos alunos da extensão



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1

QUESTIONÁRIO EXTENSÃO (16/05 a 10/06)

Presencial, Híbrido e Live (Siaf e Siga BR)

1. Você foi informado sobre a Extensão e as oportunidades existentes em sua Instituição?

- ☐ Sim, pelo Coordenador, Professor e/ou Diretor
- ☐ Sim, pelas redes (e-mail, Whatsapp, plataforma, entre outros)
- ☐ Sim, pelos meus colegas
- ☐ Não fui informado

2. Você participou de alguma atividade de Extensão esse semestre?

- ☐ Sim, participei de curso de curta duração (ofertas mensais, carga horária de até 20 horas)
- ☐ Sim, participei de projeto de extensão (com professor orientador ao longo de todo o semestre)
- ☐ Sim, participei em prestação de serviços à comunidade (clínica escola, Núcleo de Práticas Profissionais, entre outros)
- ☐ Sim, participei em algumas atividades promovidas pela minha Instituição ou pelos meus professores nas UCs ou no Vida e Carreira
- ☐ Não participei

:: EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA ::

Em relação à Extensão Universitária, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".

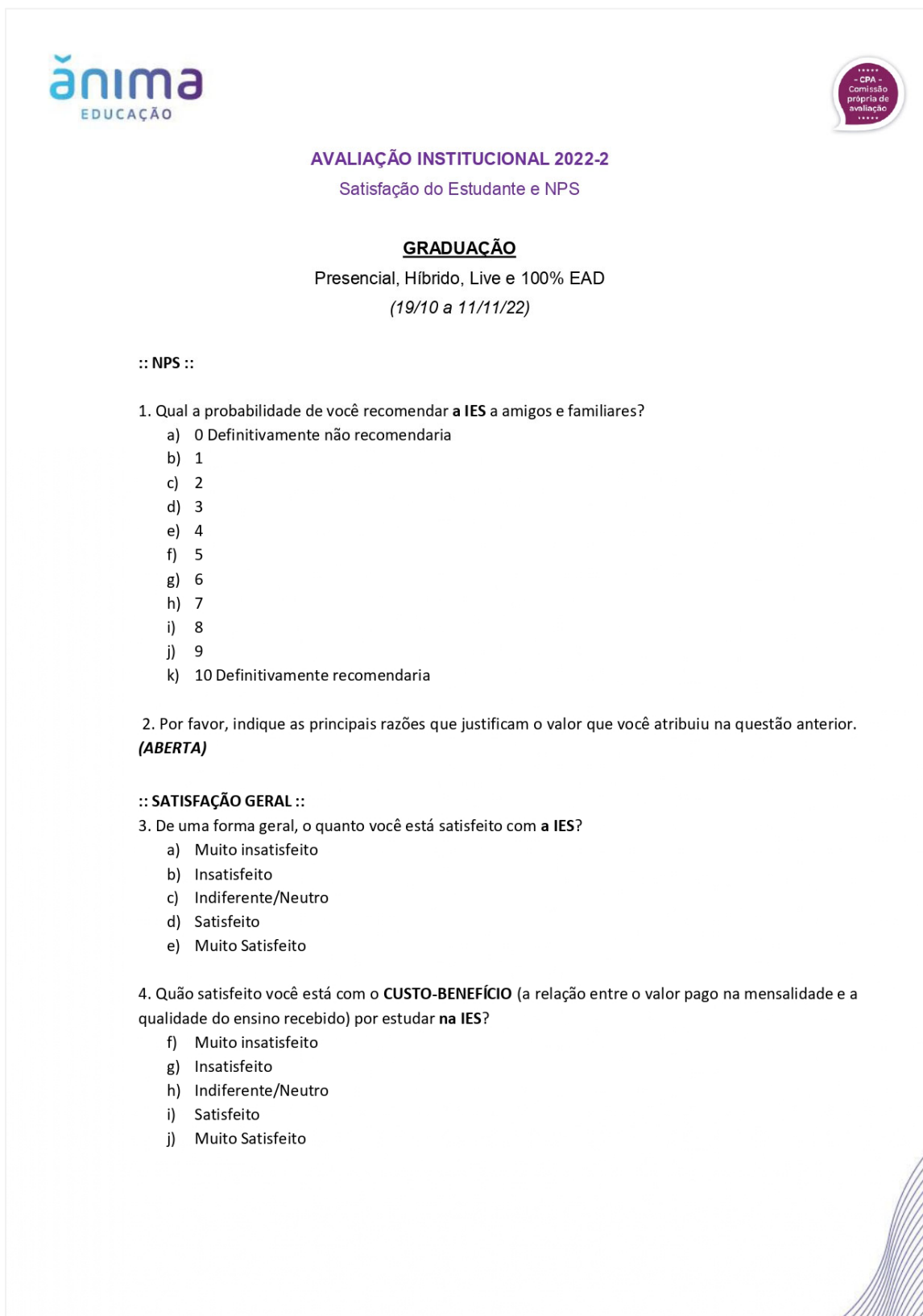
3. Ampliação do seu repertório de conhecimento

4. Tema abordado

5. Impacto em sua formação acadêmica e profissional

6. Se você pudesse sugerir locais e/ou para que os Projetos de Extensão fossem realizados, quais seriam? **(ABERTA)**

Figura 4 – Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido, live, 100% EAD e extensão



The image shows a questionnaire form for the Institutional Evaluation 2022-2. At the top left is the logo for 'ânima EDUCAÇÃO'. At the top right is a circular seal for 'CPA - Comissão própria de avaliação'. The title 'AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-2' is centered, followed by 'Satisfação do Estudante e NPS'. Below this, the section 'GRADUAÇÃO' is underlined, with the text 'Presencial, Híbrido, Live e 100% EAD' and the dates '(19/10 a 11/11/22)'. The form is divided into two main sections: 'NPS' and 'SATISFAÇÃO GERAL'. The 'NPS' section contains two questions: 1. 'Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?' with a scale from 0 to 10, and 2. 'Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior.' followed by '(ABERTA)'. The 'SATISFAÇÃO GERAL' section contains two questions: 3. 'De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a IES?' with options from 'Muito insatisfeito' to 'Muito Satisfeito', and 4. 'Quão satisfeito você está com o CUSTO-BENEFÍCIO (a relação entre o valor pago na mensalidade e a qualidade do ensino recebido) por estudar na IES?' with options from 'Muito insatisfeito' to 'Muito Satisfeito'. The bottom right corner of the form has a decorative wavy line.

ânima
EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-2
Satisfação do Estudante e NPS

GRADUAÇÃO
Presencial, Híbrido, Live e 100% EAD
(19/10 a 11/11/22)

:: NPS ::

1. Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?

- a) 0 Definitivamente não recomendaria
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7
- i) 8
- j) 9
- k) 10 Definitivamente recomendaria

2. Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior.
(ABERTA)

:: SATISFAÇÃO GERAL ::

3. De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a IES?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

4. Quão satisfeito você está com o **CUSTO-BENEFÍCIO** (a relação entre o valor pago na mensalidade e a qualidade do ensino recebido) por estudar na IES?

- f) Muito insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito

:: INFRAESTRUTURA ::

5. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** (estacionamento, banheiros, limpeza, Wi-fi, laboratórios, laboratórios virtuais, biblioteca presencial e virtual etc.) **da IES**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito
- f) Não Sei Avaliar/Não Se aplica

6. Quais das seguintes estruturas da **IES** você utilizou no último ano? *Selecione quantas alternativas forem necessárias*

- a) Unidade ou Polo (espaços comuns)
- b) Salas de Aula Presenciais **[excluir para DL E LIVE]**
- c) Laboratórios de Informática
- d) Laboratórios Específicos do seu curso **[excluir para DL E LIVE]**
- e) Laboratórios Virtuais
- f) Biblioteca Física
- g) Biblioteca Virtual
- h) Não utilizei nenhuma das estruturas

UNIDADES OU POLO

7. Avaliando a **INFRAESTRUTURA**, o quão satisfeito atualmente você está com a(s) **UNIDADE(S) ou POLO(S) da IES** que frequenta?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

8. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, da(s) **UNIDADE(S) ou POLO(s)** que você frequenta, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Segurança (01)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Localização / Facilidade de acesso (02)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservação e limpeza (03)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Serviços de cantina / alimentação (04) [excluir para DL e LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estacionamento (05)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Banheiros (06)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wi-fi disponível nas dependências do campus (07)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Áreas disponíveis para convivência entre alunos (08) [excluir para DL e LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Auditórios (09) [excluir para DL e LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SALA DE AULA

9. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** das **SALAS DE AULA** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

10. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, das **SALAS DE AULA** em que você estuda, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Estado de conservação e limpeza (03)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Equipamentos Multimídia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conforto (Dimensões das salas, iluminação, cadeiras etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Climatização / Ar-condicionado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

11. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** do **LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

12. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, do **LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA** da IES, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Quantidade de Equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos Equipamentos e Softwares	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conservação e manutenção do mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade e Estabilidade da Conexão de Internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS

13. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** dos **LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito

- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

14. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, do(s) **LABORATÓRIO(S) ESPECÍFICOS** da IES, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Quantidade de Equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos Equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conservação e manutenção do mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIOS VIRTUAIS

15. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** dos **LABORATÓRIOS VIRTUAIS** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

16. Ainda pensando especificamente nos **LABORATÓRIOS VIRTUAIS**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não acredito que o curso ofereça	Não se Aplica (99)
Facilidade de acesso	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de navegação I	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Suporte técnico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo de resposta do Suporte técnico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade da ferramenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BIBLIOTECA FÍSICA

17. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** da **BIBLIOTECA FÍSICA** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

Selecione apenas uma resposta

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

18. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, da **BIBLIOTECA FÍSICA** da IES, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Variedade e Atualização de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espaços de Estudo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimento dos Bibliotecários	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade de conteúdos (Livros, periódicos, CDs e DVDs etc)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sistema de Reserva	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BIBLIOTECA VIRTUAL

19. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** da **BIBLIOTECA VIRTUAL** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito

- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

20. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, da **BIBLIOTECA VIRTUAL da IES**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Variedade e Atualização de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de Uso do sistema/acesso ao conteúdo	☐	☐	☐	☐	☐	☐

:: SERVIÇOS ESTUDANTIS [TODOS MENOS DL] ::

21. Avaliando de forma geral os **SERVIÇOS ESTUDANTIS** (presenciais, serviços acadêmicos, serviços financeiros, call center, WhatsApp, entre outros **da IES**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito
- f) Não sei avaliar/Não se aplica

22. Quais dos serviços estudantis **da IES** você utilizou ou tentou utilizar no último ano? *Selecione quantas alternativas quiser*

- a) CAA/CAE – Central de Atendimento ao Aluno/Estudante - Presencial
- b) Atendimento telefônico
- c) Atendimento por WhatsApp
- d) Atendimento por Webchat no Ulife
- e) Abertura de Protocolos Online no Portal do Aluno
- f) Fale Conosco no site da IES

CAA/CAE/Atendimento presencial

23. Avaliando os serviços **PRESENCIAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro

- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

24. Ainda pensando nos serviços **PRESENCIAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO**, o quanto satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Serviços Acadêmicos (01)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Serviços Financeiros (02)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Horário de atendimento (03)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e precisão nas informações prestadas (04)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade (05)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações (06)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espaço físico - climatização, limpeza e organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

25. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

26. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Horário de Atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e precisão nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ATENDIMENTO POR WHATSAPP

27. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO POR WHATSAPP**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

28. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO POR WHATSAPP**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Horário de Atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e precisão nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ATENDIMENTO ONLINE ULIFE/SIGA – WEBCHAT

29. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO POR WEBCHAT NO ULIFE**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

30. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO ONLINE POR CHAT**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

:: SERVIÇOS ESTUDANTIS DL [APENAS DL] ::

31. Avaliando de forma geral os **SERVIÇOS ESTUDANTIS** (Atendimento de questões acadêmicas, financeiras e do polo), qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro

- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito
- f) Não sei avaliar/Não se aplica

32. Quais dos serviços estudantis você utilizou ou tentou utilizar no último ano? *Selecione quantas alternativas quiser*

- a) Atendimento do Polo (presencial, telefone, Whatsapp)
- b) Central de Atendimento ao Estudante – Atendimento por Webchat
- c) Central de Atendimento ao Estudante– Atendimento por Whatsapp
- d) Abertura de Protocolos Online

ATENDIMENTO DO POLO

33. Avaliando os serviços do **ATENDIMENTO DO POLO**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

34. Ainda pensando nos serviços do **ATENDIMENTO DO POLO (presencial, telefone ou Whatsapp)**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Horário de atendimento (03)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e precisão nas informações prestadas (04)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade (05)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações (06)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espaço físico - climatização, limpeza e organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tempo até o
início do
atendimento

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

CAA – WHATSAPP

35. Avaliando os serviços da **ATENDIMENTO POR WHATSAPP da Central de Atendimento ao Aluno**, qual é seu grau de satisfação atual?

- f) Muito insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito

36. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO POR WHATSAPP da Central de Atendimento ao Aluno**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Horário de Atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e precisão nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

CAA – WEBCHAT

37. Avaliando os serviços da **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO POR WEBCHAT**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito

e) Muito Satisfeito

38. Ainda pensando nos serviços de **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO POR WEBCHAT**, o quanto satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo até o início do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ABERTURA DE PROTOCOLOS [MESMA PERGUNTA PARA DL E OUTROS]

39. Avaliando os serviços de **ABERTURA DE PROTOCOLOS ONLINE**, qual é seu grau de satisfação atual?

- f) Muito insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito

40. Ainda pensando nos serviços de **ABERTURA DE PROTOCOLOS ONLINE**, o quanto satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*



	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações disponíveis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade para abrir protocolos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de resolução das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

:: CURSO ::

41. Avaliando de forma geral o seu **CURSO** (matriz curricular, experiências oferecidas, conteúdos), qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

42. Ainda pensando especificamente no seu **CURSO**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica". Caso considere que o seu curso não oferece algum item e isso não seja motivo de insatisfação, selecione a opção "Não considero que o curso ofereça".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente e/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não considero que o curso ofereça	Não se Aplica (99)
Qualidade da matriz curricular/ Plano de ensino	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interdisciplinaridade entre os conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidade dos conteúdos ofertados no curso para minha atuação profissional	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Experiências de aprendizagem inovadoras oferecidas pelo curso	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[APENAS ALUNOS E2A 2.0] [EXCLUIR MEDICINA – RESPONDE BLOCO PRÓPRIO]

:: MODELO ACADÊMICO ::

43. Avaliando de forma geral o nosso **MODELO ACADÊMICO OU PROJETO DE APRENDIZAGEM** (Matriz Curricular, Unidades Curriculares, Vida & Carreira, Projetos de Extensão), qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito

e) Muito Satisfeito

44. Ainda pensando especificamente no **MODELO ACADÊMICO OU PROJETO DE APRENDIZAGEM**, o quanto você considera que compreende os seguintes aspectos?

