

# EIXO

# 1



## PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Uma avaliação sistemática, transparente, eficiente e democrática de uma instituição precisa estar constantemente atrelada a uma participação abrangente e a um processo ininterrupto de autoavaliação contínua, desenvolvido com rigor e visando à melhoria da própria instituição como um todo. Na IES, esse papel é gerenciado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), e segue normativas externas definidas pelos órgãos ministeriais responsáveis.



## **APRESENTAÇÃO**

A Faculdade Metropolitana de Coari apresenta a seguir seu Relato Institucional (RI) para o ato de credenciamento em junho de 2024, seguindo as orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N<sup>o</sup> 062, o qual foi concebido como uma inovação do Instrumento para Avaliação Institucional Externa (modalidade presencial) – 2014, publicado na Portaria n<sup>o</sup> 92 de 31 de janeiro de 2014. O RI tem por objetivo evidenciar como os processos de gestão institucional se desenvolvem a partir das avaliações externas e das avaliações internas. Conforme orientação da referida nota técnica, o RI está estruturado da seguinte forma: I – Breve histórico da IES; II – Conceitos obtidos em avaliações externas institucionais e de curso; III – Projetos e processos de autoavaliação; IV – Divulgação e análise dos resultados de autoavaliação; V – Plano de melhorias a partir dos processos avaliativos; VI – Processos de gestão; e VII – Demonstração de evolução institucional.

### **I – BREVE HISTÓRICO DA IES**

A Faculdade Metropolitana de Coari (FAMETRO) é uma Instituição de Educação Superior (IES) privada, registrada sob código da IES 22640, que atua há 5 anos no segmento educacional e possui como odorante o Instituto Metropolitano de Ensino Ltda – IME, CNPJ 03.817.341/0001-42, endereço: Av. Constantino Nery, 3000 - Bairro Chapada, Município de Manaus, estado do Amazonas, CEP: 69.050-001. Registro na Junta Comercial do estado do Amazonas, 14/11/2000 sob o NIRE: 132003884-53 e protocolo: 00/021448-5 (por ser empresa limitada não possui registro em cartório, somente na JUCEA). Representante legal: Maria do Carmo Seffair Lins de Albuquerque. Código da Mantenedora: 1416. A mantida FAMETRO Coari situa-se no endereço Rua Independência, 220, bairro Centro, município de Coari, estado do Amazonas, CEP 69.460-000. A Instituição foi credenciada a partir da portaria n<sup>o</sup> 1337 de 12 de julho de 2019.

Dois cursos foram autorizados vinculados ao credenciamento da Instituição, Administração e Logística. Em 2021, iniciou-se a expansão com a autorização do curso de Direito. No ano de 2022, foi autorizado o Curso de Psicologia.

Atualmente, a Instituição conta com aproximadamente 250 discentes, 31 docentes, todos pós-graduados, e oferta quatro cursos de graduação, na modalidade presencial, com os graus acadêmicos de bacharelado e tecnológico, nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas. A FAMETRO conta também com o Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Direito, ofertado através de parceria com a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas).

O Programa de Articulação entre Pesquisa, Ensino, Extensão e Responsabilidade Institucional (PAPEERI), promove práticas de ensino, pesquisa, extensão na perspectiva da interdisciplinaridade, multiprofissionalidade e transversalidade. As linhas de pesquisa, iniciação científica, inovação tecnológica e extensão estão distribuídas em grupos por áreas do conhecimento: Grupo 1 - Educação e Desafios Amazônicos (área de Ciências Humanas) - Linha Educação, Cidadania e Direitos Humanos; Grupo 2 - Saúde, Qualidade de Vida e Desafios Amazônicos (área de Ciências da Saúde) - Linha Saúde, Prevenção, Qualidade de Vida e Abordagem Multidisciplinar; e Grupo 3 - Gestão Empreendedorismo e Direito na Amazônia (área de Ciências Sociais Aplicadas e Tecnológicas) - Linha Empreendedorismo, Empregabilidade e Cidadania Amazônica.

O Projeto Pedagógico Institucional (PPI) se encontra alinhado com às demandas locais-regionais e às exigências do mundo do trabalho, e oferta estrutura que promove o ensino, pesquisa e extensão, por meio de laboratórios de aprendizagem, bibliotecas, espaços de convivência e preços acessíveis sem que haja comprometimento da qualidade dos serviços prestados.