	Não Compreendo (1)	Compreendo pouco (2)	Compreendo bem (3)	Compreendo muito bem (4)
Matriz Curricular / Mandala	☐	☐	☐	☐
UCs Core Curriculum [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐
UCs Específicas [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐
UCs Duais [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐
Programa Vida & Carreira	☐	☐	☐	☐
Projetos de Extensão [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐
Sistema de avaliação	☐	☐	☐	☐

45. Ainda pensando especificamente no **MODELO ACADÊMICO**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Matriz curricular / Mandala	☐	☐	☐	☐	☐	☐
UCs Core Curriculum [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
UCs Específicas [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐

UCs Duais [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Programa Vida & Carreira	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Projetos de Extensão [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sistema de avaliação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Integração dos conteúdos dentro das Unidades Curriculares	☐	☐	☐	☐	☐	☐
[APENAS PRESENCIAL] Proporção de aulas presenciais e virtuais	☐	☐	☐	☐	☐	☐

:: AULAS E PROFESSORES ::

[EXCLUIR MEDICINA CURRÍCULO INTEGRADO – RESPONDE BLOCO PRÓPRIO]

PARTICIPAÇÃO

46. Que tipo de aulas regulares (parte de uma mesma **disciplina / UC**) você frequentou durante o último ano? *Marque todas as alternativas aplicáveis;* **[EXCLUIR DL E MEDICINA LEGADO]**

- a) Aulas Presenciais (no campus)
- b) Aulas Síncronas (aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo)
- c) Aulas Assíncronas (aulas virtuais em que professor e alunos **NÃO ESTÃO** conectados ao mesmo tempo)
- d) Não frequentei nenhuma aula regular

[ALUNO AVALIA APENAS O QUE MARCOU QUE PARTICIPOU; ALUNO DL LEGADO RESPONDE OBRIGATORIAMENTE O CAMPO SOBRE AS AULAS ASSÍNCRONAS]

PRESENCIAL [medicina legado responde obrigatoriamente]

47. Avaliando de forma geral as **AULAS PRESENCIAIS**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

48. Pensando especificamente no **CONTEÚDO DAS AULAS PRESENCIAIS**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito

- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

49. Ainda pensando especificamente no **CONTEÚDO DAS AULAS PRESENCIAIS**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Qualidade do conteúdo das aulas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coerência entre conteúdos trabalhados em aula e avaliações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estrutura das aulas	☐	☐	☐	☐	☐	☐

50. Avaliando de forma geral os **PROFESSORES DE AULAS PRESENCIAIS**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

51. Ainda pensando especificamente nos **PROFESSORES DE AULAS PRESENCIAIS**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Cordialidade com alunos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conhecimento sobre os temas abordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assiduidade e pontualidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Didática de aula	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade de horários para atendimento ao aluno	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Divulgação e cumprimento do plano de ensino	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prestígio do corpo docente	☐	☐	☐	☐	☐	☐

AULAS SÍNCRONAS

52. Avaliando de forma geral as **AULAS SÍNCRONAS***, qual é seu grau de satisfação atual?

*aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

53. Pensando especificamente no **CONTEÚDO DAS AULAS SÍNCRONAS***, qual é seu grau de satisfação atual? *aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

54. Ainda pensando especificamente no **CONTEÚDO DAS AULAS SÍNCRONAS**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Qualidade do conteúdo das aulas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coerência entre conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

trabalhados em aula
e avaliações

Estrutura das aulas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

55. Avaliando de forma geral os **PROFESSORES DE AULAS SÍNCRONAS***, qual é seu grau de satisfação atual? *aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

56. Ainda pensando especificamente nos **PROFESSORES DE AULAS SÍNCRONAS**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Cordialidade com alunos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conhecimento sobre os temas abordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assiduidade e pontualidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Didática de aula	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para atendimento ao aluno	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Divulgação e cumprimento do plano de ensino	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prestígio do corpo docente	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 5 – Questionário aplicado aos docentes



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-2

DOCENTES
(19/10 a 11/11/22)

INTRODUÇÃO

A Ânima Educação está realizando a pesquisa de NPS dos docentes.

Ao seguir com a pesquisa, você autoriza que a Ânima Educação utilize as informações aqui prestadas para finalidade exclusiva de avaliação das instituições de ensino superior, para que sejam realizados planejamentos das instituições.

A Ânima garante que está protegendo seus dados com a utilização de técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

Suas informações pessoais não serão compartilhadas sem a sua autorização e os dados serão tratados de forma anônima, não sendo possível identificar a pessoa que respondeu a pesquisa. As informações serão analisadas no conjunto, juntamente com os dados dos demais docentes.

Para quaisquer dúvidas, o canal de privacidade da Ânima está disponível no e-mail privacidade@animaeducacao.com.br e pelo link <https://privacy-central.securiti.ai/#/dsr/866478e9-5e2d-4e34-8b4d-f9117a1230d5>

1. Em quais modalidades você leciona atualmente?

- Graduação Presencial Legado (100% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- Graduação Presencial E2A (60% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- Graduação Semipresencial (70% de carga horária online e gravada, sem interação em tempo real e 30% de carga horária presencial)
- Graduação Live (70% a 100% de carga horária online e ao vivo, com interação em tempo real com os alunos)
- Graduação EAD / DL (100% de carga horária online e gravada, sem interação em tempo real)
- Pós-graduação Presencial Legado (100% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- Pós-graduação Presencial E2A (70% de carga horária presencial no campus - Apenas os cursos de Prática Profissional e Aprimoramento, ambos exclusivos da área de Agrárias)
- Pós-graduação Semipresencial Legado (70% de carga horária digital autoinstrucional, e 30% de carga horária presencial no campus)

- i) Pós-graduação Digital E2A (70% de carga horária autoinstrucional e 30% de carga horária síncrona - Nanodegree Experience e/ou Experiências).
- j) Pós-graduação EAD / DL (100% de carga horária online)

2. Selecione em quais instituições do Ecosistema Ânima você leciona atualmente na GRADUAÇÃO:

Lista de IES Graduação

AGES
ANHEMBI MORUMBI
FADERGS
FASEH
FPB
IBMR
MILTON CAMPOS
SÃO JUDAS
UNA
UNIBH
UNICURITIBA
UNIFACS
UNIFG-BA
UNIFG-PE
UNIRITTER
UNISOCIESC
UNISUL
UNP

3. Selecione em quais instituições do Ecosistema Ânima você leciona atualmente na PÓS-GRADUAÇÃO:

Lista de IES Pós-Graduação + E2A Nacional (várias IES)

4. Em que ano você começou a lecionar na GRADUAÇÃO do Ecosistema Ânima?
Se você é de estrutura em integração, considere o ano que ingressou na estrutura anterior.

Lista de anos

5. Em que ano você começou a lecionar na PÓS-GRADUAÇÃO do Ecosistema Ânima?

Se você é de estrutura em integração, considere o ano que ingressou na estrutura anterior.

Lista de anos

6. Você leciona em outras instituições fora do Ecosistema Ânima?

Sim
Não

7. Considerando sua experiência lecionando no ECOSSISTEMA ÂNIMA, o quanto você o recomendaria a amigos, familiares e colegas de profissão para TRABALHAREM? Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

8. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar o ECOSSISTEMA ÂNIMA como LOCAL DE TRABALHO:
(resposta aberta)

9. Pensando na GRADUAÇÃO, você recomendaria as INSTITUIÇÕES DE ENSINO do Ecosystema Ânima a amigos, familiares ou colegas de profissão para ESTUDAREM? Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

10. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar as instituições do Ecosystema Ânima como LOCAL PARA ESTUDAR em uma graduação: (resposta aberta)

11. Pensando na PÓS-GRADUAÇÃO, você recomendaria as INSTITUIÇÕES DE ENSINO do Ecosystema Ânima a amigos, familiares ou colegas de profissão para ESTUDAREM? Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

12. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar as instituições do Ecosystema Ânima como LOCAL PARA ESTUDAR em uma pós-graduação: (resposta aberta)

Destaca-se que estes instrumentos contam com questões quantitativas e qualitativas, subsidiando a identificação de fragilidades e potencialidades a serem analisadas para um planejamento de melhorias institucionais.

3.2 FORMATO DOS INSTRUMENTOS E PERÍODO DE COLETA DE DADOS

A escolha da escala de mensuração pode ser considerada central na proposta dos instrumentos. Isso porque a escala é o veículo para a mensuração, em termos quantitativos, das características qualitativas das dimensões.

Todas as questões são definidas na tentativa de garantir a compreensão dos avaliadores quanto aos enunciados propostos, bem como das alternativas, procuramos ter a máxima clareza na elaboração dos questionamentos, 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.

Os questionários são estruturados em perguntas objetivas, para respostas de múltipla escolha, em sua maioria de cinco alternativas. A escala utilizada é do tipo *Likert* como formato de apreciação geral, conforme se segue, das quais o respondente deve selecionar apenas uma:

() – Muito satisfeito; () – Satisfeito; () – Nem satisfeito, nem insatisfeito;

() – Insatisfeito; () – Muito insatisfeito;

Também é introduzido o conceito “não se aplica” para os casos em que o respondente não tem elementos que lhe permitem fazer um juízo de valor:

() – Não sei avaliar/não se aplica

3.3 PERÍODO DE COLETA

Na Faculdade AGES de Senhor do Bonfim 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.

Tabela 2 – Período de aplicação da autoavaliação em 2022-1

Semestre	Tipo	Período	Prorrogação
2022-1	Graduação Presencial, Híbrido e Live	16/05 a 10/06	14/jun
	Graduação EAD	30/05 a 14/06	-
	Extensão	16/05 a 10/06	14/jun

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Tabela 3 – Período de aplicação da autoavaliação em 2022-2

Semestre	Tipo	Período	Prorrogação
2022-2	Graduação Presencial, Híbrido, Live e EAD	19/10 a 11/11	25/nov
	Extensão	19/10 a 11/11	25/nov
	Docentes	19/10 a 11/11	25/nov

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

3.4 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE DIVULGAÇÃO

A participação da comunidade acadêmica tem sido garantida não apenas no momento da coleta dos dados, mas em um processo mais amplo, constituído pela sensibilização, a execução da autoavaliação, a análise dos resultados, a elaboração do relatório final e a discussão do relatório com a comunidade acadêmica. A CPA considera que os objetivos traçados para a Avaliação Institucional somente são atingidos quando há um envolvimento efetivo da comunidade acadêmica, no sentido de garantir a participação de toda a comunidade, e, por isso, o momento sensibilização é determinante para o desenvolvimento da avaliação. A sensibilização tem início, aproximadamente, um mês antes da data definida no calendário escolar e envolve primeiramente a divulgação das Melhorias aos discentes. Ações realizadas a partir dos resultados da última autoavaliação. Em seguida, inicia-se a divulgação aos alunos, docentes e colaboradores por meio das peças como e-mail marketing, mensagem de texto (sms), WhatsApp e redes sociais da instituição.

3.3.1. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1

Figura 6 – E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 7 – Card enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 8 - Banner disponibilizado no portal do aluno



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 9 – Cartaz para divulgação nos murais da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 10 – E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa ainda estar disponível



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 11 – E-mail marketing enviado aos discentes sobre a prorrogação



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 12 – Banner disponibilizado no Ulife do aluno



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 13 – Card enviado aos docentes nos primeiros dias da AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 14 – Card enviado aos docentes durante a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 15 – Card enviado aos docentes faltando 10 dias para terminar a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 16 – Card enviado aos docentes na última semana da AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 17 – Divulgação no Órbita para os docentes e colaboradores

Avaliação Institucional 2022/1

Publicada em 13/06/2022

Tempo médio de leitura: 1 min.

> *Notícia atualizada em 13/6: o prazo para resposta da avaliação institucional foi prorrogado para dia 14/6.*

Para construir uma educação transformadora, é necessário ter atenção às experiências de nossos alunos e alunas e ouvir suas opiniões. É por isso que, de **16 de maio a 14 de junho**, ocorrerá a nossa **Avaliação Institucional 2022/1** ou, como também conhecida pelos estudantes, **#FALAIES** (**#FALAUNA**, **#FALAUNIFACS**, **#FALASÃOJUDAS**, etc.). A avaliação age como um instrumento de melhoria e de qualidade acadêmica, pois, o aluno compreende e avalia criticamente todos os processos produzidos pela Universidade.

A pesquisa poderá ser **respondida pelo Ulife** e é a oportunidade perfeita que os estudantes têm para avaliar:

- O curso;
- O nosso atendimento;
- Os docentes do nosso Ecossistema;
- A jornada acadêmica e profissional até aqui.

Além disso, a avaliação é uma ferramenta muito importante para desenvolvermos um **ensino cada vez melhor** e um **ambiente universitário colaborativo e inspirador**.

E você, docente, tem um papel fundamental: compartilhar e incentivar seus alunos e alunas a participar! Bora?!

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 18 – E-mail marketing enviado aos docentes na reta final da AI



A nossa Avaliação Institucional 2022/1 está chegando à reta final. Faltam apenas 10 dias para o encerramento do prazo.

Neste momento, o seu apoio é ainda mais importante. Continue incentivando seus alunos e alunas a participar da pesquisa, que estará disponível até o dia 10 de junho.

Queremos ouvir o que nossos estudantes têm a dizer sobre os docentes do nosso Ecossistema, o atendimento, o curso e as unidades curriculares, nossos sistemas, entre outros temas.

Juntos, podemos construir um ensino cada vez melhor e um ambiente universitário colaborativo e inspirador.

Contamos com você!



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 19 - Stories 12-05 divulgando a AI no Instagram da IES CPA/IES.



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 20 – Stories 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES



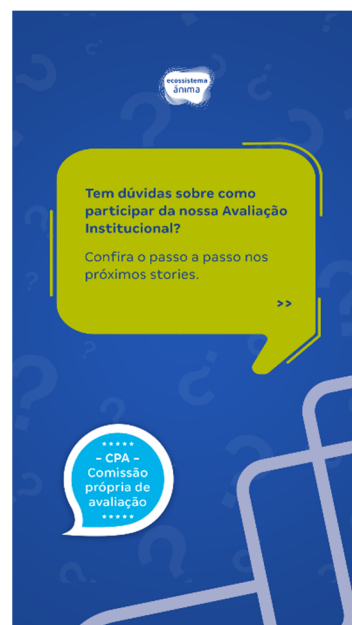
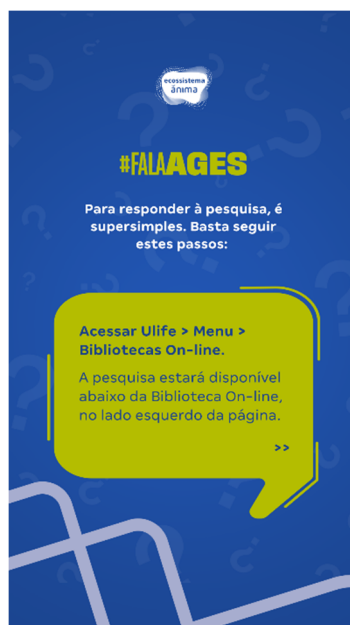
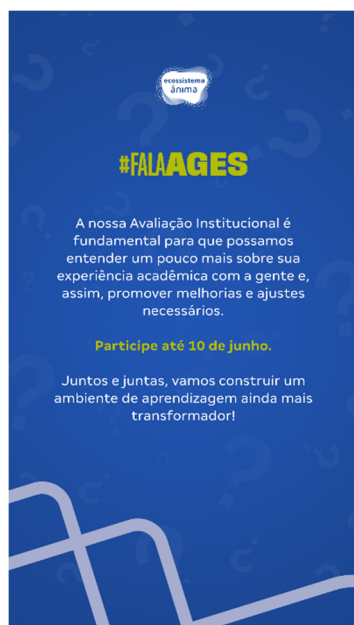
Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 21 - Story 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 22 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES

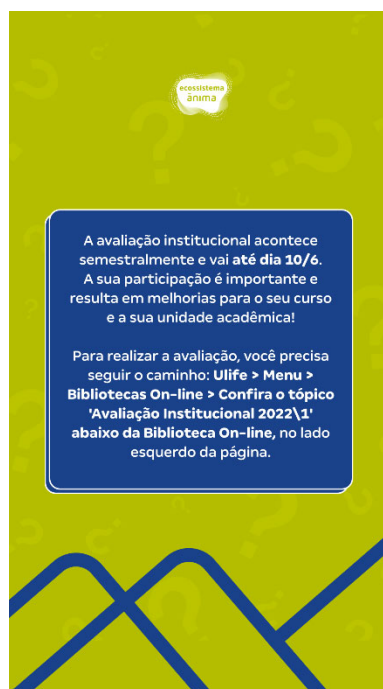
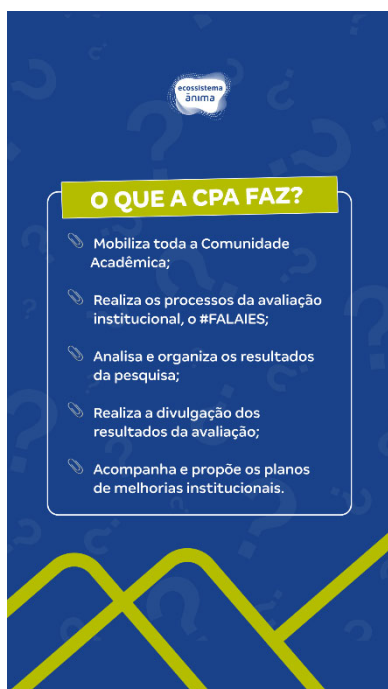
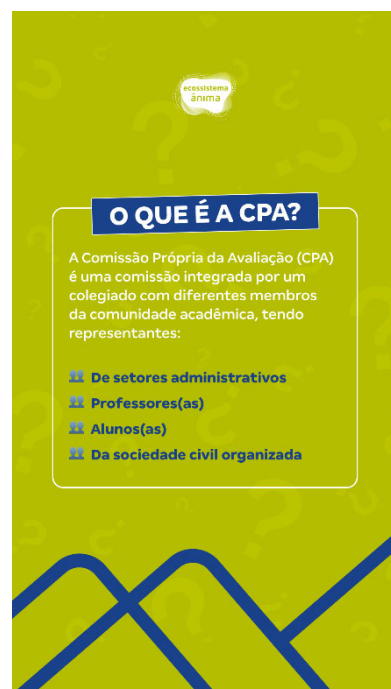
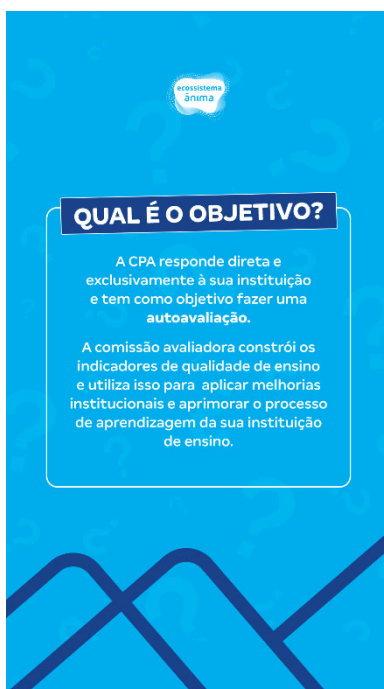
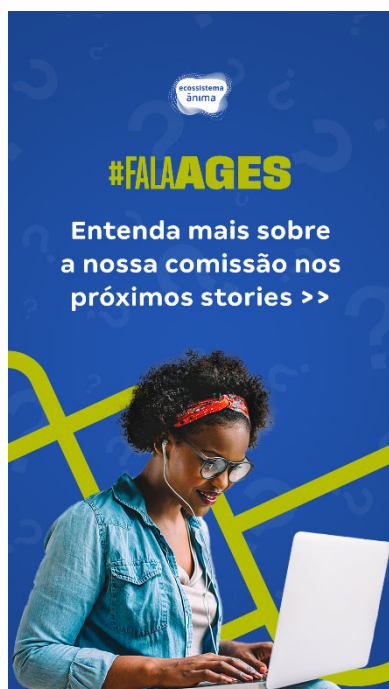


Fonte: elaborado pela CPA/ IES.

Figura 23 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Figura 24 - Stories 08-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 25 - Stories 13-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 26 E-mail marketing Pesquisa Disponível



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 27 -31 E-mail marketing Ainda dá Tempo para a AI



#FALAAGES
SUA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA
TEM MUITO A NOS ENSINAR!

A nossa Avaliação Institucional 2022/2 já está on-line, e você pode participar até o dia 11/11.

Acha que sua experiência com a gente pode ajudar a melhorar a nossa instituição? Não deixe de compartilhar sua opinião!

Nosso objetivo é identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa instituição para promover melhorias e ajustes necessários.

Para acessar a pesquisa, basta ir no Ulife e percorrer o seguinte caminho: Ulife > Menu > Bibliotecas On-line. No formulário, você poderá:

- Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição
- Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando
- Avaliar o seu curso e a coordenação
- Avaliar o atendimento e os sistemas on-line

Ainda tá com dúvidas sobre como participar? Assista ao passo a passo:



Estamos contando com você!

[QUERO PARTICIPAR](#)

ages

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 28 – E-mail marketing Últimos dias para a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 29 – E-mail marketing Prorrogação



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 30 – Banner Ulife convidando os alunos para a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 31 – Fundo de Tela Laboratório dos Alunos



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 32 – Card WhatsApp convidando os alunos para a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 33 - Divulgação da AI no Orbita aos docentes e técnicos



Participe da Avaliação Institucional 2022/2!

Tempo de leitura: 1 min e 46 segundos

Alô, educador(a)! Na nossa missão de transformar o país pela educação, **estamos atentos às experiências de nossos alunos e alunas, assim como de nossos educadores**, no sentido de entender melhor seus anseios e opiniões.

Por isso, a partir de hoje, **dia 19 de outubro até o dia 11 de novembro de 2022, ocorrerá a nossa Avaliação Institucional 2022.2**, também conhecida pelos nossos estudantes como #FALAIES (#FALAUNA, #FALAUNIFACS, #FALASÃOJUDAS, etc).

No entanto, nesse semestre, temos uma novidade para você: **a nossa tradicional Avaliação Institucional também será destinada aos docentes que, por meio da metodologia NPS, avaliarão o nível de satisfação para com a IES que lecionam atualmente.**

Logo, a partir de hoje, a Avaliação Institucional 2022.2 estará disponível para ser respondida diretamente no Ulife pelos alunos e pelos docentes do nosso Ecosistema.

⚠ **Especificamente para os docentes, a pesquisa estará disponível pelo seguinte caminho: Ulife – Bibliotecas Online – Avaliação Institucional 2022/2.**

Confira o que está disponível para a avaliação de cada um dos públicos neste ciclo:

✓ Para docentes:

- Grau de satisfação com o Ecosistema Ânima como ambiente de trabalho;
- Recomendação das nossas IES para estudo.

✓ Para alunos:

- Grau de satisfação com o Ecosistema Ânima como ambiente de trabalho;
- Recomendação das nossas IES para estudo.

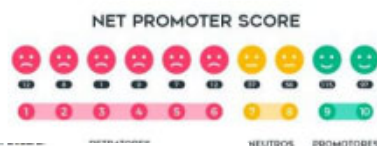
✓ Para alunos:

- O curso em que estão matriculados;
- O atendimento que oferecemos;
- Os docentes do nosso Ecosistema;
- Sua jornada acadêmica e profissional até aqui.

+ Você conhece a metodologia NPS?

Conhecido pela sigla NPS, o Net Promoter Score é uma metodologia de satisfação desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes, que também é aplicada ao público interno, com o objetivo de melhorar o desempenho organizacional com base no feedback coletado.

Na prática, esse método é bastante simples e consiste na **aplicação de um breve questionário, com apenas duas perguntas**, que devem ser respondidas da forma mais sincera possível, como no exemplo: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda as IES do Ecosistema Ânima para um estudante?".



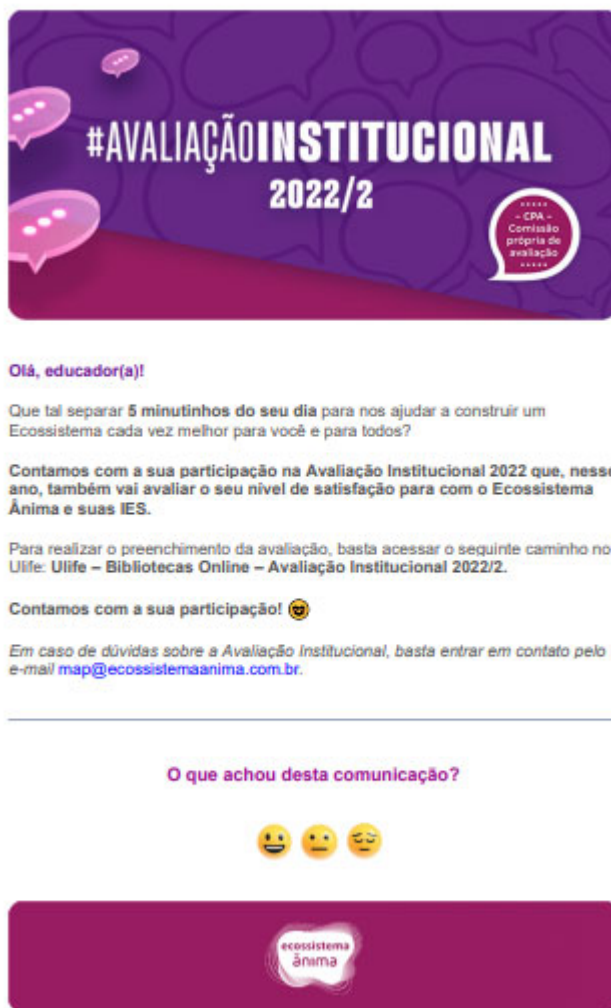
+ Docente, seja um multiplicador de conhecimento!

Docente, além de preencher a sua Avaliação no Ulife, você também tem um papel importante no sentido de disseminar a sua importância para os alunos e alunas do nosso Ecosistema. Pensando nisso, **que tal separar um momento da sua aula para compartilhar essa mensagem e incentivar seus alunos e alunas a participar?** #Partiu?

Em caso de dúvidas sobre a Avaliação Institucional, basta entrar em contato pelo e-mail map@ecossistemaanima.com.br.

A avaliação é uma ferramenta de extrema importância para desenvolvermos um ensino cada vez melhor e um ambiente universitário cada vez mais inspirador. E você faz parte disso. Vamos juntos? 😊

Figura 34 – E-mail marketing enviado aos docentes e técnicos no início da AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 35 - Stories 19-10 divulgando a AI no Instagram da IES



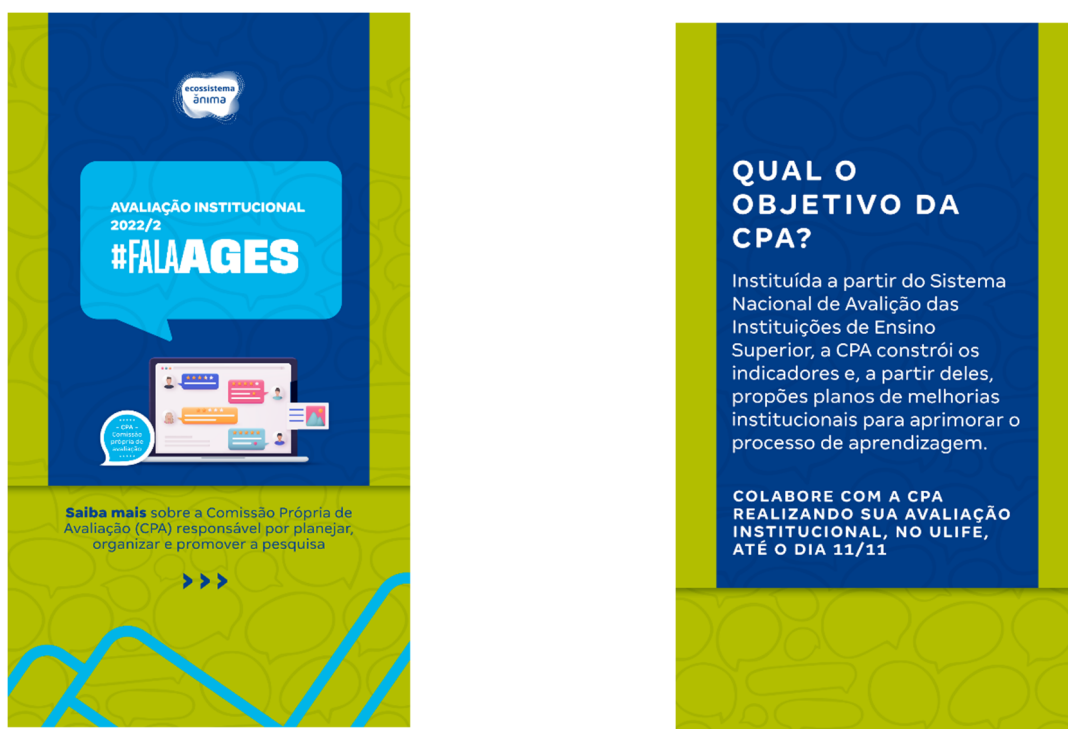
Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 36 – Stories 01-11 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 37 - Stories 09-11 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 38 - Story 24-11 divulgando da AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

3.5 ADESÃO NA AUTOAVALIAÇÃO

Durante a aplicação, é realizado o acompanhamento do processo auto avaliativo e disponibilizado através de um dashboard o relatório com os índices de participação. Com base neste relatório é possível realizar ações para incentivar os públicos, e assim garantir o maior número de respondentes possível.

3.5.1. DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DA PARTICIPAÇÃO

Figura 39 – Dashboard de acompanhamento da participação na autoavaliação



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

O dashboard mostra os percentuais por IES, campus, curso, modalidade e diferencia os cursos de graduação e pós-graduação. Também pode-se observar a adesão à avaliação da extensão no canto superior direito. Diariamente é rodada a rotina, para que os índices sejam atualizados, e a CPA possa estar ciente do andamento do processo. Não só a CPA tem acesso a este dashboard, mas toda a gestão da instituição, docentes e colaboradores.

3.5.2. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1

Nas figuras demonstradas abaixo, é possível analisar os índices de participação das avaliações que foram realizadas no primeiro e segundo semestre. Grande parte das ações de engajamento são realizadas pelo setor de Marketing da Ânima, através de peças como e-mail marketing, mensagem de texto (sms), WhatsApp e redes sociais da instituição. Além disso, foram disponibilizados materiais, para que os coordenadores de curso, professores e a IES divulgassem a Avaliação Institucional, nas salas de aula, grupos de alunos e pelo campus. A CPA trabalhou com a meta de participação mínima de 30% e houve alteração na data prevista no calendário acadêmico, para que fosse possível executar a autoavaliação.

Tabela 4 - Índice de Participação Discente na AI 2022-1 por IES

IES	% PARTICIPAÇÃO
Faculdade AGES de Senhor do Bonfim	46,97%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Tabela 5 – Índice de Participação Discente na AI 2022-1 por curso

CURSO	% PARTICIPAÇÃO
Educação Física	50%
Enfermagem	53,30%
Fisioterapia	60,87%
Nutrição	61,40%
Odontologia	50%
Letras - Português	69,23%
Pedagogia	100%
Psicologia	78,26
Direito	44,91%
Engenharia Civil	26,69%
Administração	43,10%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

3.5.3. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2

Tabela 6 – Índice de Participação Discente na AI 2022-2 por IES

IES	% PARTICIPAÇÃO
Faculdade AGES de Senhor do Bonfim	43,10%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Tabela 7 – Índice de Participação Discente na AI 2022-2 por curso

CURSO	% PARTICIPAÇÃO
Educação Física	45,45%
Enfermagem	40,91%
Fisioterapia	70,73%
Nutrição	49,30%
Odontologia	50%
Letras - Português	40%
Pedagogia	66,67%
Psicologia	72,88%
Direito	36,92%
Engenharia Civil	29,93%
Administração	51,79%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Tabela 8 – Índice de Participação Docente na AI 2022-2

IES	% PARTICIPAÇÃO
Faculdade AGES de Senhor do Bonfim	34,67

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

3.6 COLETA, ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS DADOS

Considerando que a Faculdade AGES de Senhor do Bonfim integra o grupo educacional Ânima, grande parte da execução da Avaliação Institucional é realizada pelos setores da holding. Como por exemplo, a geração, limpeza e verificação das bases de informação, que ficam sob a responsabilidade do setor Dados & Analytics. Bem como, a inclusão destas bases, o gerenciamento do sistema de aplicação da Avaliação Institucional, o tratamento estatístico e a geração dos resultados que são responsabilidade do setor de Pesquisa e Estratégia da Ânima. A CPA acompanha o trabalho de perto, através de reuniões semanais com os líderes destes processos e o setor de Regulação da Ânima.

Após a finalização do período de avaliação, a CPA conta com o apoio do setor

de Pesquisa e Estratégia que 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 setores administrativos até os membros da comunidade acadêmica.

Assim como os resultados gerais que são apresentados para os dirigentes da IES, os resultados por escola são disponibilizados para os respectivos gerentes em um processo que instrumentaliza a IES para que se aperfeiçoe. A CPA, divulga os resultados no site institucional, para os coordenadores de curso, para os docentes e discentes nas reuniões a eles destinadas. Os resultados de cada curso são analisados pelas respectivas coordenações e membros do NDE para atribuição de sentidos e elaboração do Plano de Ação Acadêmico. Os resultados dos serviços, atendimento e sistemas online são verificados pelos líderes administrativos e assim são produzidos os Planos de Ação Administrativos. No que diz respeito a ampla divulgação, os dados publicizados são os da instituição como um todo, para que não se comprometa o sigilo das informações.

4. DESENVOLVIMENTO

Para a construção deste relatório foram analisados o Projeto Pedagógico Institucional - PPI, o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, os Projetos Pedagógicos dos Cursos - PPCs, o Estatuto e o Regimento da instituição.

As informações coletadas durante o ano 2022 no processo de Avaliação Institucional, consideram as 10 dimensões estabelecidas pela Lei nº 10.681/2004 (SINAES), artigo 3º, as quais estão demonstradas na figura abaixo.

Figura 40 - Eixos e dimensões do SINAES



Fonte: SINAES / elaborado pela CPA.

4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação)

O NOME DA IES, visando o desenvolvimento das avaliações de resultados, o planejamento das ações da CPA considera a complexidade e diversidade de públicos na promoção de ações que estimulem a participação e a qualidade do trabalho institucional. Desta forma, o planejamento conta com a participação das Coordenações de Curso, Assessoria Acadêmica, Corpo Discente e Corpo Técnico- Administrativo e ainda com a discussão dos instrumentos realizada em reuniões da comissão, objetivando identificar se estão condizentes com o que se pretende acompanhar, avaliar e mensurar, de acordo com as proposições de avanço e aprimoramento destacadas no PDI, mantendo o compromisso da Instituição para com a sociedade.

Sendo assim, a CPA realiza análises quantitativas que resultam em gráficos, que fazem parte deste relatório, que apresentam em percentuais os resultados obtidos nas avaliações. Contudo, dados qualitativos complementam as pesquisas realizadas e servem-nos de direcionadores para complementar as propostas de reflexão. A CPA é a principal articuladora da IES pois, por meio de sua prática, é possível avaliar todo o processo e elencar as oportunidades de melhorias a serem implementadas a partir dessa avaliação.

Todo o processo de autoavaliação passa por um trabalho conjunto de criação, até a efetivação de melhorias, contando com o suporte dos diversos departamentos da Instituição, tais como acadêmico, recursos humanos, marketing, tecnologia e informação e o engajamento ao estudante. Todos eles alimentam a CPA.

Todo o processo da autoavaliação envolve oito etapas: Reunião Inicial, Preparação, Verificação, Avaliação, Acompanhamento, Processamento, Entregas e Fechamento.

A CPA instituiu ao longo de anos de implementação dos processos de autoavaliação o entendimento de que essa deve ser uma prática de refletir e repensar, atuando com autocrítica e estabelecendo formação da cultura avaliativa.

Na Autoavaliação Institucional o principal foco deve ser ouvir comunidade acadêmica, transformar sua percepção em evidências e devolvê-las de forma que a instituição faça ecoar as vozes de seus estudantes, docentes e corpo técnico- administrativo.

Ademais, deve ouvir a comunidade externa e dessa forma, dialogar e servir à sociedade civil. Na instituição, ouvimos a comunidade externa principalmente por meio da participação dos membros da sociedade civil da CPA, que trazem a percepção desse público em diálogo que, ao ser instrumentalizado, propicia ambiente favorável para a coleta de informações, situações de trocas e de discussões.

Essas práticas favoreçam o retrato da realidade, que vai sendo composto pelo seu regimento, pela caracterização de seu corpo docente, de seus administradores e de seus estudantes.

Mantendo o compromisso com o cumprimento das metas estabelecidas pelo SINAES e em consonância com o PDI e cronograma da IES, a CPA divulga suas pesquisas e resultados para a comunidade acadêmica por meio dos canais institucionais – site, facebook, instagram, twitter, podcast e linkedin.

Após a tabulação das questões fechadas e a consolidação das respostas dissertativas, a CPA endereça às áreas competentes os resultados, os gráficos e proposta de produção de plano de ação de acordo com os pontos identificados como fortaleza para aprimoramento contínuo e as oportunidades de melhorias. Sendo assim, espera-se das áreas a proposição de ações e metas específicas conforme análise do desempenho das mesmas, tornando-se indicador de performance para o corpo diretivo da IES.

Em termos de avaliação interna, os quesitos avaliados com conceitos não satisfatórios ensejam a proposição de Planos de Ação que são solicitados aos respectivos líderes e acompanhados durante o período letivo, visando um melhor desempenho na próxima

avaliação. Estes Planos de Ação auxiliam as lideranças a preservarem e a aprimorarem a qualidade de ensino da IES, cujos resultados das avaliações são, para todos, importantes instrumentos de gestão.

A partir do levantamento e da correlação dos dados, que permite uma análise quantitativa e qualitativa, são elaborados gráficos correspondentes aos resultados obtidos, em percentuais e os pontos de direcionamento à obtenção de críticas e sugestões, encaminhadas para as providências que se fizerem necessárias.

Em complementação ao processo avaliativo interno, é atribuída ao INEP a avaliação externa, que analisa, no âmbito dos cursos, as dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e tutorial e infraestrutura, produzindo um relatório que destaca as potencialidades e as fragilidades dos cursos avaliados, atribuindo Conceito de Curso (CC).

Em termos de avaliação externa, a IES se vale, ainda, do relatório da comissões de avaliação in loco institucional que atribui Conceito Institucional (CI), dos Indicadores de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD), dos resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes ENADE, dos Conceitos Preliminares de Curso (CPC) e do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) como insumos relevantes para reflexão e avaliação dos cursos e da IES, a partir de recursos comparativos nos âmbitos local, regional e nacional.

4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1 (Missão e Plano Institucional)

Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição)

4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim apresenta como Missão: *“promover o desenvolvimento da região e a melhoria da qualidade de vida por meio da educação”*.

A qualidade das ações acadêmicas da instituição está fundamentada em valores e ideais, que exaltam a democracia, a liberdade, o comportamento ético, o rigor científico, a responsabilidade social, o espírito de solidariedade, o respeito às

diferenças individuais, a prática da cidadania e o profundo comprometimento com os problemas da realidade brasileira.

A Avaliação Institucional tem a finalidade de identificar o andamento e a qualidade das atividades-fim (ensino, pesquisa e extensão) e das atividades-meio (gestão acadêmica e administrativa), buscando assegurar a integração de dimensões externas e internas da Avaliação Institucional, mediante um processo construído e assumido coletivamente. Tal esforço institucional, liderado pela CPA, prescinde da participação de todos os setores universitários, garante a possibilidade de gerar informações para tomadas de decisão de caráter político, pedagógico e administrativo. Sendo assim os atos de planejar e estabelecer projetos específicos mantém uma íntima relação com a avaliação, pois se a instituição não estabelece objetivos a serem alcançados, corre o risco de não chegar a lugar algum. Tais informações devem subsidiar o planejamento de novas ações, em um processo de retroalimentação curricular, com vistas ao aprimoramento das políticas, das diretrizes e das ações definidas no Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e no PDI.

Desta forma, a preocupação com as práticas inovadoras e de excelência do ensino, de extensão e nos processos de melhoria no que se refere a crença na importância da extensão, são os pilares de nossa vida acadêmica e comunitária, promovendo a formação de profissionais altamente técnicos, éticos, inovadores e com forte senso de solidariedade e cidadania, comprometidos com o atendimento às necessidades da comunidade regional e local. Assim a instituição preocupa-se em formar profissionais que promovam desenvolvimento da sociedade civil.

A produção, contínua construção e a disseminação do conhecimento científico e prático constituem-se em ação integrada, buscando desenvolver a vida cultural dos cidadãos, apoiando-se tanto em crenças quanto em valores éticos e sociais. Acreditamos, em consonância com as diretrizes governamentais, que a educação e a excelência acadêmica são o principal pilar das transformações sociais e humanas e do crescimento coletivo, justo e igualitário de nosso país.

A CPA preocupa-se com a efetivação do uso dos resultados para a qualificação do ensino, pesquisa e extensão. Concluída a análise, o Relatório de

Autoavaliação Institucional é enviado aos órgãos educacionais competentes e apresentado a gestão da instituição. A seguir, os dados apurados e as indicações de melhorias a serem empreendidas são apresentados e discutidos com os coordenadores de cursos, a quem cabe difundir e debater o relatório junto aos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE's) e Colegiados de Cursos. Os docentes recebem de seus coordenadores os resultados de sua avaliação, resguardando-se o caráter formativo, e o desenvolvimento do trabalho docente no curso.

4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim como instituição de ensino, tem o compromisso de conscientizar seus alunos dos deveres de cidadão e da importância de contribuir com o auxílio à população. Assim como colocar à disposição da comunidade no entorno da instituição todos os recursos necessários para atendimento e prestação de serviços aos que necessitam. Com esta atitude, a IES pretende desenvolver em cada indivíduo a consciência cidadã, sempre reforçando a importância da contribuição de cada um para a construção de uma sociedade melhor.

Do ponto de vista das práticas de gestão, a IES tem buscado repensar a forma como age e se comunica com seu público interno (colaboradores e docentes), público externo (fornecedores e discentes) e também com outros públicos diretamente afetados pela sua atuação (órgãos governamentais, comunidade, sindicatos, pais de alunos, entre outros). A adoção de um modelo educacional em sintonia com os novos tempos e que garanta a formação integral aos educandos implica fortes impactos para a gestão da instituição, em todas as suas dimensões: acadêmica, de pessoas, administrativo-financeira e mercadológica.

Em se tratando da gestão acadêmica, as práticas dizem respeito, por exemplo, aos projetos de pesquisa e extensão mantidos pela IES, obviamente respeitadas suas características e classificação perante o Ministério da Educação.

Com relação à gestão de pessoas, as práticas dão enfoque à criação de um ambiente saudável de trabalho e desenvolvimento profissional, ao incentivo à meritocracia e a uma filosofia de gestão inclusiva, isto é, que incentive a transparência nas relações humanas e a participação das pessoas nas decisões, tornando-as parte indissociável de sua missão, sua visão de seu propósito.

No que diz respeito à gestão administrativo-financeira, observam-se não somente as questões da responsabilidade na gestão do caixa e dos investimentos como também práticas relacionadas à administração da infraestrutura, relações com parceiros e fornecedores, organização interna e governança. Verificam-se aí impactos relacionados ao desempenho econômico da instituição, assim como ao desempenho ambiental e ao desempenho social. Na perspectiva da gestão, a adoção de práticas de responsabilidade social, como um espelho, tudo o que é ensinado aos alunos, de forma a permitir que as experiências vividas na instituição contextualizem a sua atuação profissional e que as exigências do mundo do trabalho e dos negócios ajudem a contextualizar as experiências vividas na instituição.

➤ **Internacionalização**

Ciente de que a educação não pode limitar as experiências de aprendizagem dos discentes apenas às vivências de seu entorno, a instituição assume como propósito educativo a formação de sujeitos com consciência de cidadania planetária. Na perspectiva de se construir uma educação global, as IES da Ânima criam condições para que isso aconteça, incluindo o elemento internacionalização no currículo de seus cursos e consolidando uma política que contempla a possibilidade de os estudantes vivenciarem experiências internacionais de aprendizagem.

A internacionalização aparece a princípio como uma oportunidade para conhecer novos modelos de ensino, para visitar instituições-referência, para estabelecer contato com profissionais de diferentes áreas do conhecimento e para ampliar oportunidades de intercâmbio de alunos e docentes por meio do acesso a cursos e programas de língua estrangeira.

Expandindo esse entendimento inicial, a instituição incentiva uma postura mais empreendedora e inovadora, buscando a internacionalização dos currículos, sobretudo com o fortalecimento da mobilidade docente, a concretização de parcerias estratégicas voltadas para a pesquisa e para a inovação e oportunidades de estágio em empresas estrangeiras sediadas no país e de ingresso do aluno em módulos internacionais em instituições estrangeiras. A internacionalização caracteriza-se, assim, pela interação entre as várias culturas por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, havendo, inclusive, práticas de extensão internacional.

Na prática, para além dos inegáveis valores que agrega ao desenvolvimento formativo de discentes e docentes, ela cumpre função primordial de promover a cooperação internacional para a melhoria da capacitação profissional, para a realização de projetos compartilhados de pesquisa e para a participação no desenvolvimento industrial, econômico e social dos países envolvidos, contribuindo ainda, de forma indelével, para a consolidação da boa imagem universitária perante a comunidade.

A Instituição estabelece os seguintes caminhos para a consolidação da internacionalização acadêmica:

- Entendimento da necessidade de fortalecer as intenções formativas dos estudantes como cidadãos locais e globais;
- Intensificação da cultura internacional junto à comunidade acadêmica;
- Desenvolvimento de projetos acadêmicos, de extensão e pesquisa, integrados ao currículo, em parceria com instituições estrangeiras;
- Ampliação de programas de mobilidade internacional que possibilitem o intercâmbio bilateral para discentes e docentes;
- Construção de programas de *lifelong learning* voltados a troca de saberes e de experiências por meio de parcerias internacionais;

- Concepção de programas de bilinguismo, impulsionando o ensino e disseminação de idiomas no âmbito institucional.

Sendo assim, a Ânima possui o programa International Office, que consistem em uma série de atividades direcionadas à comunidade acadêmica que proporcionam a troca de conhecimentos internacionais que sejam acessíveis a todos, não apenas através da mobilidade no exterior, mas dentro das próprias instituições de ensino (internationalization at home). Essas atividades ampliam cenários e qualidade de formação acadêmica, além de proporcionar a personalização do currículo. Por esta razão, os programas de internacionalização são divididos em dois pilares – Mobilidade Internacional e Cultura Internacional.