### **II- CONCEITOS OBTIDOS EM AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS E DE CURSO**

A Faculdade Metropolitana de Coari obteve Conceito Institucional (CI) 4 em seu credenciamento, em 2019. O compromisso da Instituição com a oferta de educação superior de

qualidade pode ser verificado através dos conceitos obtidos pelos cursos (Conceito de Curso - CC), como apresentado no quadro a seguir:

NOME DO CURSO	GRAU	VALOR CC	ANO CC
Administração	Bacharelado	4	2018
Logística	Tecnológico	3	2018
Direito	Bacharelado	4	2021
Psicologia	Bacharelado	4	2022

Conforme constatado no quadro acima, 75% dos cursos receberam conceito 4 em suas visitas de autorização, reflexo do constante investimento em melhorias de infraestrutura e contínua reestruturação da composição do corpo docente e da organização didático-pedagógica. Até o momento nenhum curso passou por ato de reconhecimento.

### III - PROJETOS E PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

O Programa de Avaliação Institucional (PAI) da Faculdade Metropolitana de Coari foi estruturado para obter e analisar os resultados provenientes de três avaliações: externas, internas e de desempenho dos professores e coordenadores. A articulação dos resultados dessas avaliações permite traçar um panorama da qualidade da educação ofertada, identificar fragilidades e potencialidades, bem como propor ações de melhorias para o adequado desenvolvimento dos cursos e da Instituição.

O projeto de autoavaliação da Instituição se baseia em quatro nortes que servem para a condução do processo avaliativo na perspectiva de aperfeiçoamento institucional: conscientização e adesão voluntária; avaliação total e coletiva; unificação da linguagem; e competência técnico-metodológica. Além destes parâmetros, o projeto foi construído para atender as seguintes características: processo democrático, contextualizado, flexível, ético e sistemático.

Neste contexto, o processo avaliativo se constitui em uma oportunidade ímpar para a comunidade acadêmica refletir sobre suas ações e a possibilidade de conhecer e analisar de forma crítica a instituição com vista a qualidade das ações empreendidas.

O processo de autoavaliação institucional foi conduzido anualmente, contando com planejamento, disponibilização da pesquisa, sensibilização, coleta e análise dos dados e divulgação dos resultados. As pesquisas de autoavaliação foram estruturadas a partir do instrumento de Avaliação Institucional Externa para os atos de credenciamento e transformação de organização acadêmica do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, contemplando os 5 eixos e as 10 dimensões propostas na Nota Técnica INEP 65 de 09/10/2014.

As duas primeiras pesquisas de autoavaliação institucional foram realizadas em 2020 e 2021, contando com a participação dos docentes e dos técnicos-administrativos. Em 2022, a CPA também realizou a pesquisa institucional com os discentes e a sociedade civil organizada, e no mesmo ano foi aplicada a primeira autoavaliação de curso com os discentes que recém haviam ingressado na Instituição. Desta forma, ao longo de quatro anos, a CPA conseguiu criar a cultura de avaliar para melhorar, estimulando a participação de novos membros da comunidade acadêmica e contando com o engajamento dos veteranos.

Todas as pesquisas realizadas foram disponibilizadas, para a comunidade interna, através do portal acadêmico, com direcionamento para os questionários por meio de link junto à banner personalizado. Em 2021, as pesquisas passaram a ser disponibilizadas no portal de pesquisas da CPA, desenvolvido pelo Departamento da Tecnologia da Informação (DTI). A sociedade civil organizada, representada por gestores de setores das empresas parceiras, as quais ofertam vagas de estágios e empregos para os alunos da Instituição, acessaram as pesquisas a partir de links do Google@ Formulários encaminhados por e-mail.

Os questionários foram constantemente revisados e reestruturados para adequação da linguagem e composição dos indicadores, constituídos por questões de múltipla escolha, sua quantidade variando de acordo com o segmento consultado, e uma questão aberta para livre resposta. Os questionários elaborados em 2018 e 2019 foram estruturados utilizando a escala de Likert, com cinco opções de resposta: concordância (plenamente e parcialmente), discordância (plenamente e parcialmente) e não se aplica. A partir de 2020, os questionários foram reestruturados, utilizando a métrica Net Promoter Score (NPS), e as questões fechadas passaram a disponibilizar alternativas de respostas com variação de 0 a 10.

A análise dos dados se deu a partir da separação dos respondentes foram divididos em três níveis, de 0 a 6, detratores, 7 e 8, neutros, e 9 e 10, promotores. O percentual de promotores foi subtraído do percentual de detratores e o resultado da subtração indicou a zona que se encontra o indicador. Resultados entre -100 e 0, considerados em zona crítica, entre 1 e 30, em aperfeiçoamento, entre 31 e 70, em qualidade, e entre 71 e 100, em excelência. Em todas as pesquisas, as respostas das questões abertas foram categorizadas por uma análise de conteúdo (busca de sentido das citações) e agrupadas por setor de interesse.

Durante os quatro processos de autoavaliação institucional, conduzidos até o momento, a comunidade foi continuamente sensibilizada a partir de banners disponibilizados pelos ambientes físicos e virtuais institucionais, através de reuniões realizadas com os gestores, professores/tutores e técnicos-administrativos, além de visitas as salas de aulas. Constaram ainda como estratégias adicionais de sensibilização nos dois últimos processos avaliativos, a confecção de tutoriais e o sorteio de prêmios para os cursos que obtiveram os melhores índices de participação na pesquisa.

Anualmente os resultados das autoavaliações institucionais foram coletados, analisados e os resultados encaminhados para as coordenações dos cursos de graduação e aos gestores para elaboração dos relatórios analíticos dos resultados das autoavaliações, os planos acadêmicos-administrativos e o planejamento estratégico. Os resultados das avaliações internas e externas foram divulgados nos fóruns anuais com a comunidade acadêmica, através de banners físicos e virtuais, além dos relatórios de autoavaliação institucional. Os resultados e os relatórios também foram disponibilizados no site institucional, tornando acessível a qualquer interessado.

#### **IV – DIVULGAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO**

Os resultados apresentados a seguir são um resumo dos relatórios de autoavaliação institucional desde o último ato regulatório, constando uma análise sintética dos resultados. Para cada eixo foram selecionados os indicadores que apresentaram as principais potencialidades e os pontos a melhorar.

##### **Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional (Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação)**

O quadro 1 apresenta a participação da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação institucional desde o último ato regulatório. O comparativo entre o primeiro e o último ano da pesquisa, permite verificar que houve evolução crescente nos percentuais de participação de cada segmento consultado da comunidade acadêmica, aumentando de 75% para 89% entre os colaboradores da equipe administrativa, de 80% para 100% entre os docentes e tutores, além de 65,1% para 68,9% entre os discentes.

Quadro 1 - Participação da comunidade acadêmica na autoavaliação institucional de 2020 a 2023.				
SEGMENTOS	PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO			
	2020	2021	2022	2023
Discentes	-	-	65,1%	68,9%
Docentes/tutores	80%	75%	78%	100%
Técnicos-Administrativos	75%	86%	83%	89%

Fonte: CPA, 2023.

Desta forma, a CPA constata que a execução das estratégias de sensibilização presentes no plano de engajamento permitiram a promoção da cultura da autoavaliação com êxito, tornando possível identificar as potencialidades e as fragilidades apontadas por cada setor da comunidade acadêmica, assim possibilitando a reanálise das metas e das ações propostas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A percepção do trabalho realizado pela CPA pode ser verificada através das pesquisas de autoavaliação institucional, onde a importância da CPA para o desenvolvimento da Instituição obteve avaliações em zona NPS de excelência nas duas últimas pesquisas realizadas com os docentes/tutores e técnicos-administrativos, e zona NPS de qualidade alta entre os discentes, obtendo aumento de 9 pontos NPS em 2023.

## **Eixo 2: Desenvolvimento Institucional**

Na percepção da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, o cumprimento da missão Institucional é uma das grandes potencialidades, juntamente com o papel da CPA na condução do Programa de Avaliação Institucional. Vale destacar a pesquisa realizada com os docentes/tutores que resultou em zona NPS de excelência em 2022 e 2023 para os seguintes indicadores: recursos tecnológicos disponíveis para promover a aprendizagem, promoção de ações que estimulam o respeito à diversidade, o preparo dos estudantes para o mercado de trabalho e a eficácia dos métodos avaliativos empregados.

A sociedade civil organizada manifestou alta satisfação em todos os indicadores avaliados, com destaque para a postura ética dos acadêmicos e a demonstração das habilidades e das competências requeridas para o exercício da profissão. A questão mais importante no aspecto do cumprimento da missão, referente a experiência com os acadêmicos e a probabilidade de indicar outros profissionais proveniente da Instituição, também pontuou em zona NPS de excelência, sendo a mais bem avaliada.