Figura 41 - Pilares da Internacionalização

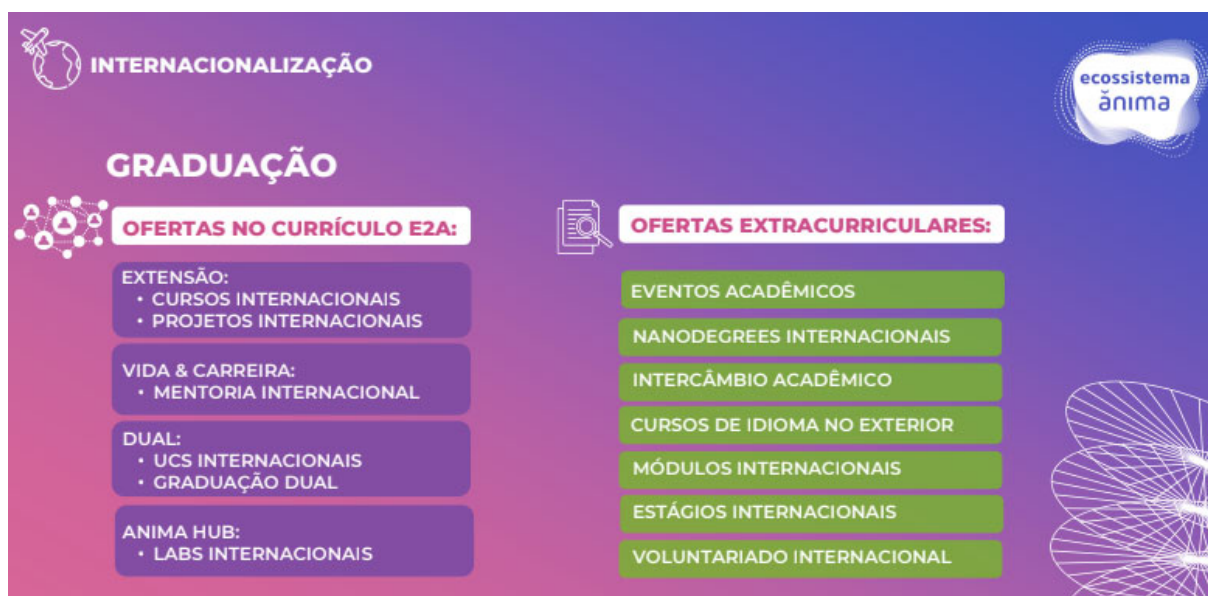


Fonte: International Office

São realizados programas de intercâmbio ou módulos internacionais focados na área do curso do aluno. As modalidades de intercâmbio são: intercâmbio acadêmico regular, cujo objetivo é promover o intercâmbio com instituições internacionais e proporcionar uma formação acadêmica diferenciada aos alunos; estágio internacional, que traz ao aluno a oportunidade de adquirir experiência profissional no exterior, durante um período da sua vida acadêmica; cursos de curta duração no exterior, que oferece programas de

curta duração, através de seus parceiros internacionais, desenvolvido pelo o International Office, o programas de curta duração no exterior são abertos a todos os discentes, docentes e colaboradores das instituições de ensino do Ecossistema Ânima e é emitido um certificado internacional do módulo cursado; cursos de extensão internacional, também são cursos de curta duração e integrados ao currículo acadêmico, esse programa é lecionado inteiramente em Inglês ou Espanhol, proporcionando aulas mediadas pelo professor de forma remota e síncrona; visita técnica no exterior, proporciona ao aluno a experiência de visitar e vivenciar na prática o funcionamento de instituições, e locais específicos, voltados a sua área de interesse; curso de idioma no exterior, que visa auxiliar o aluno a obter uma proficiência linguística com certificação internacional, além de promover o seu desenvolvimento intercultural; intercâmbio acadêmico internacional online, esse programa foi desenvolvida durante a pandemia (entre 2020 e 2021), com o objetivo de suprir a demanda por programa de mobilidade no exterior pelos estudantes de graduação, adaptando-se ao formato remoto; Nanodegree Internacional, é uma iniciativa de internacionalização acadêmica de curta duração, realizada de forma remota, que proporciona certificação internacional aos participantes; eventos de internacionalização, traz papel importante na conscientização sobre a importância da internacionalização do ensino, assim como, para a construção da cultura e mindset internacional das instituições de ensino, esses eventos são realizados por palestrantes internacionais das instituições parceiras no exterior, e sendo acessíveis para todos os alunos, professores e colaboradores; e trabalho voluntário na África, que visa proporcionar uma experiência pratica aos estudantes de graduação, durante o período de férias escolares, desta forma, promovendo o engajamento social, e são promovidos em comunidades subdesenvolvidas de países da África (como Quênia e África do Sul) e permitindo uma vivência além da visão acadêmica.

Figura 42 - Iniciativas de Internacionalização para a Graduação



Fonte: International Office

Todos os programas são abertos periodicamente por meio de editais, nos quais são publicadas as regras do processo seletivo e a documentação que o aluno deve apresentar para sua candidatura. Na página *on-line* da instituição, é possível acompanhar o andamento dos processos. A instituição também pode receber alunos estrangeiros para período de intercâmbio e professores estrangeiros para lecionar em eventos, atuando como visitantes ou como convidados.

Cabe ressaltar que, a fim de preparar o aluno para atuar em um mundo cada vez mais globalizado, é necessário que o conhecimento não se dê apenas do idioma, mas sim das culturas. Assim, partindo do ponto de vista da sala de aula ampliada e da oferta de novos espaços de aprendizagem, é natural, por pressuposto, pensar na relação dos estudantes com o mundo para o desenvolvimento de suas habilidades e competências profissionais e pessoais, entendendo que o alcance de sua formação deve possibilitar-lhes ultrapassar também os limites de compreensão do contexto local no qual estão inseridos.

As *soft skills* são um conjunto de habilidades e competências relacionadas ao comportamento humano, sendo consideradas características imprescindíveis

para que um profissional alcance seus objetivos profissionais, aquilo que estabelece para a sua carreira. Dessa forma, quando as leituras da realidade local fazem sentido no contexto das leituras da conjuntura global, é constituído um tipo específico de letramento, que tem sido denominado letramento transcultural, no qual entram em jogo capacidades específicas de leituras de contexto, que contribuem para o desenvolvimento do pensamento crítico e desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais.

Nesse contexto, tornar os alunos conscientes de que são cidadãos do mundo implica criar oportunidades para que confrontem desafios sociais, culturais, políticos, econômicos e ambientais de seu entorno, estabelecendo conexões significativas com a forma como esses mesmos desafios se apresentam globalmente. Assim, a internacionalização na Instituição busca criar oportunidades para a troca de conhecimentos internacionais que sejam acessíveis a todos. Não apenas por meio de intercâmbios, mas dentro das próprias instituições de ensino (*internationalization at home*). Dessa forma, são desenvolvidas a cultura internacional, na IES, e a mobilidade internacional, em que há possibilidade de vivenciar experiências de aprendizagem no exterior.

Quando é abordada a cultura internacional, é importante ressaltar que são trabalhados temas como conscientização da comunidade acadêmica acerca da importância da Internacionalização (mudança de *mindset*); currículo que proporciona competências acadêmicas globais e interculturais (*soft skills*); capacitação linguística; engajamento internacional por meio de palestras, projetos acadêmicos e integração dos alunos estrangeiros; intercâmbio entre as IES que integram o Ecossistema Ânima.

4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão),

Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) e

Dimensão 9 (Políticas de Atendimento ao Discente)

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

➤ Ensino

As diretrizes para o ensino da graduação convergem para conteúdos teóricos e práticos atualizados que viabilizam a inserção do egresso no meio profissional com domínio dos fundamentos aprendidos nos cursos onde o processo de ensino prima pela cultura local e adota a tecnologia a distância como instrumento de qualificação, expansão e modernização das atividades acadêmicas. Da implementação dessas diretrizes, resultam Bacharelados de formação generalista, crítica e reflexiva, com visão ética e humanística em atendimento a demandas relacionadas às respectivas áreas de formação; Licenciaturas que garantem competências relacionadas à formação específica para docência nas diferentes etapas da educação e inserção no debate contemporâneo mais amplo envolvendo questões culturais, econômicas, sociais, desenvolvimento humano e a própria docência e cursos de tecnologias que enfatizam inovação e difusão tecnológica por conteúdos práticos associados à formação teórica de aspectos disciplinares e interdisciplinares para formação científica voltada à compreensão das operações a realizar em áreas de mercado específicas.

O entendimento acerca da política de ensino baseia-se na participação do aluno como sujeito em seu processo de aprendizagem. E, neste sentido, o conhecimento deve ser construído pelo próprio estudante, incluindo múltiplos meios, sobretudo a própria pesquisa, leitura e a experiência prática. Nessa política, o professor define-se como o orientador da pesquisa, exercendo o papel de valorizador da autoestima discente, da confiança, da desenvoltura, da curiosidade científica, cultural e intelectual, buscando disponibilizar aos estudantes as melhores oportunidades de aplicação do conhecimento adquirido e exercendo o papel cobrar, propor, exigir e estimular os discentes.

Tanto o PDI, o PPI, quanto os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC) acolhem a pedagogia do "aprender a aprender" que prioriza a educação e não o treinamento como forma de fornecer o instrumental ao estudante para ser um cidadão completo, para entender mais e melhor o mundo, para se tornar um ser humano em sua plenitude. Enfatiza-se a formação humanística, técnica e prática, indispensável à adequada compreensão interdisciplinar dos fenômenos e das transformações sociais, o senso ético-profissional, com responsabilidade social, compreensão da casualidade e finalidade das normas sociais, éticas, jurídicas e da busca constante da liberação do homem e do aprimoramento da sociedade.

➤ Pesquisa

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim incentiva e subsidia as nucleações de pesquisa, com vistas à constituição ou consolidação de grupos, núcleos, laboratórios, centros e institutos de pesquisa, os quais contam com a atuação integrada de docentes e discentes dos cursos de graduação.

As pesquisas e iniciação científica são consoantes às áreas e linhas de pesquisa das suas Escolas e Programas, e o desenvolvimento da pesquisa, é parte do processo acadêmico de formação do aluno, de qualificação do professor e de intercâmbio com a sociedade, o que implica relações multi, inter ou transdisciplinares e interprofissionais.

A instituição desenvolveu um Programa de Iniciação Científica que é regulamentado em instrumento legal próprio e as atividades de pesquisa desenvolvidas como iniciação científica são contabilizadas academicamente como atividades complementares, de acordo com as orientações normativas da instituição

O programa representa o primeiro passo do aluno para a especialização acadêmica sendo a melhor forma de introdução no universo da pesquisa científica. Desta forma, destina-se aos alunos de Graduação, tecnológicos e licenciaturas dos cursos e tem como finalidade o desenvolvimento do espírito crítico e do pensamento analítico, visando à formação do cidadão profissional empreendedor, à melhoria da qualidade de vida da população e ao desenvolvimento sustentável do estado e da região.

As atividades de pesquisa, são desenvolvidas a partir do estudo sistemático dos temas e dos problemas relevantes do ponto de vista científico, socioeconômico e cultural. Os grupos de pesquisa, definidos de acordo com as prioridades institucionais, correspondem ao agrupamento de pesquisadores para estudo de grandes temas que integram cada núcleo e são coordenados por líderes, portadores da titulação de doutor ou mestre, indicados pela Área de Ensino, Pesquisa e Extensão e designados pela direção da Instituição.

Em suma, o estímulo à iniciação científica e à investigação como princípio pedagógico é visto como uma grande oportunidade para o aluno aprender a conhecer, o que lhe possibilita a construção da autonomia intelectual, profissional e pessoal. Da mesma forma, para o professor, o estímulo à pesquisa científica o faz crescer como pesquisador e consolida o seu papel de agente de transformação social

➤ Extensão

A política de Extensão atento em promover a interação transformadora entre a instituição e a sociedade, integrando as artes e a ciência ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento social. Entende que toda atividade de extensão acadêmica pressupõe uma ação na comunidade, tornando disponível o conhecimento adquirido com o ensino e a pesquisa desenvolvidos na instituição. Essa ação produz, por um lado, um novo conhecimento a ser trabalhado e articulado com o ensino.

As políticas de extensão da instituição procuram, além de ensinar, e investigar, formar para o mundo do trabalho, a partir das seguintes concepções:

- Adoção da interdisciplinaridade, objetivando a interação entre áreas distintas do conhecimento; Clareza e consistência dos procedimentos metodológicos;
- Interação dialógica da intra-equipe e da equipe-comunidade;
- Sistematização e divulgação dos resultados produzidos.

Disso resulta que, para a IES, a indissociabilidade Ensino-Pesquisa-Extensão reafirma a Extensão como processo acadêmico, em que toda ação extensionista deve estar vinculada ao processo de formação de pessoas e de geração de conhecimento. A ação extensionista tem no estudante o centro do processo para a aquisição e o aperfeiçoamento das competências e habilidades necessárias à atuação profissional e de sua formação cidadã, as quais conduzem à interdisciplinaridade, construída na interação e inter-relação de organizações, profissionais e pessoais.

A instituição pratica sua Política de Extensão atento em promover a interação transformadora entre a instituição e a sociedade, integrando as artes e a ciência ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento social.

A Extensão Universitária tornou-se o instrumento, por excelência, de interrelação da Instituição de Ensino Superior com a sociedade, de oxigenação da própria Instituição, de democratização do conhecimento acadêmico, assim como de reprodução desse conhecimento por meio da troca de saberes com as comunidades. Uma via de mão-dupla ou, uma forma de “interação dialógica” que traz múltiplas possibilidades de transformação da sociedade.

No atual contexto político, econômico e social, a tendência é pensar como a Extensão pode contribuir mais diretamente na solução dos problemas sociais expressos nos diálogos com as comunidades e com os governos.

4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

São priorizadas as versões digitais como fonte de informações para colaboradores, alunos, vestibulandos e público externo, tendo como foco notícias sobre as atividades na área de ensino, pesquisa e extensão universitária. Esses meios de comunicação oferecem como vantagem a agilidade na divulgação e atualização de notícias, tornando o processo de comunicação mais intenso e efetivo.

Da mesma maneira, essa comunicação institucional com a sociedade investe na interlocução com segmentos universitários institucionais, culturais e empresariais que interagem com as áreas de conhecimento e com os currículos dos cursos oferecidos pela Instituição. Os principais executores da Política Institucional de Comunicação são as áreas de Marketing e de Relações Institucionais, responsável por todas as ações de divulgação da IES voltadas para os públicos interno e externo. É de sua competência prezar pela imagem, identidade e reputação da instituição, bem como garantir inserções espontâneas nos principais veículos de grande imprensa e mídia especializada.

Além de um atendimento personalizado destinado à imprensa, realizado por meio de jornalistas que fazem parte da equipe de Relações Institucionais, a instituição disponibiliza um canal de comunicação via portal. Essa área é responsável ainda pela produção e clippings de notícias das ações e eventos da IES.

As ações internas são divulgadas ao público externo por meio do site da Instituição, que é atualizado diariamente, com sessões exclusivas de notícias e eventos. No site também são encontradas informações sobre cursos, processos seletivos, editais, bolsas e financiamentos, relatórios e avaliações institucionais,

além de outras informações de interesse do público externo. A página ainda reserva um espaço de relacionamento com um formulário de Contato; telefones de Atendimento ao Candidato, ao Aluno e a Empresas, Escolas e Parceiros; e Ouvidoria. Há suporte também das redes sociais, que além de ampliar o alcance das informações, promovem um canal aberto de interação para dúvidas, elogios, reclamações e sugestões.

Os cursos são divulgados por meio de importantes canais de comunicação, como materiais impressos que são amplamente distribuídos nas regiões de atuação da Instituição. Também são utilizados espaços de mídia externa, Televisão, Rádio e o próprio site, além de redes sociais tais como: Instagram, Facebook, Twitter, Spotify, Youtube e LinkedIn. A Instituição ainda mantém intenso contato com escolas da sua região através de um setor especializado no atendimento aos professores e alunos, capacitados a informar sobre todos os cursos e oportunidades internas. Especialmente para os interessados é reservado um canal de contato telefônico direto, com consultores habilitados a orientar sobre os processos seletivos e cursos. As coordenações de Cursos e Gerências Acadêmicas também mantém uma relação aberta com órgãos reguladores dos cursos, setor público e comunidades do entorno da IES.

Outras formas bastante exploradas para maximizar os canais de comunicação interna são os e-mails marketing, que exercem a função de comunicar os públicos específicos dentro da comunidade interna, divulgar comunicados importantes e promover eventos acadêmicos. No caso de comunicados mais simples e segmentados, também são utilizadas mensagens de texto enviadas para os celulares dos alunos.

Existe um setor especialmente pensado para estudantes e professores: o Núcleo de Atendimento Psicopedagógico (NAP), que oferece suporte acadêmico, desenvolvendo e implementando cursos, encontros e material institucional de apoio. Toda a comunicação interna tem como ponto de partida as necessidades desses públicos, que são levados em consideração respeitando a sua diversidade, perfil e satisfação.

Com a proposta de promover a aproximação entre liderança e colaboradores, a instituição organiza o Café com a Liderança. Durante o encontro, são discutidos diversos temas de interesse dos colaboradores, como gestão e iniciativas estratégicas, ações e projetos em andamento, entre outros. A IES elabora um convite enviado para este encontro.

Há também um intenso trabalho de divulgação da IES junto à imprensa regional e segmentada, de rádio, TV, mídia impressa e online, com o intuito de dar visibilidade à Instituição no mercado, assim como divulgar seus programas e ações desenvolvidos por alunos e docentes.

4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento ao Discente

A Política de Atendimento ao Discente da IES pretende garantir o apoio necessário à plena realização do aluno, nos âmbitos acadêmico, cultural, social e político. Para tal, desenvolve mecanismos que viabilizam a permanência dos alunos na IES.

As formas de ingresso são processo seletivo, Enem, transferência externa, ingresso de diplomado, reingresso e certidão de estudos.

O ingresso de alunos na instituição é feito via processo seletivo, adequado às normas legais vigentes. Esse processo reserva 30% de suas vagas para a seleção de alunos via ENEM. O processo seletivo possui validade apenas para o período para o qual ele é realizado.

Já os programas de assistência financeira contam com bolsa de incentivo e financiamentos em parceria com o poder público.

➤ Programa de Financiamento Estudantil (FIES)

O FIES é destinado a financiar a graduação na educação superior, de estudantes que não têm condições de arcar, integralmente, com os custos de sua formação. Para candidatar-se ao Fies, os alunos devem estar regularmente matriculados e atendendo todas as exigências da legislação vigente.

➤ **Programa Universidade para Todos (PROUNI)**

O Prouni tem como finalidade a concessão de bolsas de estudos integrais ou parciais, a estudantes de cursos de graduação, de acordo com a legislação vigente.

➤ **Programa Empresarial**

A instituição estabelece convênios com diversas empresas da região, com percentuais de descontos variados de acordo com o porte da empresa e a quantidade de funcionários que estudam na Instituição. As condições estão descritas em regulamento próprio.

➤ **Oferta de bolsas e benefícios**

A IES também oferece bolsas e benefícios que possibilitam a inclusão social, permitindo que estudantes impossibilitados de pagar uma mensalidade integral tenham acesso e permaneçam no ensino superior particular.

A Qualidade Acadêmica em razão de suas responsabilidades e convicções está fundamentada nos valores definidos na missão institucional alinhada aos nossos alunos que são bem-sucedidos, os países prosperam e a sociedade se beneficia.

A Instituição possui uma área específica responsável por Qualidade Acadêmica com o propósito de garantir o desenvolvimento de competências gerais, da escola e do curso, nos estudantes em acordo com o perfil profissiográfico dos cursos com vistas ao atingimento de resultados de aprendizagem, em diversas frentes de atuação.

Através do programa Vida & Carreira IES visa preparar alunos e egressos para o mercado de trabalho global, proporcionando recursos, orientações, experiências internacionais e oportunidades para que possam gerenciar proativamente sua carreira, aumentando suas chances de obter um estágio, emprego ou o desenvolvimento do seu negócio. A ferramenta de Vagas e Oportunidades funciona através de algoritmos que combinam o perfil das vagas, currículos e perfil dos candidatos aumentando as chances de match com os recrutadores. Ao

se inscrever, ainda é possível serem encontrados pelos RHs, aderindo ao Banco de Talentos.

Estudantes passaram a receber informações atualizadas sobre o mercado de trabalho Canal Carreiras, como o Blog de Conteúdos, Trilha de Carreiras e Feed de Notícias, e podem usufruir de ferramentas que potencializam suas chances de ingressar em uma nova atividade profissional ou empreendedora. Um dos recursos mais utilizados até o momento é o Currículo do Futuro, ferramenta que auxilia na confecção do currículo e carta de apresentação. Após fazer o upload do documento, ganham a revisão do currículo por especialistas.

Outro recurso é a Simulação de Entrevista, que desmistifica as temidas entrevistas dos processos seletivos para aqueles que buscam se inserir no mercado de trabalho. Nesta opção, o aluno simula ser entrevistado por profissionais de RHs de grandes empresas, como PepsiCo, Nestlé, Grupo Movic, KPMG, e recebe, no mesmo momento, feedbacks indicando o que a empresa procura avaliar em cada pergunta.

Partindo do entendimento de que o mercado de trabalho é global e que a internacionalização de carreira é importante para todo profissional atualmente, os estudantes também contam com programas de intercâmbio para a vivência internacional, incentivar a imersão cultural, além de desenvolver no estudante competências globais fundamentais para atuação no mundo globalizado.

A competência intercultural é desenvolvida, ao longo do curso, por meio de projetos com estudantes estrangeiros, acesso ao conteúdo exclusivo do Carreiras e Aulas Espelho, com professores do exterior.

4.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5 (Políticas de Pessoal),

Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) e

Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira)

A partir das Políticas de Pessoal da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim, há o levantamento das necessidades de capacitação e atualização dos docentes e colaboradores, estabelecendo um plano e definindo os recursos necessários para incluir no orçamento de cada ano.

Para que os docentes possam promover o desenvolvimento permanente do projeto acadêmico, inovar as práticas pedagógicas e avaliativas, investigar metodologias inovadoras de aprendizagem e cumprir sua função de mentores facilitadores da aprendizagem dos alunos, eles deverão passar por processos contínuos de capacitação.

O Programa de Formação Continuada da Instituição, se organiza por meio dos projetos descritos a seguir.

➤ SALA MAIS

O Sala Mais é uma proposta de formação que ocorre no retorno às atividades docentes, após o período de férias ou de recesso, quando os professores se apresentam para o planejamento do semestre, e durante o período letivo, com atividades de formação sobre temas de interesse dos docentes. As edições do Sala Mais, no início dos semestres, terão como objetivo principal fortalecer a identidade docente, a cooperação profissional e a integração curricular como forma de construir aprendizagens significativas e engajamento discente.

Em 2022-2 foram disponibilizadas as seguintes trilhas aos professores:

- Organização do Trabalho Pedagógico em Ambientes Digitais
- Organização do Trabalho Pedagógico em Ambientes Presenciais

Figura 43 - Divulgação do Sala Mais



Fonte: Órbita | Ecossistema Ânima.

➤ FORMAÇÃO DE PROFESSORES MULTIPLICADORES

A equipe do Programa Sucesso do Estudante organiza as atividades de formação de multiplicadores, na perspectiva da simetria invertida. Dessa forma, os multiplicadores vivenciam as atividades de formação que coordenam com os grupos de docentes. Durante a formação dos multiplicadores, houve trocas de experiências e sugestões, no sentido de aprimorar as atividades a serem desenvolvidas com os docentes.

➤ FORMAÇÃO DE PROFESSORES DO PROJETO VIDA & CARREIRA

A formação para professores do Projeto Vida & Carreira visa ao conhecimento das diretrizes e dos princípios do Vida & Carreira enquanto projeto estratégico; da plataforma Vida & Carreira, sua proposta, recursos e a construção do currículo do futuro; e das responsabilidades e atribuições do professor-tutor. O conhecimento sobre o projeto será fundamental para o desenvolvimento de competências relacionadas ao emprego de recursos e estratégias metodológicas envolvendo as ações tutoriais e docentes no projeto.

➤ HORÁRIO COLETIVO

O horário coletivo acontece, periodicamente, em dia da semana e horário fixo em todas as unidades acadêmicas, envolvendo os professores em tempo integral e em tempo parcial. O horário coletivo é considerado um momento de formação continuada que visa ampliar o conhecimento dos docentes em jornada sobre temas relevantes para a sua atuação no ecossistema, nos cursos e nas atividades do *campus*, por exemplo, a extensão e o acolhimento aos estudantes.

➤ SIMPÓSIO DOCENTE

O momento do “Simpósio Docente” marca o início do semestre acadêmico. No evento, são apresentadas as conquistas do semestre anterior e os desafios por vir. É um momento de acolhimento, boas-vindas, confraternização e canalização de energias para o trabalho do semestre, além de constituir-se em evento de formação docente. Assim, como forma de inspirar os docentes para vencerem juntos os desafios, educadores de renome nacional ou internacional serão convidados para dialogar com os professores sobre temas relevantes para a consolidação do Ecossistema Ânima e para a realização do currículo na IES.

Figura 44 - Divulgação do Simpósio Docente



Fonte: Órbita | Ecossistema Ânima.

A seleção do corpo docente é feita por meio de análise curricular, entrevista e aula teste perante uma banca composta por membros da Instituição, um do setor de Gestão de Pessoas, o coordenador do curso e um professor da área convidado, quando o candidato, demonstra competência didática e conhecimento na área específica.

O processo de admissão estabelece distinção quanto às categorias funcionais, no que concerne a professores graduados, especialistas, mestres e doutores. Além da titulação - ampliando cada vez mais o seu quadro de mestres e doutores - a Instituição também valoriza o trabalho do docente que apresenta experiência profissional tanto no magistério como fora dele.

O corpo técnico-administrativo da Instituição é constituído por profissionais qualificados, selecionados com base em seus currículos e suas referências profissionais. A política da instituição prioriza a formação acadêmica e a experiência profissional comprovada em suas contratações.

O Plano de Cargos e Salários tem como objetivo a determinação das carreiras e da remuneração fixa (salário-base) de cada colaborador. Os critérios estabelecidos estão dentro das premissas específicas da Política de Remuneração, respeitadas as particularidades de cada unidade.

Dentro do salário indireto, são oferecidos diversos benefícios, como vale-alimentação ou refeição, vale-transporte, plano de saúde, plano odontológico, descontos em escolas de inglês, programa de qualidade de vida e o principal: a concessão de bolsas de estudo para curso superior e pós-graduação (graduação: até 90%; pós-graduação: até 50%; cursos de extensão: até 50%), que é maior do que o exigido pela convenção sindical e o que é dado pela maioria das instituições de ensino superior, de maneira realizar a valorização das pessoas.

O Programa Valor das Pessoas, tem como propósito homenagear os colaboradores nos momentos mais importantes de suas vidas, como:

- Casamento

- União Estável
- Nascimento de um(a) filho(a)
- Adoção de um(a) filho(a)
- Nova Titulação
- Falecimento
- Aniversário
- Doação de Sangue

Figura 45 - Divulgação do Programa Valor das Pessoas

 Casamento	Para homenagear nossos educadores, oferecemos um vale-presente digital no valor de R\$120,00, nas seguintes lojas parceiras: - Casamento e União Estável: Shoprise - Nascimento e Adoção: Aninicasai - Nova titulação: Submarino.com
 União estável	
 Nascimento de um filho	Como solicitar: A homenagem deve ser solicitada pela liderança do(a) educador(a), até 60 dias após a data oficial do acontecimento, e deve ser feita somente pelo formulário abaixo:
 Adoção de um filho	Formulário de solicitação de homenagem
 Nova titulação	O formulário também está disponível em: Órtem > Saúde > Cotas de atendimento > Certificação interna
 Nova titulação	Para homenagens de Nova Titulação, o educador pode apresentar o diploma ou uma declaração de conclusão de curso.
	Sobre os prazos: As solicitações de compra dos vales-presentes são feitas sempre nos dias 1º e 15 de cada mês, e após a compra, eles são enviados para as lideranças após 30 dias úteis.
 Falecimento	Acreditamos na importância de oferecer solidariedade nos momentos difíceis, e prestamos a homenagem por meio de uma nota de falecimento e uma coroa de flores (ou arranjo de flores).
 Falecimento	A iniciativa é válida para educadores(as) e os seguintes familiares: pai, mãe, filhos(as), cônjuge e irmão(s).
 Falecimento	Como solicitar: A homenagem deve ser solicitada pela liderança do(a) educador(a) por meio do e-mail valordaspessoas@animaseducacao.com.br, com as seguintes informações: - Nome completo, setor e instituição do(a) educador - Nome completo da pessoa que faleceu - Endereço completo (com CEP) e horário do velório/enterro - Informar se o(a) educador(a) autoriza a divulgação interna da nota de falecimento. O título do e-mail de solicitação deve ser "Homenagem de falecimento".
 Falecimento	Sobre os prazos: As solicitações são atendidas de imediato, com exceção dos finais de semana. Nestes casos, a homenagem é realizada na segunda-feira, conforme alinhamento com liderança.
 Doação de sangue	Nossos(as) educadores(as) podem contar com a gente para divulgarmos internamente sobre a doação de sangue.
 Doação de sangue	A iniciativa é válida para educadores(as) e os seguintes familiares: pai, mãe, filhos(as), cônjuge e irmão(s).
 Doação de sangue	Como solicitar: A homenagem pode ser solicitada por qualquer educador(a), enviando um e-mail para valordaspessoas@animaseducacao.com.br, com as seguintes informações: - Nome completo, setor e instituição do(a) educador - Nome completo da pessoa que precisa da doação - Endereço completo (com CEP) do local da doação O título do e-mail de solicitação deve ser "Doação de Sangue".
 Day off de aniversário	No dia do aniversário nossos colaboradores(as) administrativos(as) - em regime CLT - terão um day off (dia sem expediente) para aproveitar com familiares e amigos.
 Day off de aniversário	É importante que o(a) educador(a) alinhe com a liderança previamente. O benefício é válido apenas para o dia do aniversário em que for dia efetivo de trabalho. *Esta iniciativa não é válida para docentes.
 Day off de aniversário	
 Abono no dia do aniversário do filho	No dia do aniversário dos(as) filhos(as), nossos colaboradores(as) administrativos(as) - em regime CLT - terão uma licença de meio período de jornada de trabalho.
 Abono no dia do aniversário do filho	O benefício é válido apenas para os(as) educadores(as) que possuem filhos(as) de até 18 anos, e quando a data do aniversário for dia efetivo de trabalho. Para o uso do benefício, você precisa estar com o cadastro de dependentes atualizado em nossos sistemas.

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim promove a capacitação e o desenvolvimento de seus colaboradores, alinhando-os aos desafios e às necessidades da instituição, visando à maximização do desempenho do seu capital humano e dos resultados empresariais, buscando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

A instituição atua de forma estratégica desde o treinamento de boas-vindas aos novos colaboradores até ações direcionadas à formação de lideranças e equipes, podendo planejar e executar as ações em parceria com as pessoas.

Tabela 9 - Treinamentos disponibilizados aos colaboradores

Treinamento	Público-alvo
Gestão do Tempo e Prioridades	Administrativos Técnicos Operacionais
Comunicação Assertiva	Administrativos Técnicos Operacionais
A.ni.ma.dos	Administrativos Técnicos Operacionais
Liderança Transformadora e Sucessão Empresarial	CEOS VPS HEADS Reitores
Liderança por Influência a à Distância	Diretores de Unidade Ger. Executivo
Mindset Ágil	Diretores Executivos Vice-reitores
Gestão Ágil na Prática	Ger. de Área Líderes de Área Coordenadores
Inteligência Emocional	Todos os colaboradores
Gestão do Tempo	Todos os colaboradores
Feedback	Todos os colaboradores
Atitude para Mudança	Todos os colaboradores
Excel do Básico ao Avançado	Todos os colaboradores
Proteção de Dados - LGPD	Todos os colaboradores
Código de Conduta e Ética	Todos os colaboradores
Analisar Problemas e Tomar Decisões	Todos os colaboradores
Assertividade	Todos os colaboradores
Autocontrole em Momentos Difíceis	Todos os colaboradores
Buseiness Plan	Todos os colaboradores
Competências Emocionais	Todos os colaboradores
Conduzir Reuniões Eficazes	Todos os colaboradores
Construir Confiança	Todos os colaboradores
Construir uma Cultura de Engajamento	Todos os colaboradores
Criar uma Rotina Produtiva	Todos os colaboradores

Desenvolver Disciplinas para Alcançar Metas	Todos os colaboradores
Desenvolver Inteligência Emocional	Todos os colaboradores
Design Thinking Negócios	Todos os colaboradores
Despertar Criatividade	Todos os colaboradores
Diversidade Cultural	Todos os colaboradores
Empowerment	Todos os colaboradores
Feedback Assistido	Todos os colaboradores
Feedforward	Todos os colaboradores
Focar em Momento de Pressão	Todos os colaboradores
Força dos Diálogos	Todos os colaboradores
Gerenciar Gerações	Todos os colaboradores
Gerenciar o Estresse	Todos os colaboradores
Gerenciar Projetos	Todos os colaboradores
Gestão da Execução	Todos os colaboradores
Gestão da Mudança	Todos os colaboradores
Gestão de Conflitos	Todos os colaboradores
Habilidade de Escuta	Todos os colaboradores
Lidar com a Ansiedade	Todos os colaboradores
Lidar com Reclamações	Todos os colaboradores
Liderança Baseada da Psicologia Positiva	Todos os colaboradores
Liderança Estratégica	Todos os colaboradores
Liderando Equipes Virtuais	Todos os colaboradores
Organização no Trabalho	Todos os colaboradores
Produtividade em Word	Todos os colaboradores
Talento e Criatividade em Power Point	Todos os colaboradores
Trabalho Remoto	Todos os colaboradores
Usar o Canvas para Planejar	Todos os colaboradores
Vender o medo de falar em público	Todos os colaboradores
Vender objeções	Todos os colaboradores
Visão Sistêmica	Todos os colaboradores

Fonte: Ecoa - Educação Corporativa Ânima.