A contribuição da Instituição para o desenvolvimento socioeconômico da região (responsabilidade social) foi avaliada pela sociedade civil organizada de forma extremamente satisfatória, apresentando valor NPS 93-94, nas pesquisas realizadas em 2022 e 2023, valores mais altos obtidos entre todos os indicadores das pesquisas.

Como pontos a melhorar, se destacam as atividades interdisciplinares e transversais, as quais foram avaliadas em todas as pesquisas em zona NPS de qualidade pelos discentes, mas com valores NPS abaixo do desejado para o período.

## **Eixo 3: Políticas Acadêmicas (Dimensões: 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; 4 – Comunicação com a Sociedade; e 9 – Política de Atendimento ao Discente)**

A Instituição oferta todos os programas de apoio ao discente para a sua permanência com êxito na vida acadêmica. No ano de 2022, a oferta do apoio psicopedagógico, a acolhida dos calouros, a divulgação do edital de monitoria, a oferta de nivelamento e a divulgação do edital de monitoria, foram avaliados pelos alunos em zona NPS de qualidade, com valores por volta de 32 a 41 pontos NPS. No ano seguinte, os mesmos indicadores apresentaram aumento de satisfação variando de 9 a 14 pontos NPS. Os docentes/tutores avaliaram a política de atendimento aos discentes em zona NPS de qualidade alta nos últimos três anos da pesquisa institucional. Ainda como serviços de atendimento ao discente, o Núcleo de Apoio ao Discente (NADI), o setor financeiro e a Secretaria Acadêmica (SECAD) também apresentaram aumento em seus valores NPS para o mesmo período, sendo esse último setor posicionado em zona de excelência.

Referente a dimensão 4, destaca-se como potencialidades a comunicação da instituição com as comunidades externa e interna através do site e redes sociais institucionais, por onde são divulgadas informações a respeito dos cursos de graduação, das atividades acadêmicas desenvolvidas, das ações sociais, dos resultados das avaliações internas e externas, bem como a disponibilização dos relatórios de autoavaliação institucional, o relato institucional e as decisões dos órgãos colegiados e de gestão. Adicionalmente como potencialidade da dimensão 2, a

divulgação das atividades de extensão foi avaliada pelos docentes/tutores em zona de qualidade alta nos dois últimos anos da autoavaliação institucional.

Considerando os indicadores que apresentaram valores NPS abaixo dos 40 pontos ou com tendência de redução na satisfação na última pesquisa, pode-se destacar como pontos a melhorar: a divulgação do programa de iniciação científica e tecnológica (PROMICT), o atendimento do Núcleo de Educação a Distância e o retorno dado das solicitações realizadas via portal do aluno.

#### **Eixo 4: Políticas de Gestão (Dimensões: 5 – Políticas de Pessoal e 6 – Organização e Gestão da Instituição)**

Como grandes potencialidades das políticas de pessoal, destacam-se a satisfação dos docentes/tutores com as condições ofertadas para o desenvolvimento pessoal e profissional e a contribuição das capacitações ofertadas, ambos passando de zona NPS de qualidade em 2021 para excelência em 2023. Já entre os colaboradores administrativos observou-se avaliação de aperfeiçoamento em 2021/2022 com aumento de 26 a 30 pontos em 2023, posicionando esses indicadores em zona NPS de qualidade, havendo ainda espaço para melhorias.

No que se refere a organização e gestão da Instituição, o apoio prestado pelo Recursos Pedagógicos e pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) foram avaliados pelos colaboradores técnicos-administrativos em zona de aperfeiçoamento em 2021/2022. No mesmo período, a eficiência da comunicação entre os setores da instituição foi avaliada em zona de qualidade com valores NPS em torno de 40. Já entre os docentes, os mesmos indicadores foram avaliados em zona NPS de excelência nas últimas três pesquisas institucionais realizadas.

O constante investimento para a aquisição de equipamentos/materiais e reestruturação da infraestrutura tecnológica realizados para acompanhar a expansão da oferta educacional, resultaram em potencialidades apontadas pela comunidade acadêmica sobre o papel da gestão institucional na organização, no compromisso com a oferta de educação de qualidade e na capacidade de investimento para o constante desenvolvimento institucional.

Em 2023, como resultado das melhorias, houve crescimento da satisfação com o atendimento e o apoio prestado por todos os setores, assim como sobre a eficiência da comunicação, posicionando todos os indicadores em zona NPS de qualidade pelos colaboradores do administrativo.