4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim tem como órgão máximo de gestão o Conselho Superior (CONSU), de natureza normativa, consultiva e deliberativa para todos os assuntos universitários em matéria administrativa, didático-

científica e disciplinar. É, ainda, o órgão colegiado de acompanhamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, e se reúne uma vez a cada semestre, em datas fixadas em calendário próprio.

A sua composição conta com a representação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, sendo constituído pelas seguintes representações:

I - Colegiados:

- a) Conselho Superior – CONSU ;
- b) Comissão Própria de Avaliação - CPA;
- c) Núcleo Docente Estruturante - NDE;
- d) Colegiado de Curso - Colec;

II - Da Diretoria:

- a) Diretor;
- b) Coordenadores de Curso; e
- c) Titular de Ensino, Pesquisa e Extensão.

III - Órgãos Suplementares:

- a) Secretaria Acadêmica;
- b) Biblioteca;

IV - Órgãos Internos Específicos e/ou Assessorias:

- a) Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Inclusão - NAPI;
- b) Ouvidoria;
- c) Comissão Disciplinar Processante.

Vinculada à gestão, mas com atuação autônoma, encontra-se a Comissão Própria de Avaliação (CPA). Quem tem como finalidade, promover, junto aos órgãos gestores, aos conselhos superiores e à comunidade acadêmica da Instituição, a cultura avaliativa, de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES.

As instâncias colegiadas são compostas pelo Colegiado de Curso, que é um órgão de natureza deliberativa, normativa e consultiva no âmbito de casa curso. E o Núcleo Docente Estruturante (NDE) é o é o órgão deliberativo, normativo e consultivo no âmbito curso, responsável pelo processo de concepção, implantação, acompanhamento, consolidação e atualização contínua dos projetos pedagógicos dos cursos.

Além das instâncias colegiadas, há estímulo às decisões coletivas e o compartilhamento de responsabilidades materializados em diversos comitês, como o Comitê ENADE, o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), e a Comissão de Ética no Uso de Animais (CEUA).

A representação discente, além da participação nos órgãos colegiados é atuante por meio de Atléticas, Diretório Central dos Estudantes (DCE) e os Centros Acadêmicos (CA's).

4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim objetivando a sustentação estrutural e orçamentária das atividades educacionais por ela mantida no longo prazo, estabelece e segue uma política que orienta a alocação de seus recursos e investimentos. Procura investir naquilo que é exigência do projeto e prover de infraestrutura suficiente para o número de alunos previstos. A verificação do atendimento ao planejado é realizada mensalmente por meio dos relatórios de Demonstrativo de Resultados, de Fluxo de Caixa e de Investimentos Realizados pelos gestores.

Confirma-se a coerência da sustentabilidade financeira da IES promovendo adequadas condições de funcionamento das atividades da Instituição, priorizando aquelas que dizem respeito ao ensino, colocando-lhe à disposição os bens móveis, imóveis e equipamentos necessários e assegurando-lhes os suficientes recursos financeiros de custeio.

Para financiar os programas de iniciação científica e os projetos de pesquisa são reservados recursos anualmente, de acordo com o faturamento da instituição. O mesmo ocorre com a extensão.

A comunidade interna é partícipe deste processo, quer seja quando trabalha ativamente na captação quando se desdobra em manter e/ou ampliar a qualidade dos nossos cursos e serviços (principalmente os de atendimento às demandas do aluno), a fim de evitar ou minimizar a evasão. Bons cursos, bons professores, boa reputação e o valor de nossa marca são atrativos de mercado que precisam ser mantidos.

Assim, a direção do campus, juntamente com o gerente do campus elaboraram o orçamento anual com base em consultas às diversas áreas: coordenadores e lideranças dos setores), visando dar-lhes a medida exata de que esse gerenciamento é que possibilita o desenvolvimento financeiro-administrativo, a manutenção da qualidade e a eficiência operacional. E, assim, a expectativa de crescimento, via expansão, poderá ser mantida.

Todos se envolvem e buscam trazer elementos de nossas avaliações internas e externas em suas considerações e solicitações. O resultado da Avaliação Interna, disponibilizado pela CPA, tem sido de grande importância na tomada de decisão de onde investir e o que precisa ser colocado em perspectiva de maior ou menor prazo.

Esses investimentos permitiram melhorias nas condições acadêmicas, além da melhoria do ambiente da IES, proporcionando, assim, uma maior facilidade para atingir os objetivos traçados para cada curso da instituição.

4.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Dimensão 7 (Infraestrutura Física)

4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura Física

Os espaços físicos da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim possuem infraestrutura adequada e atendem às necessidades exigidas pelas normas institucionais, pelas diretrizes dos cursos e pelos órgãos oficiais de fiscalização

pública. A edificação conta com sistema de ventilação natural e artificial (ar-condicionado) em sua totalidade e acabamentos civis com o objetivo de facilitar a manutenção e a higienização.

As instalações são acessíveis e atendem à legislação vigente NBR 9.050/2004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas; Constituição Federal de 1988, em seus artigos 205, 206 e 208; decretos 5.296/2004, 6.949/2009 e 7.611/2011; Portaria n. 3.284/2003.

Todos os seus ambientes de aprendizagem contam com os sistemas acústico e de iluminação, além de ter um sistema de prevenção e combate a incêndio adequado e aprovado junto à corporação do município.

A instituição está coberta por uma rede wireless, além de rede de TI física, contando com uma sala para o Centro de Processamento de Dados, onde são alocados os *links*, servidores e demais ativos de informática para um eficaz atendimento às demandas.

Quanto aos recursos tecnológicos, o setor coloca à disposição dos corpos docente e discente, equipamentos diversos, tais como: televisores, projetores multimídia, notebooks e aparelhagem de som em sala de aula.

A Instituição tem os seguintes espaços disponíveis:

- Salas de aula
- Instalações administrativas
- Auditório
- Sala dos professores
- Instalações para as coordenações de curso
- Espaço para atendimento aos discentes
- Espaços de convivência e de alimentação
- Laboratórios, ambientes e cenários para práticas didáticas
- Instalações sanitárias

Além de todos os espaços citados acima, a IES também destina uma sala à Comissão Própria de Avaliação (CPA), a qual está equipada com computador e acesso à internet.

A Biblioteca da unidade oferece serviços à comunidade acadêmica e à comunidade em geral, por meio da disponibilização de seu acervo e do oferecimento de serviços de informação que atendam à demanda de seus usuários potenciais. Conta ainda com um profissional formado em Biblioteconomia e com registro no Conselho Regional (CRB). Além do acervo físico, oferece também acesso a milhares de títulos em todas as áreas do conhecimento por meio de cinco plataformas digitais:

- Biblioteca Ebsco
- Biblioteca Virtual Pearson
- Minha Biblioteca
- Biblioteca Digital Senac

As plataformas estão disponíveis gratuitamente com acesso ilimitado para todos os alunos e professores por meio do sistema acadêmico Ulife.

O espaço físico projetado está preparado para atender às necessidades dos usuários, como permanência para estudo, reflexão, pesquisa, estudos em grupo, entre outras atividades de leitura e atualização, contando com dimensão, iluminação, ventilação, acústica, tonalidade, comunicação visual, disposição do mobiliário, equipamentos e acessibilidade.

Por ter a diversidade humana como um valor, a IES assume seu compromisso com a inclusão social, efetuando mudanças fundamentais não apenas na adequação do espaço físico, mas, sobretudo, no desenvolvimento de atitudes de sua comunidade, por entender que são as ações concretas e formativas que efetivamente contribuem para a construção de um novo tipo de sociedade.

Nesse sentido, reserva vagas de seu corpo técnico-administrativo a pessoas com deficiência, e cuida das adaptações pertinentes, com vista a atender às necessidades de locomoção e conforto das pessoas com deficiência, disponibilizando, por exemplo, rampas de acesso, banheiros com barras de apoio, pia e espelho adequadamente instalados e elevadores.

5. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Entendendo a importância da apropriação pelos atores da instituição dos dados e informações apresentadas no desenvolvimento das análises, culminando no planejamento e na execução de ações, a CPA apresenta os indicadores disponíveis e suas análises, após tratamento dos aspectos quantitativos e qualitativos pela comissão, para que as áreas responsáveis possam planejar e executar as ações pertinentes. Essas são acompanhadas pela CPA que traduz por meio de materiais e canais apropriados as melhorias oriundas desse processo identificando a consonância entre previsto e implantado, conforme alcance em relação as metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

5.1.1. RESULTADOS DAS VISITAS IN LOCO

Em 2022 a Faculdade AGES de Senhor do Bonfim obteve média global de 4 nas avaliações *in loco*.

Tabela 10 - Conceitos e médias das avaliações in loco de 2022

ATO	CURSO	CONCEITO FINAL	CONCEITO DA DIMENSÃO 1	CONCEITO DA DIMENSÃO 2	CONCEITO DA DIMENSÃO 3
Reconhecimento de Curso	Administração	4	3,81	3,53	3,5
Autorização	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	5	4,89	4,14	5
Autorização	BIOMEDICINA	4	3,78	2,91	4
Reconhecimento de Curso	EDUCAÇÃO FÍSICA	4	3,65	3,63	4,08
Reconhecimento de Curso	ENGENHARIA CIVIL	4	3,61	3,2	4,4

Autorização	GESTÃO AMBIENTAL	4	4	3,93	4,14
Reconhecimento de Curso	LETRAS	4	4,62	4,13	4,63
-	MÉDIAS	4,00	4,05	3,63	4,25

Fonte: elaborado pela CPA.

5.1.2. RESULTADOS DO ENADE

A CPA também acompanhou os resultados das avaliações oriundas do ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), que tem por objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos respectivos cursos de graduação, às suas habilidades para ajustamento, às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e às suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados às realidades brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento.

O edital nº 51, de 24 de junho de 2022 informa que os resultados do ENADE de 2022, só serão divulgados no dia 31/08/23. Sendo assim, apresentamos abaixo, somente o número de participantes do curso da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim:

Tabela 11 – Nº de alunos Enade 2022

Curso	Número Alunos
Faculdade AGES de Senhor do Bonfim	12
Direito	3
Administração	9

Fonte: elaborado pela CPA.

O CPC (Conceito Preliminar de Curso) é um indicador de qualidade que avalia os cursos superiores. Ele é calculado no ano seguinte ao da realização do ENADE de cada área, com base no ENADE, corpo docente, infraestrutura, recursos didáticos pedagógicos e demais insumos.

Na tabela abaixo, são apresentados os indicadores de CI (Conceito Institucional) e IGC (Índice Geral de Cursos) da IES.

Tabela 12 - Índices Institucionais

Índice	Valor	Ano
CI – Conceito Institucional	3	2015
CI-EaD – Conceito Institucional EaD	-	-
IGC – Índice Geral de Cursos	-	-
IGC Contínuo	-	-

Fonte: sistema e-MEC.

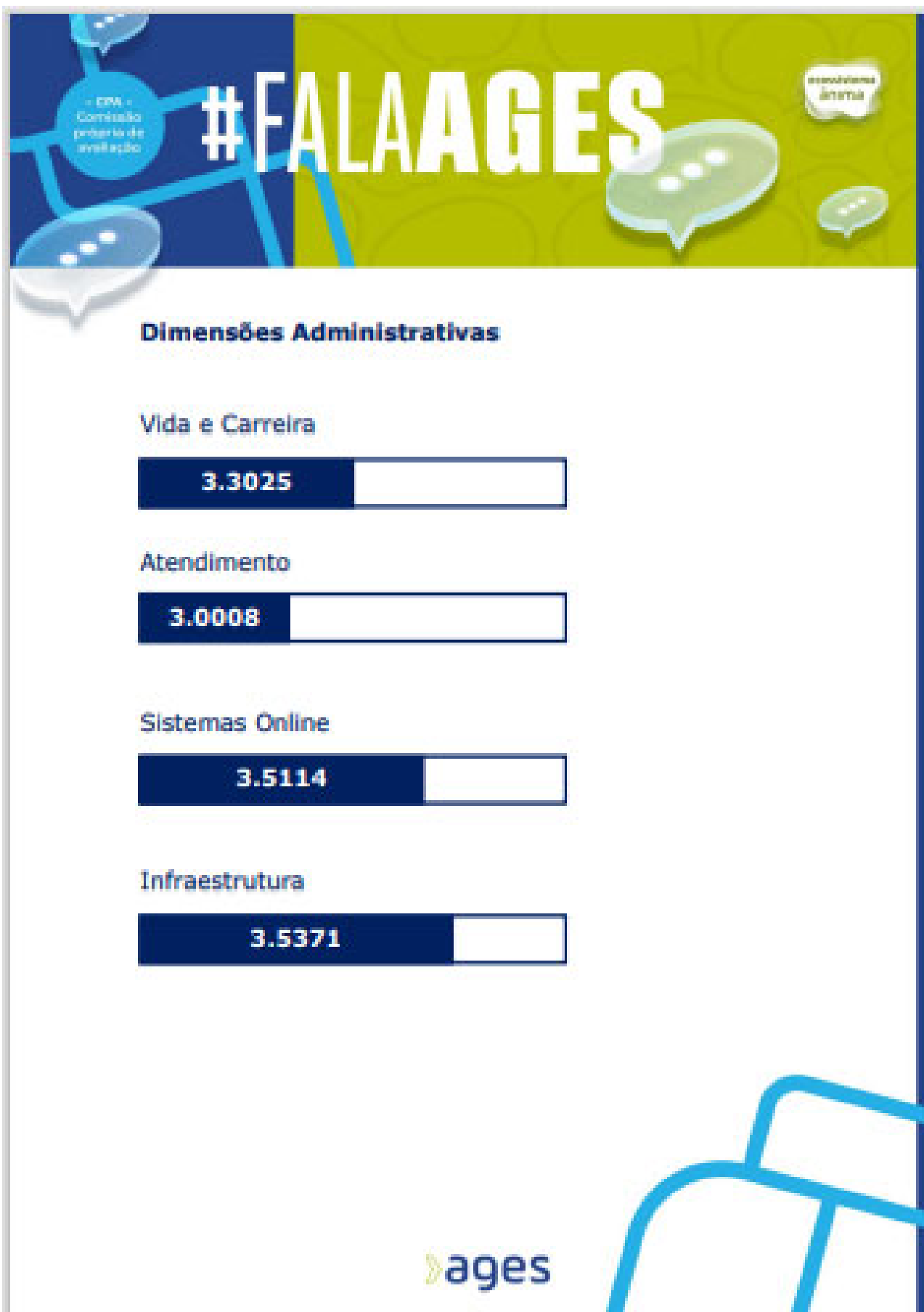
5.2 RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

5.2.1. RESULTADO DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL

Além da divulgação interna, os resultados da avaliação institucional também são divulgados via site institucional, para que todos da comunidade acadêmica tenham acesso e conheçam a evolução a cada semestre. Todos os resultados foram analisados pela gestão, coordenação de curso e líderes administrativos para planejassem as ações de curto, médio e longo prazo a fim de identificar as falhas e corrigi-las.