#### **Eixo 5: Infraestrutura Física (Dimensão 7 – Infraestrutura Física)**

Nas pesquisas de autoavaliação institucional de 2020 a 2022, as infraestruturas física e tecnológica apresentaram diversos indicadores que foram avaliados pela comunidade acadêmica em zona NPS de aperfeiçoamento e alguns em zona crítica. Esses resultados fomentaram o desenvolvimento de planos de melhorias os quais foram discutidos no planejamento estratégico e aprovados pelo CONSUP.

Na última autoavaliação, realizada em 2023, foi notável o aumento de satisfação de toda a comunidade acadêmica referente aos mesmos indicadores da infraestrutura, com a grande maioria passando para zona NPS de qualidade e alguns, excelência.

Durante o processo avaliativo de 2023, a ampliação e a reestruturação da infraestrutura física se encontrava na etapa final de disponibilização da maioria dos espaços. Desta forma, como pontos de maior atenção para aprimoramento foram apontados os seguintes indicadores: auditório, espaços de convivência e de alimentação, biblioteca física e adequação das instalações para PCD. Esses espaços foram contemplados no projeto de expansão da unidade, sendo ofertados, em 2024, ambientes mais amplos, com maior conforto e mais adequados para atender a comunidade acadêmica da FAMETRO Coari.

## V- PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS

A partir dos resultados dos processos avaliativos internos e externos foi possível identificar as principais potencialidades e fragilidades institucionais. Essas informações subsidiaram o planejamento de ações e a definição de prioridades para a superação das dificuldades. Esses planos de ação foram levados para discussão no planejamento estratégico e suas execuções foram acompanhadas pela CPA.

Como planos de melhorias oriundos dos indicadores apontados nas autoavaliações, destacam-se:

- i) Aperfeiçoar a divulgação dos resultados das avaliações institucionais;
- ii) Melhorar a adesão da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação por meio da oferta de premiações para os cursos de graduação que obtiverem os melhores índices de participação e pelo aperfeiçoamento da interface onde a pesquisa é disponibilizada;
- iii) Ampliar as ações de sensibilização e de divulgação dos resultados das avaliações institucionais com atenção para a acessibilidade;
- iv) Criar conteúdos transmitidos através de canais digitais para aproximar a comunidade interna da sociedade por meio de projetos inovadores;
- v) Melhorar a comunicação com as comunidades externa e interna através da aquisição de um software de CRM (Customer Relationship Management) e da implantação de uma plataforma de atendimento virtual no site Institucional que atue integrando, de forma transversal, às áreas acadêmicas e administrativas;
- vi) Produzir material de divulgação dos serviços ofertados pelo NADI e ouvidoria;
- vii) Criar alternativas de atendimento aos alunos nos setores pedagógicos e administrativos com o intuito de diversificar, dinamizar e tornar mais efetivo o acesso às informações e a resolução de solicitações realizadas por meio dos setores financeiro, NADI e SECAD;
- viii) Aperfeiçoar o programa de capacitação dos colaboradores;
- ix) Implantar o acompanhamento de todas as etapas da curricularização da extensão na Plataforma Digital;
- x) Criar um aplicativo para uso em mobile, com o objetivo de melhorar a satisfação da comunidade acadêmica referente a experiência no acesso das funcionalidades do portal acadêmico, utilizando uma interface mais moderna, com melhor agilidade no uso dos seus recursos e maior estabilidade, além de acompanhar os avanços tecnológicos e sociais;
- xi) Ampliar e aperfeiçoar as instalações físicas com atenção ao auditório, aos espaços de convivência e de alimentação e à biblioteca física.

Em relação as avaliações externas, merecem destaque as ações implementadas a partir dos indicadores pontuados com conceitos inferiores a 5 no relatório da avaliação institucional externa, ato de credenciamento (2019), expressas no quadro abaixo:

INDICADOR	PLANO DE AÇÃO
4.3	Regulamentar e aperfeiçoar o programa de capacitação para todos os colaboradores.
5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 e 5.9	Ampliar os mecanismos de acessibilidade física e atitudinal a disposição das comunidades interna e externa.
5.2	Criar uma plataforma digital de apoio às aulas presenciais e disponibilizar nas salas de aula mecanismos que facilitem o acesso aos serviços, programas e documentos institucionais.
5.3 e 5.4	Ofertar espaços mais amplos e adequados tecnologicamente às atividades educacionais.
5.5	Ofertar um espaço específico para atendimento individualizado e de pequenos grupos e criar um setor que integre de forma inovadora as diferentes modalidades de atendimento ao discente, como telefone, e-mail, chat e aplicativo de compartilhamento de mensagens.
5.6	Ampliar os espaços de convivência e de alimentação, com oferta de serviço

	terceirizado de cantina, reprografia e outros serviços variados.
5.7	Ofertar novos recursos tecnológicos de suporte as aulas práticas.
5.11	Ofertar uma sala de apoio de informática em acréscimo ao laboratório móvel.
5.12	Ampliar a oferta de sanitários com a implementação do banheiro familiar e fraldário.
5.14 e 5.17	Aprimorar o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) quanto a integração com o portal acadêmico, seus campos de interação entre docentes/tutores e discentes, além dos campos de disponibilização do material didático e da oferta de atividades de ensino, pesquisa, extensão, extracurriculares e complementares.

Como ações de melhoria propostas para fortalecer as competências e as habilidades requeridas nas diretrizes curriculares e conseqüentemente superar dificuldades detectadas nos relatórios de autorização dos cursos de graduação, foram implementadas estratégias inovadoras de aprendizagem e de avaliação, como: i) implantação do novo modelo do plano de aprendizagem, atendendo às inovações pedagógico-metodológicas; ii) ampliação da oferta de formação continuada para atualização em relação a metodologias ativas e novas estratégias didáticas.

Finalmente, como planos de melhorias que estão sendo implementados em 2024:

- i) melhorar a comunicação com a comunidade interna através da distribuição de placas com QR Code pelos espaços físicos para acesso à informações institucionais;
- ii) melhorar o conhecimento a respeito do uso dos laboratórios virtuais através da criação de tutoriais;
- iii) estimular o uso do aplicativo mobile FAMETRO e aprimorar suas funcionalidades através da disponibilização dos questionários de autoavaliação e de desempenho de docentes/coordenadores;
- iv) ampliar os espaços de convivência e de alimentação;
- v) ampliar o auditório Institucional;
- vi) aperfeiçoar a gestão do desempenho acadêmico e da qualidade de ensino (implementação do FAMETRO Avalia);
- vii) reestruturar os regulamentos e os projetos das atividades transversais e interdisciplinares;
- viii) ofertar treinamentos, capacitações, cursos e formação continuada de forma assíncrona aos colaboradores (FAMETRO Qualifica);
- ix) informatizar os comunicados internos;
- x) modernizar o sistema de controle de impressão.

## VI- PROCESSOS DE GESTÃO

Durante o desenvolvimento institucional, vários programas de gestão acadêmico-administrativos foram implementados para melhorar os processos e alcançar mudanças inovadoras na forma como as decisões de gestão são compartilhadas, decididas, implementadas e monitoradas.

A gestão institucional da FAMETRO Coari passou a balancear os indicadores presentes nos relatórios da CPA e das avaliações externas (Institucional e dos cursos de graduação) para aumentar a eficiência e a eficácia das operações, além de permitir a identificação de tendências e superação de dificuldades que precisaram ser tratadas, baseando-se em uma série de processos e indicadores de desempenho que visam o acompanhamento, o monitoramento e a melhoria contínua da Instituição.

A definição dos objetivos, metas e estratégias institucionais foram atrelados e produzidos a partir dos resultados das avaliações internas e externas, pois permitem a identificação dos indicadores prioritários, direcionando os gestores acadêmicos e administrativos na formulação do planejamento estratégico e planos de melhorias setoriais, mapeando a trajetória de melhorias da Instituição.

As evoluções da participação, da representatividade e da transparência nos órgãos gestores e colegiados podem ser atestadas a partir da reformulação dos regulamentos

institucionais, dos fluxos dos processos e programas, assim como por meio da divulgação das decisões institucionais e suas apropriações pelas comunidades interna e externa.

A trajetória de melhorias do FAMETRO Coari e suas relações com as avaliações institucionais e com os objetivos e metas do PDI podem ser visualizadas no quadro a seguir:

OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS	AVALIAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS	MELHORIAS INSTITUCIONAIS
<p><b>Eixo 01: Planejamento e Avaliação Institucional</b></p> <p>Promover a cultura da utilização dos resultados das avaliações institucionais como instrumento de gestão e acadêmico-administrativo para melhoria da educação.</p>	<p>Conceitos obtidos em alguns indicadores dos relatórios das avaliações externas (autorizações dos cursos de graduação) apresentaram resultados abaixo da meta desejada.</p> <p>Fomentar a participação crescente da comunidade acadêmica nas pesquisas de autoavaliação.</p>	<p>Com base na cultura da autoavaliação institucional e dos resultados provenientes dos indicadores apontados pelas pesquisas, foi possível propor planos de melhorias que auxiliaram no aperfeiçoamento dos indicadores obtidos pelos cursos de graduação nos atos de autorização. Além disso, a média do valor NPS, entre cada segmento consultado, vem aumentando a cada pesquisa realizada, o percentual de participação na autoavaliação institucional obteve o seu melhor resultado em 2023, os processos de autoavaliação foram revistos e reformulados, os questionários e a divulgação dos resultados foram aprimorados e a sua disponibilização passou a ser realizada em uma nova plataforma.</p>
<p><b>Eixo 02: Desenvolvimento Institucional</b></p> <p>Assegurar que os meios e os recursos necessários sejam executados por intermédio dos diferentes segmentos institucionais previstos, para a realização plena das metas e ações acadêmico-administrativas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da IES.</p>	<p>Conceitos obtidos em alguns indicadores das pesquisas de autoavaliação apresentaram resultados abaixo da meta desejada pela Instituição, havendo necessidade de reformulação dos processos de gestão no ensino, pesquisa e extensão para aprimoramento dos serviços prestados.</p>	<p>Os processos de gestão foram expandidos com ampliação dos atores no processo de planejamento estratégico em cada setor, com monitoramento dos indicadores de gestão. Os programas voltados para promoção de ações em defesa dos direitos humanos e a igualdade étnico-racial, modelagem didático-pedagógica para formação integral com orientação para o mercado de trabalho através das práticas de metodologias ativas foram revisados e reestruturados. Os processos de gestão das ações de responsabilidade social foram reformulados baseados em projetos de pesquisa e atividades de extensão, alcançando o nível de satisfação na zona de excelência entre o segmento da sociedade civil organizada.</p>
<p><b>Eixo 03: Políticas Acadêmicas</b></p> <p>Implantar integralmente as ações estratégicas previstas correlacionadas as políticas (ensino de graduação e pós-graduação, pesquisa, extensão) tendo em vista o alcance dos princípios institucionais, a missão contida no Plano de Desenvolvimento Institucional, a</p>	<p>Os resultados das avaliações externas (autorizações de cursos) apontaram para a necessidade de aprimoramento das políticas acadêmicas na perspectiva dos estudantes, no que tange a formação dos alunos baseado em competências e habilidades para atender as diretrizes</p>	<p>As ações propostas aprimoraram as políticas acadêmicas, através da implementação das seguintes melhorias: revisão dos PPCs dos cursos de graduação; melhoria dos projetos de cunho social e ambiental como parte das atividades de extensão; ampliação dos meios de comunicação com a comunidade interna e externa através da criação do portal digital, da ampliação do uso das redes sociais, diversificação das modalidades de atendimento (Chat Maria, <i>Contact Center</i> e Central de Relacionamento ao Aluno - CRA); implementação de inovações tecno-pedagógicas (Conecta, Minuto Fametro, PodFametro, Super Aula, entre outros) assim como a criação do</p>

<p>comunicação com a sociedade e as políticas de atendimento aos discentes.</p>	<p>curriculares. Quanto as avaliações internas institucionais, houve necessidade de aperfeiçoamento das políticas para pesquisa, extensão e de atendimento aos discentes.</p>	<p>aplicativo <i>mobile</i> FAMETRO; melhoria da satisfação dos discentes referente ao atendimento da SECAD, NADI e do setor Financeiro através da criação das modalidades de atendimento descritas acima; criação e redesenho dos programas PAPEERI, Produzir e Publicar, PROMICT, PROACESSO e CONCIFA foram relevantes no processo de gestão acadêmica.</p>
<p><b>Eixo 04: Políticas de Gestão</b></p> <p>Operacionar mecanismos de estímulo à qualificação e formação continuada do seu corpo docente e técnico administrativo.</p> <p>Promover o planejamento da organização institucional visando a excelência acadêmica.</p> <p>Criar mecanismos de participação da comunidade acadêmica, formalização de parcerias e captação de fomentos e redução de inadimplência institucional.</p>	<p>Os resultados das avaliações internas e externas apontaram para áreas de aperfeiçoamento identificadas nas políticas de capacitação dos técnicos-administrativos e tutores, além da oferta de bolsas/descontos para qualificação, participação na tomada de decisão e condições operacionais.</p>	<p>Foram implantados novos programas de capacitação para os colaboradores (PROFORMAR), com maior incentivo à qualificação através da oferta de descontos/bolsas para cursos de idiomas, de graduação, além da intensificação dos cursos de atualização pedagógica e formação continuada presencial e virtual. A reformulação das políticas de gestão, dos documentos institucionais e da infraestrutura tecnológica, bem como o constante investimento em expansão para oferta de educação balizada na sustentabilidade financeira foram itens manifestados como progresso pela comunidade acadêmica. A criação de novos mecanismos de participação nas decisões dos órgãos colegiados e de gestão, assim como o acesso as suas decisões, foram variáveis de avanço nos últimos anos.</p>
<p><b>Eixo 05: Infraestrutura</b></p> <p>Ofertar instalações adequadas e equipamentos compatíveis com as atividades educacionais previstas, considerando, o número de cursos, o número de alunos e os espaços necessários para o pleno desenvolvimento da missão institucional até 2026.</p>	<p>Os resultados das avaliações internas e externas apontaram para a necessidade de ampliação e aperfeiçoamento das infraestruturas física e tecnológica disponíveis.</p>	<p>Os planos de melhorias elaborados desde 2018 resultaram em grandes melhorias nas seguintes infraestruturas física e tecnológica: ampliação e aperfeiçoamento de toda infraestrutura acadêmica e administrativa disponível, criação de sala para o desenvolvimento de metodologias ativas, implementação dos laboratórios e bibliotecas virtuais, ampliação dos acervos bibliográficos, adequação das instalações sanitárias para diferentes necessidades, modernização e ampliação da sala de professores/tutores, melhoria das infraestruturas física e tecnológica da sala da CPA, desenvolvimento do portal de pesquisas da CPA, aprimoramento do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e ampliação da acessibilidade física e atitudinal. Além disso, o aperfeiçoamento do plano de expansão e atualização de equipamentos, constante investimento na infraestrutura de execução e suporte, melhoria do plano de contingência, redundância e expansão, melhoria da segurança e da limpeza das instalações e melhores condições ergonômicas ofertadas. Todas essas melhorias podem ser corroboradas a partir dos resultados obtidos nas avaliações externas e internas desde o</p>

## VII- DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

O histórico e a evolução Institucional são impactados profundamente pelas melhorias contínuas oriundas da execução do planejamento estratégico e dos planos acadêmico-administrativo, os quais se baseiam em dados e informações angariadas a partir da execução do programa de avaliação institucional (PAI), conduzido pela CPA.

A constante evolução da instituição nos últimos 5 anos pode ser constatada de diversas formas, como:

- i) expansão da oferta de graduação presencial com a autorização de seis novos cursos, ampliando as oportunidades de formação em outras áreas do conhecimento;
- ii) ampliação e reestruturação da infraestrutura física acadêmica e administrativa;
- iii) constantes investimentos na ampliação da infraestrutura tecnológica de rede, sistemas e softwares;
- iv) implantação e aperfeiçoamento da Plataforma Digital de apoio às aulas e às atividades presenciais e do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- v) implantação do Ambiente Virtual de Extensão (AVEX);
- vi) implantação e aperfeiçoamento do aplicativo mobile FAMETRO;
- vii) implantação dos laboratórios e bibliotecas virtuais;
- viii) melhoria do atendimento aos discentes nos setores administrativos através da criação do Contact Center, da Central de Relacionamento ao Aluno (CRA) e do Chat Maria;
- ix) aperfeiçoamento dos processos de autoavaliação através da criação do novo portal de pesquisas da CPA;
- x) aprimoramento da divulgação dos resultados das avaliações institucionais;
- xi) índices de participação crescente da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada nos processos de autoavaliação;
- xii) aperfeiçoamento da participação das comunidades interna e externa nas decisões dos órgãos colegiados e de gestão, assim como do acesso às suas decisões;
- xiii) aprimoramento da comunicação com as comunidades interna e externa por meio da oferta de formação complementar por meio de inovações tecno-pedagógicas (Conecta, Minuto Fametro, PodFametro, Super Aula, entre outros);
- xiv) implantação e execução do programa de capacitação para os colaboradores (PROFORMAR);
- xv) implantação e execução do programa Pedagogia Universitária.