Figura 46 - Resultado da AI 2022-1 divulgado no site institucional





Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 47 - Resultado da AI 2022-2 divulgado no site institucional

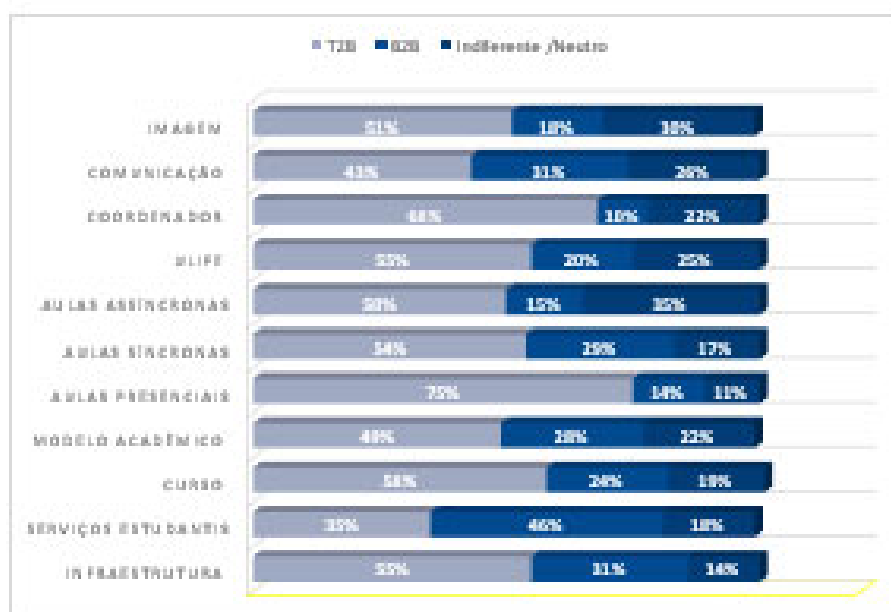




Top two box - T2B e Bottom two box - B2B

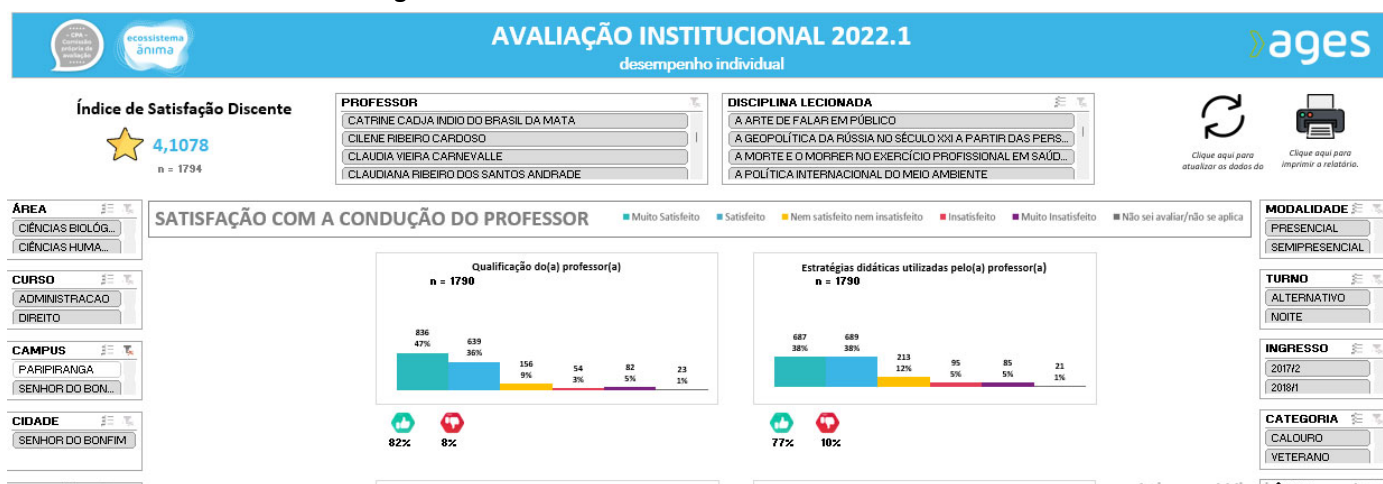
MÉTRICA DE COMPARAÇÃO:

- T2B (*muito satisfeito + satisfeito*)
- B2B (*muito insatisfeito + insatisfeito*)
- Indiferente e Neutro



Cada docente vinculado à uma disciplina, é avaliado pelos discentes. Os resultados destas questões são divulgados de duas formas. A primeira se dá por meio de um dashboard, o qual é enviado a coordenação do curso, onde é possível identificar o nome do professor e o ISD – Índice de Satisfação Discente atribuído a ele. A segunda forma é chamada de Devolutiva Docente, que nada mais é que um arquivo em pdf, onde constam os percentuais de satisfação discente por questão e disciplina lecionada. Estes são disponibilizados as coordenações dos cursos e a partir disto, aos professores.

Figura 48 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-1



Fonte: elaborado pela CPA.

Figura 49 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-2



Fonte: elaborado pela CPA.

Tabela 13 - ISD Docente

Semestre	ISD Geral Docente
2022-1	4,1078
2022-2	4,037
<i>* Mínimo 1 (discordo totalmente / muito insatisfeito)</i>	
<i>*Máximo 5 (concordo totalmente / muito satisfeito)</i>	

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

É possível observar que tanto os docentes que lecionam disciplinas presenciais, quanto os tutores das disciplinas à distância foram bem avaliados, visto que os índices ultrapassam 4, demonstrando a satisfação geral discente.

Na pesquisa realizada em 2022-1, foram disponibilizadas as opções de comentários, nos quais são divulgados aos responsáveis por cada área, para que produzam os Planos de Ação baseados não só na análise quantitativa, mas também na qualitativa, onde os alunos expressam com detalhes a satisfação ou sugestão de melhoria do item avaliado.

Na tabela a seguir, detalhamos a quantidade de comentários obtidos no processo de autoavaliação em 2022-1.

Tabela 14 - Comentários 2022-1

Dimensão	2022-1
Atendimento	50
Coordenação de curso	40
Curso	41
Docente	39
Infraestrutura	58
Ulife	35
Vida e Carreira	24

Fonte: elaborado pela CPA.

Diferente do que foi disponibilizado da Avaliação de 2022-1, em 2022-2 não teve as opções de comentários nas perguntas, desta forma, permanecendo apenas a análise quantitativa.

Na tabela abaixo, detalhamos o índice T2B, que é a soma dos muito satisfeitos com os satisfeitos, e o B2B dos muito insatisfeitos com insatisfeitos, além disso, temos os indiferentes/neutros.

Tabela 15 - Resultado AI 2022-2 T2B, B2B e Indiferentes/ Neutros

Perguntas	T2B	B2B	Indiferentes /Neutros
Infraestrutura	55%	31%	14%
Serviços Estudantis	35%	46%	18%
Curso	58%	24%	19%
Modelo Acadêmico	49%	28%	22%
Aulas Presenciais	75%	14%	11%
Aulas Síncronas	54%	29%	17%
Aulas Assíncronas	50%	15%	35%
Ulife	55%	20%	25%
Coordenador	68%	10%	22%
Comunicação	43%	31%	26%
Imagem	51%	18%	30%

Fonte: elaborado pela CPA.

6. AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES

A Faculdade AGES de Senhor do Bonfim se baseia nos resultados da autoavaliação, para construir a estratégia de seus processos de gestão, que incluem ações corretivas e preventivas, bem como a reestruturação de seu planejamento. Assim, todos os documentos gerados pela CPA são utilizados de maneira estratégica, com o intuito de fortalecer o alinhamento das potencialidades e oportunidades vivenciadas pela IES.

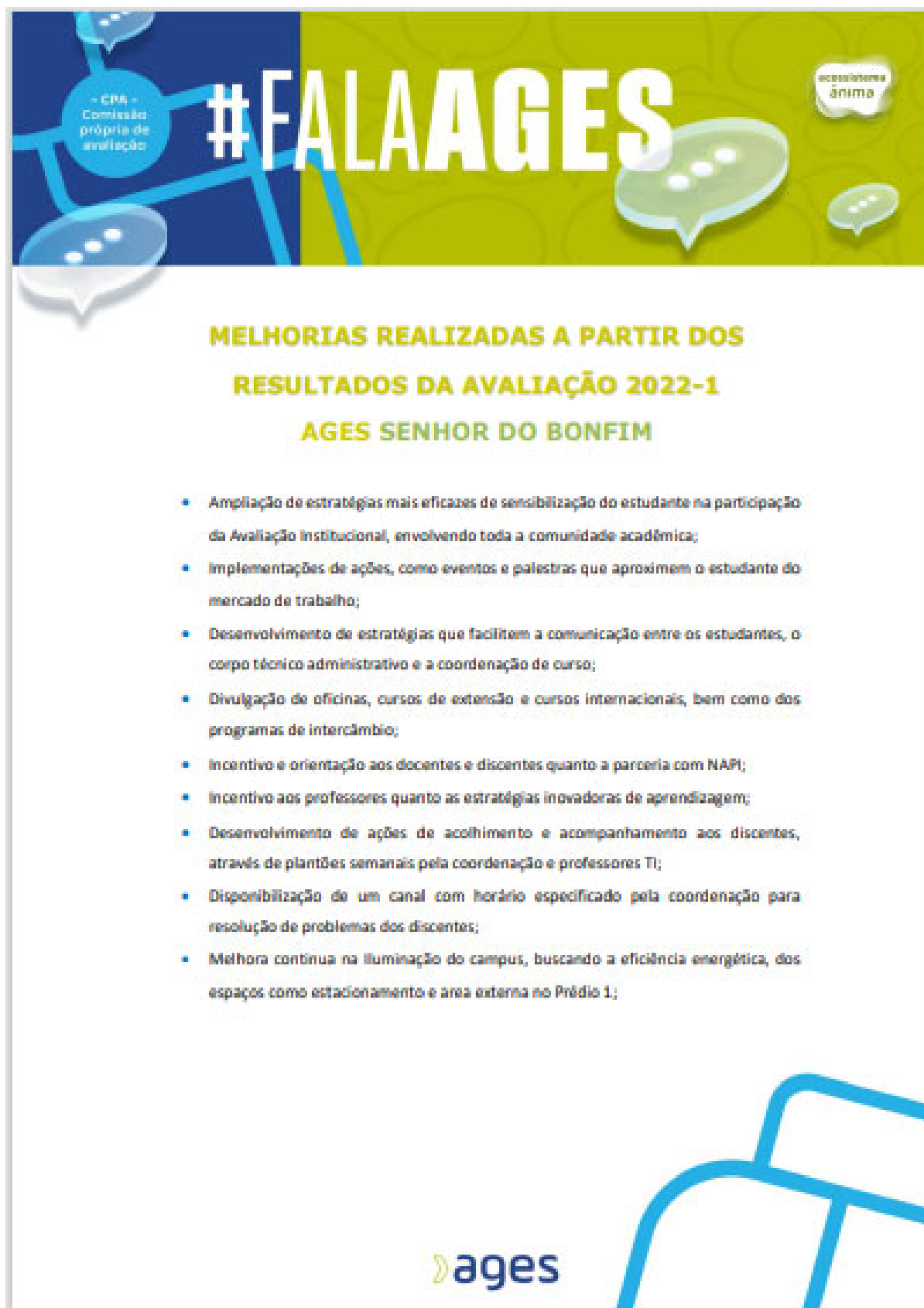
Tendo como base todas as informações obtidas nos processos avaliativos, são produzidos os Planos de Ação Acadêmicos e Administrativos, que consideram as diversas esferas dos cursos e da instituição. Estes documentos também são apresentados em visitas *in loco*, com o objetivo de identificar a evolução das ações e histórico do curso ao longo dos anos.

Visando o fortalecimento da cultura da autoavaliação, a instituição conta com sua CPA, instituída e atuante, sendo composta por membros representantes de diferentes segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil, que além de instruir e acompanhar os processos avaliativos da IES, também é responsável por construir importantes instrumentos de avaliação e ferramentas para o planejamento educacional, em busca da melhoria da qualidade da formação, da produção do conhecimento e da extensão. Essas ferramentas permitem, ainda, que sejam identificadas áreas problemáticas ou que requerem melhorias.

A instituição trabalha continuamente para melhorar e evoluir nos pontos deficientes, e conta com toda a comunidade acadêmica para fazer acontecer.

6.1 MELHORIAS REALIZADAS NA INSTITUIÇÃO

Figura 50 – Melhorias realizadas em 2022



#FALA AGES

**MELHORIAS REALIZADAS A PARTIR DOS
RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2022-1
AGES SENHOR DO BONFIM**

- Ampliação de estratégias mais eficazes de sensibilização do estudante na participação da Avaliação Institucional, envolvendo toda a comunidade acadêmica;
- Implementações de ações, como eventos e palestras que aproximem o estudante do mercado de trabalho;
- Desenvolvimento de estratégias que facilitem a comunicação entre os estudantes, o corpo técnico administrativo e a coordenação de curso;
- Divulgação de oficinas, cursos de extensão e cursos internacionais, bem como dos programas de intercâmbio;
- Incentivo e orientação aos docentes e discentes quanto a parceria com NAPI;
- Incentivo aos professores quanto as estratégias inovadoras de aprendizagem;
- Desenvolvimento de ações de acolhimento e acompanhamento aos discentes, através de plantões semanais pela coordenação e professores TI;
- Disponibilização de um canal com horário especificado pela coordenação para resolução de problemas dos discentes;
- Melhora continua na iluminação do campus, buscando a eficiência energética, dos espaços como estacionamento e area externa no Prédio 1;





#FALAAGES

- Requalificação da sala dos professores para melhor acolhimento dos docentes, com a inclusão do NSA;
- Avanço na qualidade da Internet ofertada a comunidade acadêmica;
- Melhoria no atendimento presencial dos alunos, que mesmo sem ter seus problemas resolvidos, sentem que as equipes estão mais acolhedoras;
- Reorganização da equipe de serviços gerais, trazendo aos Campus uma melhor limpeza, conservação e serviço de jardinagem;
- Ampliação do atendimento presencial dos alunos na biblioteca, partindo deste os empréstimos de livros físicos, como de orientação aos discentes de como melhor aproveitar os sistemas online e orientações gerais;

» ages

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade AGES de Senhor do Bonfim vem trabalhando para se tornar cada vez mais ativa na instituição, priorizando a cada nova avaliação, ações voltadas para uma comunidade acadêmica interativa, no qual todos os segmentos possam contribuir para a melhoria dos processos, e consequente crescimento da IES.

A autoavaliação encontra-se em permanente transformação e aperfeiçoamento e a CPA trabalha de maneira efetiva para que todos os processos se aprimorem, adotando clareza e transparência na divulgação das informações, junto à comunidade acadêmica e aos órgãos reguladores.

Com relação aos dados e informações que aparecem neste Relatório de Autoavaliação Institucional, é possível constatar a coerência existente entre o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e as ações institucionais nas diferentes vertentes de sua atuação acadêmica – ensino, pesquisa, extensão e gestão.

A escrita e elaboração deste documento, permitiu o diagnóstico da realidade na Faculdade AGES de Senhor do Bonfim, e também norteamento das ações estratégicas para os próximos anos do triênio (2021-2022-2023), tendo em vista o cumprimento das metas do PDI e a consolidação dos tópicos apresentados no núcleo básico e comum do documento “Orientações Gerais para o Roteiro de Autoavaliação das Instituições, INEP, 2004”, a Portaria nº 92 de 31/01/2014 e a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65 de 09 de outubro de 2014, além da Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES).