



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2024

Teresópolis/RJ
Dezembro – 2024

Centro Universitário Serra dos Órgãos – UNIFESO

Caracterização da IES:

Instituição privada sem fins lucrativos



Campus Sede

Endereço: Av. Alberto Torres, III, Alto – CEP: 25 964-004

Município: Teresópolis

Estado: Rio de Janeiro



Campus Quinta do Paraíso

Endereço: Estrada Wenceslau José de Medeiros, Fazenda

Quinta do Paraíso, 1045 – CEP: 25976-345

Município: Teresópolis

Estado: Rio de Janeiro

Participantes da Pesquisa

COORDENAÇÃO

Joelma de Rezende Fernandes



PESQUISADORES

Ana Carolina Borba de Frias
Ana Paula Vieira dos Santos Esteves
Danielle Carvalheira Costa Coelho



ORGANIZADORES

Jefferson Marcel de Carvalho Ferreira Marques
Vivian Telles Paim



AUTORES DO RELATÓRIO

Ana Carolina Borba de Frias
Ana Paula Vieira dos Santos Esteves
Danielle Carvalheira Costa Coelho
Joelma de Rezende Fernandes
Vivian Telles Paim



Sumário

1. Introdução	5
2. Metodologia	6
3. EIXO 1 – Planejamento e avaliação institucional	10
3.1 Planejamento institucional	11
3.2 Avaliação institucional	12
3.2.1 Teste de progresso	12
3.2.2 Avaliação da educação on-line	13
3.2.3 Pesquisa CPA	14
3.2.4 Avaliações externas	18
3.2.5 Pesquisa NPS	20
3.2.6 Avaliação docente	23
3.2.7 Comissão própria de avaliação	25
4. Ações previstas com base nos resultados	28
5. Conclusão	29
6. Referências Bibliográficas	30

1. Introdução

A Fundação Educacional Serra dos Órgãos (Feso), mantenedora do Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso), é uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, criada em 20 de janeiro de 1966, no município de Teresópolis, Rio de Janeiro. Além do Unifeso, a Feso possui outras três mantidas, a saber: o Hospital das Clínicas de Teresópolis Costantino Ottaviano (HCTCO), o Centro Educacional Serra dos Órgãos (Ceso) e o Centro Cultural Feso Pro Arte (CCFP) (PDI - Unifeso, 2023-2027).

O Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso) oferece cursos de graduação e pós-graduação nas modalidades presencial e a distância, nas áreas de saúde, ciências tecnológicas e ciências humanas e sociais. Ademais, disponibiliza serviços assistenciais por meio de suas clínicas-escolas e núcleos vinculados aos cursos, bem como atividades de iniciação científica, pesquisa, inovação e extensão, além de eventos culturais, esportivos e de lazer voltados à comunidade acadêmica e à sociedade de Teresópolis (Relatório de Atividades Unifeso, 2023).

O Unifeso tem como missão **“Promover a educação, a cultura, a ciência, a tecnologia e a inovação, constituindo-se num polo de desenvolvimento regional, de modo a contribuir para a construção de uma sociedade justa, solidária e ética”** (PDI Unifeso, 2023-2027).

Os cursos do Unifeso estão distribuídos geograficamente em dois campi em Teresópolis: o Campus Antônio Paulo Capanema de Souza, localizado no bairro do Alto, e o Campus Quinta do Paraíso, onde estão situadas salas de aula, espaços multimídia, laboratórios, bibliotecas, clínicas-escolas e demais setores de suporte ao ensino e apoio discente. Também possui polos para oferta de cursos na modalidade de Educação a Distância (EaD) nos municípios de Guapimirim, Magé, Maricá, Nova Friburgo, Saquarema, São Gonçalo e Teresópolis.

A base de estudantes de graduação do Unifeso vem crescendo desde 2022. No ano de 2024, durante a pesquisa, a instituição contava com 5.961 estudantes matriculados nos cursos de graduação.

O Unifeso encerra o ano de 2024 com 13 cursos de graduação presenciais ativos, distribuídos em duas direções acadêmicas. Na Direção Acadêmica das Ciências da Saúde (DACs), encontram-se os cursos de Biomedicina, Enfermagem, Fisioterapia, Medicina, Medicina Veterinária, Nutrição, Odontologia e Terapia Ocupacional. Já na Direção Acadêmica de Ciências Humanas e Tecnológicas (DACHT), estão os cursos de Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Computação, Direito, Engenharia Civil e Psicologia.

Em consonância com o tema estratégico “Expansão geográfica e oferta de novos cursos”, estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2023-2027, o Unifeso iniciou o ano de 2023 com a oferta de cursos de graduação na modalidade EaD e com o fortalecimento da pós-graduação lato sensu. Atualmente, são oferecidos, nessa modalidade, os cursos de Administração, Biomedicina, Ciências Contábeis, Educação Física (Bacharelado), Farmácia, Nutrição, Pedagogia, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Tecnologia em Gestão Ambiental, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos e Tecnologia em Marketing.

No contexto do Unifeso, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) desempenha o papel de coordenar os processos avaliativos internos, os quais incluem 8 projetos de pesquisas avaliativas que integram o Programa de Autoavaliação Institucional (PAAI). Esses projetos visam estruturar um sistema contínuo de monitoramento e aprimoramento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição. O uso de dados oriundos dessas avaliações permite identificar fragilidades, necessidades e avanços institucionais, contribuindo para a tomada de decisões fundamentadas no diagnóstico da realidade acadêmica.

Entre os objetivos específicos da CPA, destacam-se: promover uma cultura de autocrítica institucional, evidenciando o compromisso com a autoavaliação e a melhoria contínua; identificar e corrigir incongruências e fragilidades; fornecer dados estatísticos que embasem decisões estratégicas sobre práticas institucionais; e garantir o desenvolvimento sustentável e a proatividade acadêmica no cenário brasileiro. Dessa forma, a CPA consolida seu papel como um elemento central na governança e na gestão da qualidade no ensino superior.

A atuação da CPA é fundamental para garantir a excelência no ensino, na pesquisa e na infraestrutura, refletindo diretamente no desempenho positivo dos cursos e na satisfação da comunidade acadêmica.

Nesse contexto, a Pesquisa CPA, inserida no Programa de Autoavaliação Institucional, é um instrumento essencial para o aprimoramento da gestão acadêmica e administrativa, colaborando para o alcance da missão, dos objetivos e das metas da instituição. Seu propósito é promover a melhoria contínua da qualidade do ensino, dos serviços prestados e da relevância social da instituição na comunidade regional.

Este relatório parcial apresenta os resultados quantitativos e qualitativos da autoavaliação de 2024, abrangendo o Eixo I: Planejamento e Avaliação Institucional.

2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta os resultados de uma pesquisa de campo realizada no segundo semestre de 2024, com abordagem quantitativa para avaliar as dimensões de Planejamento e Avaliação do Sinaes. Os dados foram organizados no **Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional**.

Trata-se de uma pesquisa de natureza social, com abordagem mista (quanti-qualitativa) e recorte transversal, baseada em um desenho analítico-descritivo. A análise comparativa foi conduzida a partir do relatório de Avaliação Institucional referente ao triênio 2021 a 2023, com foco comparativo ao Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional.

Por meio de edital próprio, divulgado no site do UNIFESO, foram selecionados pesquisadores bolsistas, incluindo docentes discente e técnico-administrativos. O processo seletivo constou de uma avaliação discursiva, com tempo máximo duas horas de duração.



PESQUISADORES - 2024

Após processo seletivo e definição dos aprovados, os pesquisadores selecionados foram capacitados pela coordenação da CPA e formaram um grupo de pesquisa, composto por representantes segmentos institucionais que integram a comunidade acadêmica, sendo um docente, um técnico-administrativo e um estudantes de graduação do curso de Medicina.

Participaram como respondentes da pesquisa discentes e docentes de graduação e pós-graduação e técnicos-administrativos.

O questionário aplicado foi elaborado com base nos documentos do Sinaes, no Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação (Brasil, 2017a) e no Instrumento de avaliação Institucional Externa (Brasil, 2017b), desenvolvidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), além do Relatório de Autoavaliação Institucional Triênio 2021-2023 e sugestões da CPA.

A pesquisa utilizou uma escala quantitativa constituída por 5 parâmetros, distribuídos em um total de 10 pontos, permitindo que os respondentes classificassem os aspectos avaliados como "Péssimo", "Ruim", "Regular", "Bom" e "Excelente", além da opção "Não se aplica".

Escala Quantitativa

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	5	6	7	8	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>—</u>
PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE		NÃO SE APLICA

O questionário foi validado entre os pares, pela Coordenação da CPA e pelos gestores do Unifeso. Em seguida, foi inserido na ferramenta Kwiksurveys para um pré-teste entre os próprios pesquisadores, ajustes de formatação e design, e verificação da clareza das afirmativas e do tempo médio de resposta. A formatação final assegurou a acessibilidade da pesquisa em diferentes dispositivos, incluindo tablet, celular e notebook.

A escolha da ferramenta kwiksurveys baseou-se na experiência exitosa de coleta e armazenamento de uma boa quantidade de dados, além da análise automática desses dados, permitindo a geração de gráficos com os percentuais de resposta por segmento. Além disso, a plataforma impediu a submissão de questionários incompletos, evitando a exclusão de respostas da análise.

AS ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO E COLETA DE DADOS DA PESQUISA CPA INCLUÍRAM:

- Divulgação e sensibilização para participação da pesquisa junto à comunidade acadêmica por meio das redes sociais do Unifeso (Facebook® e Instagram®), em parceria com a Gerência de Comunicação e Marketing (Gecom).
- Divulgação do link e cartaz no Canvas, ambiente virtual de aprendizagem, para acesso de docentes e discentes.
- Coleta de dados presencialmente via cartaz com QR Code e tablet, em salas de aula e espaços de convivência nos diversos campi e setores, incluindo as clínicas-escolas de Fisioterapia, Serviço de Psicologia Aplicada, Medicina Veterinária e Odontologia e Núcleo de Prática Jurídica.
- Envio do link da pesquisa via e-mail institucional para todos os docentes e técnicos administrativos, com apoio da Gerência de Recursos Humanos.
- Emissão de lembrete para participação da pesquisa via mensagem SMS para os técnicos administrativos, gestores, docentes e discentes.
- Divulgação do link da pesquisa nos diversos grupos de WhatsApp® de coordenadores de cursos, coordenadores de período, das diversas turmas, dos diretórios acadêmicos e grupos das turmas.
- Utilização de QR Code gerado pela ferramenta KwikSurveys, o que possibilitou aos respondentes participarem pelo seu próprio celular.
- Fixação de cartazes impressos da pesquisa em pontos estratégicos dos campi sede e Quinta do Paraíso e nos polos, contendo o QR Code, o que permitiu que a pesquisa fosse respondida por outros dispositivos.
- Inserção de adesivos de chamada da pesquisa nas mesas das cantinas dos campi do Unifeso, contendo o QR Code.
- Faixas nas entradas dos campi e backdrop para fotos.
- Inserção da imagem do cartaz de chamada da pesquisa no fundo de tela de todos os microcomputadores institucionais e nos laboratórios de informática, em parceria com a Coordenação de Serviço de Apoio Docente (SAD), o que permitiu constantemente lembrar aos funcionários do corpo técnico-administrativo, docentes e estudantes do prazo para participação na pesquisa.
- Fixação de banner nos polos



FAIXAS FIXADAS NA ENTRADA DO CAMPUS QUINTA DO PARAÍSO E CAMPUS SEDE



FAIXA DE DIVULGAÇÃO SEDE



CAMISAS PARA PESQUISADORES



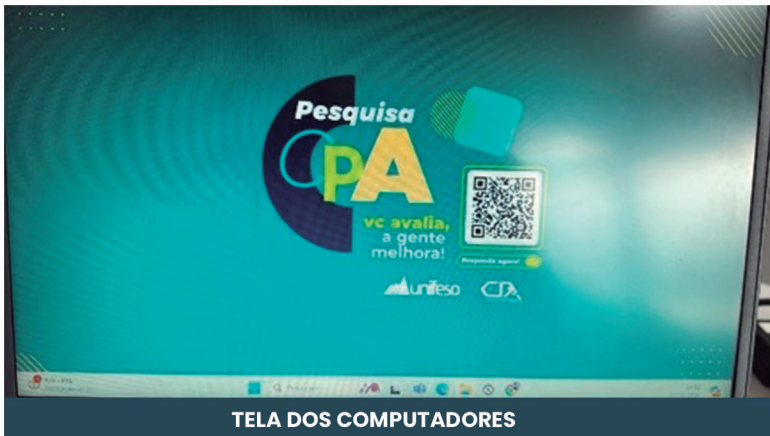
PESQUISADORAS COM O CARTAZ E TABLETS



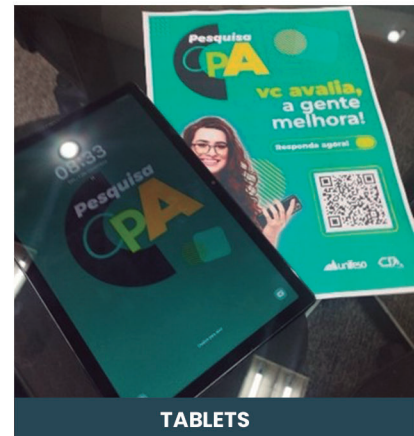
BACKDROP ITINERANTE



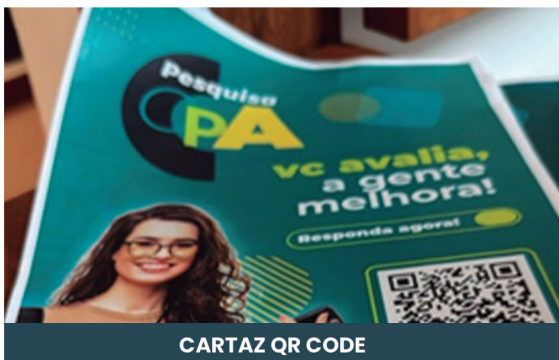
MESA ADESIVADA



TELA DOS COMPUTADORES



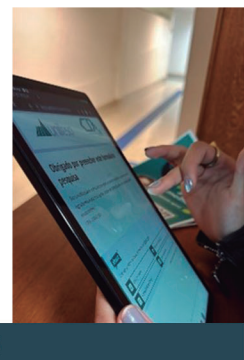
TABLETS



CARTAZ QR CODE



TABLETS





CANVAS – AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM E LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

ADESÃO À PESQUISA

SEGMENTO	TOTAL	TOTAL DE RESPONDENTES	PERCENTUAL DE ADESÃO
Docentes graduação	424	232	54,7%
Docentes pós-graduação	18	18	100,0%
Discente graduação	5.961	2.148	36,0%
Técnico administrativo	588	284	48,3%

A tabela apresenta os dados de adesão à pesquisa por segmento, destacando o número total de participantes, os respondentes e o percentual de adesão em cada categoria.

Os dados descrevem que os **docentes de graduação** e **técnicos administrativos** tiveram os melhores índices de adesão entre os grupos, com grande representatividade. Já os **discentes de graduação** apresentaram menor participação. Dentre os 56 estudantes de pós-graduação ativos (7 do polo Teresópolis e 49 do polo Saquarema), apenas 01 discente de pós-graduação respondeu à pesquisa, impossibilitando a análise desse grupo.

A pesquisa de **2024** demonstrou um avanço significativo no **percentual de adesão de 50%** dos participantes, em comparação com os anos de **2021 a 2023**, quando a adesão média foi de **30% a 40%**.

3. EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O **Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes)** é um dos pilares fundamentais para garantir a qualidade das instituições de ensino superior no Brasil. Esse eixo abrange o planejamento estratégico, a autoavaliação e os processos de gestão institucional, permitindo uma análise contínua das atividades acadêmicas e administrativas.

No contexto do Sinaes, o Eixo 1 avalia como a instituição elabora, implementa e monitora seu planejamento institucional, considerando seus objetivos, metas e diretrizes estabelecidas em documentos oficiais, como o **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)** e os **Relatórios de Autoavaliação Institucional**. Além disso, aborda a participação da comunidade acadêmica no processo avaliativo, assegurando transparência e efetividade nas ações propostas.

O compromisso com o planejamento e a avaliação institucional reflete a busca constante por melhorias na qualidade do ensino, infraestrutura e serviços oferecidos.

Esse eixo reforça ainda a importância da **Comissão Própria de Avaliação (CPA)**, responsável por conduzir processos de autoavaliação que embasam decisões estratégicas, promovendo a excelência educacional e a satisfação de toda a comunidade acadêmica.

3.1 PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

O planejamento estratégico do Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso), descrito no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2023–2027, está disponível no site institucional. O documento apresenta a missão, visão e valores da instituição, alinhadas às políticas de ensino, pesquisa e extensão detalhadas no Projeto Pedagógico Institucional (PPI), que integra o PDI. A política de ensino apresenta como pressupostos a aprendizagem significativa, a afetividade, a experiência e a avaliação a favor da aprendizagem. O ensino é concebido de forma integrada à pesquisa e à extensão.

O PPI também apresenta a Política de Inclusão e Acessibilidade, Educação a Distância, Difusão da Produção Acadêmica, Pós-Graduação, Gestão, Responsabilidade Social e Sustentabilidade Ambiental, Política de Gestão da Avaliação, Desenvolvimento das Artes e de Preservação da Memória e do Patrimônio Cultural, Política de Esporte e Lazer, entre outras.

O PDI foi elaborado de forma participativa e estabelece os objetivos e metas do planejamento estratégico para os próximos 5 anos. A incorporação de indicadores de desempenho e um capítulo de análise do PDI anterior representam uma inovação no novo documento. **Destaca-se a ação estratégica da CPA com atuação ampliada, fornecendo indicadores para diferentes objetivos do PDI.**

O relatório de atividades de 2023, disponível no site institucional, comprova o que está previsto no PDI, com os seguintes dados relevantes:

- 238 bolsas de monitoria distribuídas em 118 projetos;
- 46 estudantes assistidos pelo Programa de Acessibilidade do Unifeso e 1.697 atendimentos psicopedagógicos realizados;
- 3.474 vagas de estágio curricular ocupadas e 385 de estágio extracurricular;
- 695 estudantes graduados;
- 42 projetos de pesquisa e 18 projetos de extensão ativos.

3.2 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Mediante os projetos apresentados no programa de avaliação institucional e o resultado das pesquisas anteriores, esta pesquisa avaliou o Teste de Progresso, a Avaliação Docente, a Pesquisa CPA, a Pesquisa NPS, a Avaliação da Educação On-line e a atuação da CPA.

3.2.1 TESTE DE PROGRESSO

O Teste de Progresso é uma avaliação anual aplicada aos estudantes de todos os cursos de graduação do Unifeso, visando avaliar o desempenho cognitivo dos alunos ao longo da formação. Essa análise permite avaliar a relação entre o conteúdo, a estrutura curricular da graduação e o desenvolvimento dos alunos.

A avaliação consiste em um teste com questões objetivas, de mesma complexidade para todos os estudantes do curso. Por ter caráter formativo, não oferece punição ou premiação, mas busca direcionar ajustes tanto no percurso individual de cada estudante, quanto no coletivo, para o projeto pedagógico do curso.

A pesquisa analisou a divulgação dessa avaliação, a devolutiva dos resultados e as melhorias implementadas pelo Unifeso com base nos dados obtidos. Entre as questões analisadas, destacou-se aquela que buscava identificar o canal de comunicação utilizado para o envio dos resultados aos docentes e discentes, incluindo e-mail, redes sociais, sala de aula e ambiente virtual de aprendizagem.

Resultado da avaliação do Teste de Progresso pelos docentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Teste de Progresso	
Divulgação do teste de progresso	9,19
Devolutiva dos resultados do Teste de Progresso	8,84
Melhorias realizadas pelo Unifeso com base nos resultados do Teste de Progresso	8,75

Na avaliação das diferentes etapas do Teste de Progresso, os docentes da graduação demonstraram uma percepção positiva sobre sua divulgação, atribuindo-lhe uma média de 9,19, classificada como excelente. A devolutiva dos resultados e as melhorias implementadas com base nos resultados do teste obtiveram notas boas, com médias de 8,84 e 8,75, respectivamente.

Quanto ao canal de comunicação utilizado para o envio dos resultados do Teste de Progresso, 50,21% dos docentes recebem por e-mail, 2,06% por rede social, 9,88% em sala de aula e 7,82% pelo ambiente virtual de aprendizagem. No entanto, 30,04% afirmaram não receber os resultados. Esses dados evidenciam a necessidade de ampliar e esclarecer aos docentes as formas de devolutiva do Teste de Progresso.

Avaliação do Teste de Progresso pelos discentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Teste de Progresso	
Divulgação do teste de progresso	8,40
Devolutiva dos resultados do Teste de Progresso	8,15
Melhorias realizadas pelo Unifeso com base nos resultados do Teste de Progresso	7,79

Os discentes da graduação, ao avaliarem as diversas etapas do Teste de Progresso, atribuíram avaliações positivas a todas as fases do processo. **A divulgação do Teste de Progresso obteve uma média de 8,40, enquanto a devolutiva dos resultados foi avaliada com média de 8,15, e as melhorias implementadas pelo Unifeso com base nos resultados alcançaram média de 7,79. Esses resultados indicam um excelente resultado na divulgação e devolutiva dos resultados do Teste de Progresso.**

No que se refere à questão aberta sobre o canal de comunicação do recebimento do resultado do Teste de Progresso, 26,12% dos discentes dizem receber pelo ambiente virtual, enquanto 35,66% por e-mail, 4,42% em redes sociais e 33,80% dizem não receber o resultado do Teste de Progresso. Esses dados indicam a necessidade de intensificar a divulgação das diversas formas de apresentação dos resultados do Teste de Progresso, visando garantir que todos os discentes tenham acesso adequado às informações.

3.2.2 AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO ON-LINE

Nessa pesquisa, a CPA avaliou as disciplinas ofertadas na modalidade 100% on-line, coletando dados sobre a percepção de docentes e discentes em relação à divulgação, à devolutiva dos resultados e às melhorias implementadas com base na avaliação da educação on-line.

A avaliação da educação on-line está prevista no PAAI e tem como objetivo avaliar o uso e a incorporação das tecnologias digitais no processo de ensino e aprendizagem institucional (PAAI, 2022).

Avaliação da Educação On-line pelos docentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Avaliação da Educação On-line	
Divulgação da avaliação da Educação On-line	8,53
Devolutiva dos resultados da avaliação da Educação On-line	8,34
Melhorias realizadas com base nos resultados da avaliação da Educação On-line	8,33

Os resultados da pesquisa realizada com os docentes do Unifeso sobre a avaliação da educação on-line indicam um reconhecimento positivo em relação à gestão e aos processos institucionais. As médias obtidas foram de 8,53 para a divulgação da avaliação, 8,34 para a devolutiva dos resultados e 8,33 para as melhorias realizadas, o que demonstra que os professores percebem um esforço contínuo da instituição em promover qualidade e transparência no ensino on-line.

Os resultados da pesquisa sobre os canais de comunicação utilizados para a devolutiva da Avaliação da Educação On-line revelam que 33,62% dos docentes recebem as informações por e-mail, enquanto 9,48% acessam os resultados pelo ambiente virtual. Além disso, 53,88% dos respondentes afirmaram não receber as devolutivas, e 3,02% relataram acessá-las por meio de redes sociais.

Essa distribuição evidencia um cenário no qual o e-mail se destaca como o principal canal de comunicação, seguido pelo ambiente virtual. Contudo, o alto percentual de docentes que não recebem os resultados, aliado ao uso limitado das redes sociais, aponta para a necessidade de diversificação e ampliação das estratégias de comunicação institucional para a divulgação dessa pesquisa.

Avaliação da Educação On-line pelos discentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Avaliação da Educação On-line	
Divulgação da avaliação da Educação On-line	7,40
Devolutiva dos resultados da avaliação da Educação On-line	7,30
Melhorias realizadas com base nos resultados da avaliação da Educação On-line	7,23

Os resultados da pesquisa da CPA sobre a avaliação da Educação On-line realizada pelos discentes apontam para um panorama positivo, com médias de 7,40 para a divulgação da avaliação, 7,30 para a devolutiva dos resultados e 7,23 para as melhorias implementadas. Esses índices refletem o comprometimento do Unifeso, mas também destacam a necessidade de avanços contínuos. No que diz respeito aos canais de comunicação, 35,66% dos estudantes recebem os resultados por e-mail, 26,12% pelo ambiente virtual, enquanto 33,80% afirmam não receber essas informações e 4,42% as acessam pelas redes sociais. Esses números revelam que uma parcela dos estudantes não tem acesso aos resultados, indicando a necessidade de fortalecer e diversificar os canais de comunicação para maior efetividade.

Em comparação com os relatórios de 2021 e 2023, esse resultado demonstrou um avanço significativo na avaliação da Educação On-line, tanto sob a perspectiva dos docentes quanto dos discentes. Notavelmente, os percentuais de satisfação aumentaram, a avaliação sobre a divulgação da Educação On-line passou de 6,90 para 7,40, refletindo uma melhoria na transparência e no acesso às informações. **Além disso, a avaliação das melhorias realizadas pelo Unifeso com base nos resultados da avaliação da educação on-line registrou um crescimento ainda mais expressivo, passando de 6,55 para 7,23. Esses resultados indicam um progresso positivo nas práticas institucionais, com foco em aprimorar a qualidade do ensino e a comunicação com todos os envolvidos no processo educativo.**

3.2.3 PESQUISA CPA

A Pesquisa CPA foi objeto de avaliação também neste relatório. Consolidando-se como um dos projetos do PAAI gerenciado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), anteriormente conhecida como Pesquisa Trienal. Essa iniciativa aborda os eixos definidos pelo Sinaes, abrangendo todos os segmentos da instituição, incluindo docentes, discentes de graduação e pós-graduação, e colaboradores técnico-administrativos. Seu objetivo principal é realizar um diagnóstico abrangente

da instituição, permitindo, por meio da autoavaliação, identificar fragilidades a serem superadas e potencialidades a serem otimizadas.

Os resultados da Pesquisa CPA são dispostos nos relatórios e apresentados aos grupos de pesquisa, à equipe gestora em reuniões específicas para fomentar a análise dos resultados, e à comunidade acadêmica por meio de seminários, infográficos em redes sociais e banners. Além disso, o relatório final é consolidado e disponibilizado no site institucional, promovendo transparência e acesso à informação.

Abaixo segue o resultado por segmento:

Avaliação da Pesquisa CPA pelos docentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Pesquisa CPA	
Divulgação sobre a Pesquisa CPA	9,02
Devolutiva dos resultados da Pesquisa CPA	8,71
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa CPA	8,78

Os resultados da Pesquisa CPA junto aos docentes da graduação refletem percepções positivas e consolidadas em relação à divulgação, devolutiva e implementação de melhorias pela instituição. A divulgação da Pesquisa CPA recebeu nota média de 9,02, evidenciando o reconhecimento dos docentes quanto à clareza e abrangência das ações de comunicação realizadas pelo Unifeso.

A devolutiva dos resultados obteve nota média de 8,71, **indicando que os professores se sentem bem-informados sobre os dados e análises provenientes da pesquisa. Já a avaliação das melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa CPA alcançou nota média de 8,78, demonstrando que as ações implementadas têm sido percebidas como efetivas e alinhadas às necessidades apontadas durante o processo avaliativo.**

Esses indicadores confirmam a relevância da Pesquisa CPA como instrumento estratégico de autoavaliação institucional, fortalecendo a confiança dos docentes e reforçando o compromisso do Unifeso com o aperfeiçoamento contínuo de suas práticas acadêmicas e administrativas.

Os dados sobre os canais de comunicação utilizados para a devolutiva da Pesquisa CPA junto aos docentes da graduação mostram que o e-mail é a forma predominante, mencionado por 47,84% dos respondentes. Esse resultado destaca o e-mail como uma ferramenta eficaz para alcançar os docentes e compartilhar informações institucionais. Outros canais, como banners (9,48%) e o ambiente virtual (9,05%), também desempenham um papel relevante na disseminação dos resultados. A sala de aula (5,60%), seminários (4,31%) e redes sociais (3,88%) apresentam menores participações. Apenas 19,83% dos docentes afirmaram não receber os resultados da Pesquisa CPA.

Avaliação da pesquisa CPA pelos docentes dos cursos de pós-graduação do Unifeso:

Pesquisa CPA	
Divulgação sobre a Pesquisa CPA	8,30
Devolutiva dos resultados da Pesquisa CPA	8,26
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa CPA	8,37

Os resultados da Pesquisa CPA junto aos docentes da pós-graduação refletem uma avaliação positiva das ações institucionais relacionadas ao processo de autoavaliação. A divulgação da pesquisa recebeu nota média de 8,30, indicando que os esforços de comunicação realizados pelo Unifeso têm sido bem recebidos e reconhecidos pelos docentes.

A devolutiva dos resultados, com nota média de 8,26, demonstra que os professores percebem um retorno consistente das informações coletadas, permitindo que compreendam os dados e análises realizados a partir da pesquisa. Já a avaliação das melhorias implementadas com base nos resultados da Pesquisa CPA obteve nota média de 8,37, reforçando a percepção de que as ações realizadas estão alinhadas às demandas identificadas e contribuem para o aprimoramento das práticas acadêmicas e institucionais.

Os dados sobre os canais de comunicação utilizados para a devolutiva da Pesquisa CPA junto aos docentes da pós-graduação evidenciam o e-mail como a principal forma, alcançando 45% dos respondentes. Esse resultado destaca a efetividade do e-mail institucional como ferramenta de comunicação direta e acessível. Outros canais, como o ambiente virtual (15%) e as redes sociais (20%), também apresentam relevância, oferecendo alternativas que ampliam as possibilidades de alcance. Por outro lado, os banners (5%) desempenham um papel mais limitado e canais como sala de aula e seminários não foram mencionados como meios de devolutiva pelos participantes.

Avaliação da Pesquisa CPA pelos discentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Pesquisa CPA	
Divulgação sobre a Pesquisa CPA	7,98
Devolutiva dos resultados da Pesquisa CPA	7,58
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa CPA	7,69

Os resultados da Pesquisa CPA realizados junto aos discentes da graduação revelam percepções positivas em relação aos processos de divulgação, devolutiva e implementação de melhorias pela instituição a partir dos resultados da Pesquisa CPA. A divulgação sobre a pesquisa recebeu nota média de 7,98, indicando que os estudantes reconhecem os esforços do Unifeso para informar a comunidade acadêmica sobre a importância e os objetivos da avaliação institucional.

A devolutiva dos resultados, com nota média de 7,58, reflete um bom nível de retorno sobre os dados coletados, embora ainda exista espaço para aprimoramento na comunicação desses resultados. Já a avaliação sobre as melhorias realizadas com base nos resultados da pesquisa obteve nota média

de 7,69, demonstrando que os estudantes percebem avanços concretos derivados das avaliações e sugerindo que a instituição está seguindo a direção correta ao alinhar suas ações às necessidades apontadas pela comunidade acadêmica.

Os dados sobre os canais de comunicação utilizados para a devolutiva da Pesquisa CPA junto aos discentes da graduação revelam uma diversificação nos meios utilizados pela instituição. O e-mail se destaca como o principal canal, utilizado por 32,87% dos respondentes, seguido pela comunicação em sala de aula, que representa 17,46%. O ambiente virtual (8,19%) e banners institucionais (7,77%) também desempenham papéis relevantes na disseminação das informações. Ainda assim, 27,51% dos estudantes relataram não receber os resultados. Canais como redes sociais, com 5,59%, e seminários, com 0,61%, apresentam uma presença mais limitada, mas podem ser potencializados como alternativas complementares para atingir diferentes perfis de estudantes.

Avaliação da Pesquisa CPA pelos técnicos administrativos do Unifeso:

Pesquisa CPA	
Divulgação sobre a Pesquisa CPA	8,12
Devolutiva dos resultados da Pesquisa CPA	7,51
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa CPA	7,85

Os resultados da Pesquisa CPA entre os técnicos administrativos do Unifeso demonstram percepções positivas acerca das ações de comunicação e melhorias realizadas com base na pesquisa. **A divulgação da pesquisa obteve nota média de 8,12, indicando que os esforços para informar esse segmento sobre o processo são reconhecidos e valorizados.**

A devolutiva dos resultados apresentou nota média de 7,51, indicando que os técnicos administrativos percebem o retorno das informações como satisfatório. Já a avaliação das melhorias implementadas com base nos resultados alcançou nota média de 7,85, refletindo que as ações realizadas pela instituição são vistas como relevantes e alinhadas às necessidades apontadas durante o processo avaliativo.

A Pesquisa CPA revelou resultados positivos entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Docentes da graduação e pós-graduação avaliaram a divulgação, devolutiva e melhorias realizadas com notas superiores a 8, destacando a percepção de alinhamento institucional. Os discentes de graduação atribuíram boas notas, enquanto os técnicos administrativos reconheceram os esforços institucionais, com a necessidade de reforçar a comunicação. Os dados mostram o compromisso do Unifeso com a melhoria contínua e a integração de todos os segmentos no processo avaliativo.

Ao comparar os resultados da Pesquisa CPA de 2024 com os dados de 2021/2023, observa-se um crescimento notável na percepção dos docentes de graduação sobre a divulgação, devolutiva e melhorias realizadas pelo Unifeso. Em 2021/2023, a divulgação foi avaliada com média de 8, enquanto em 2024 essa nota aumentou para 9,02. A devolutiva, que recebeu uma média de 7,22 em 2021/2023, subiu para 8,71 em 2024. As melhorias realizadas, com média de 7,53 em 2021/2023, alcançaram 8,78 em 2024. Esse crescimento reflete uma evolução positiva na comunicação e nas ações institucionais.

Entre os docentes da pós-graduação, as avaliações também mostraram um incremento, embora de forma mais moderada. A divulgação, avaliada com nota média de 7,63 em 2021/2023, subiu para 8,30 em 2024. A devolutiva, que antes tinha média de 6,57, teve uma melhora significativa, alcançando 8,26. As melhorias, que tinham nota média de 7,00, subiram para 8,37, indicando que os docentes da pós-graduação perceberam avanços em relação à comunicação e às mudanças implementadas.

Os discentes de graduação e os técnicos administrativos também apresentaram uma percepção positiva. A divulgação entre os discentes, que tinha uma nota de média de 6,83 em 2021/2023, subiu para 7,98 em 2024, e a devolutiva aumentou de 6,39 para 7,58. As melhorias realizadas passaram de 6,41 para 7,69. Já os técnicos administrativos avaliaram a divulgação com nota média de 7,21 em 2021/2023, subindo para 8,12 em 2024. A devolutiva e as melhorias mostraram um crescimento mais modesto, passando de 6,62 para 7,51 e de 6,84 para 7,85, respectivamente.

Esses resultados indicam um avanço geral na percepção sobre a Pesquisa CPA, com destaque para os docentes de graduação que demonstraram a maior evolução na avaliação da comunicação e das melhorias realizadas pelo Unifeso.

3.2.4 AVALIAÇÕES EXTERNAS

As instituições de ensino superior e os cursos de graduação estão sujeitos à avaliação externa realizada pelo MEC nas chamadas visitas in loco (Inep, 2021). No Unifeso, a CPA acompanha essas visitas, disponibiliza aos avaliadores externos os resultados das pesquisas aplicadas e demonstra como os resultados são apropriados pelos gestores e quais ações foram planejadas com base nestes resultados. Também são analisados documentos institucionais, como o PDI, atas dos conselhos, colegiados, planos de cursos e currículo Lattes dos docentes.

Os dados obtidos na avaliação externa são utilizados para orientar a instituição e embasar suas políticas. São também úteis para a sociedade, especialmente para os estudantes, que podem se referir a eles para conhecer as condições dos cursos e da instituição (Inep, 2021). A pesquisa de 2024 expandiu a avaliação desse indicador (avaliações externas) incluindo novos segmentos respondentes, a saber: docentes, discentes de graduação e técnicos administrativos. Em contraste, na pesquisa de 2021/2023, a consulta foi sobre a apropriação dos resultados das avaliações externas restritas aos gestores da instituição.

Resultado da pesquisa em relação às avaliações externas pelos docentes e discentes de graduação e técnicos administrativos do Unifeso:

Melhorias realizadas com base nos resultados das avaliações externas	
Docentes de graduação	9,03
Discentes de graduação	7,90
Técnicos administrativos	8,43

A análise dos resultados relativos às melhorias realizadas pelo Unifeso com base nas avaliações externas, como a visita de reconhecimento de curso e o Enade, revela percepções excelentes entre todos os segmentos respondentes. Os docentes de graduação apresentaram a maior avaliação, com uma média de 9,03, indicando uma forte percepção de que as melhorias implementadas a partir dessas avaliações têm sido eficazes e bem reconhecidas. Já os técnicos administrativos atribuíram uma média de 8,43, o que também demonstra uma visão favorável sobre as ações institucionais decorrentes dessas avaliações externas, embora um pouco distante da percepção dos docentes. Os discentes de graduação, por sua vez, avaliaram as melhorias com uma média de 7,90, indicando uma percepção positiva.

Os resultados e apontamentos realizados pelas avaliações externas também são discutidos e acompanhados pela CPA, visando gerar subsídios que serão considerados no planejamento institucional. Em 2024, os cursos do Unifeso passaram por avaliações externas, obtendo ótimos resultados. Destaca-se o resultado do curso de Ciência da Computação em seu processo de renovação de reconhecimento junto ao MEC, que obteve nota máxima, conceito 5. O curso de Odontologia também se destacou e obteve o conceito 4 em seu processo de renovação de reconhecimento. O resultado do Exame Nacional do Ensino Superior (Enade) consagrou o curso de Direito como o quarto melhor do estado, Ciências Contábeis como o primeiro e Administração como o décimo primeiro.



O curso de Medicina do Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso) alcançou um marco significativo ao receber o Certificado de Acreditação validado pelo Sistema de Acreditação de Escolas Médicas (Saeme), concedido pelo Conselho Federal de Medicina (CFM). O selo de qualidade é resultado de uma avaliação padronizada por um organismo independente, que comprova que a instituição atende a critérios previamente definidos com a competência necessária para realizar seu papel eficazmente.



O curso de Direito do Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso) foi agraciado com o Selo de Qualidade OAB Recomenda, uma distinção significativa concedida pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Essa premiação reconhece as instituições de ensino superior que se destacaram nos índices de aprovação no Exame de Ordem ao longo dos últimos 3 anos.



A **Comissão Própria de Avaliação (CPA)** do Centro Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso) alcançou **nota máxima (5)** em todas as avaliações externas realizadas. Esse resultado demonstra o compromisso da instituição com a qualidade acadêmica, a transparência e a melhoria contínua dos seus processos educacionais.

3.2.5 PESQUISA NPS

A pesquisa Net Promoter Score (NPS) apresenta-se como uma ferramenta avançada para as Instituições de Ensino Superior (IES) ao fornecer dados precisos sobre a percepção e a satisfação dos discentes. Além de medir a probabilidade de recomendação da instituição, o NPS identifica pontos críticos para melhoria, contribuindo para a redução da evasão e para a maximização do processo de gestão da permanência do discente.

Nesse contexto, a satisfação do discente emerge como um elemento estratégico fundamental, uma vez que garante a competitividade institucional em um mercado altamente educacional, sonoro e concorrencial (Reichheld e Markley, 2011). A realização da pesquisa NPS possibilita a geração de indicadores para o planejamento institucional, identificando historicamente o grau de satisfação dos usuários e a implementação de ações de melhoria.

Realizar uma pesquisa de satisfação oferece informações abrangentes sobre o clima institucional e as percepções dos principais stakeholders, incluindo discentes, pais e responsáveis. A metodologia NPS utiliza uma escala de 0 a 10 para medir a probabilidade de recomendação, categorizando os respondentes em detratores (pontuações de 0 a 6), passivos (7 a 8) e promotores (9 a 10). Essa categorização permite identificar tendências comportamentais e prever ações possíveis para engajar os discentes e prevenir a evasão (Marra; Rodrigues, 2020).

No cenário educacional, a aplicação do NPS vai além da simples medição da satisfação. Ela também possibilita:

- Identificar percepções distintas ao longo da jornada do discente (como líderes, ativos e egressos);
- Avaliar a satisfação longitudinalmente, possibilitando ajustes em tempo hábil;
- Mapear gargalos institucionais e atuar proativamente sobre eles;
- Promover o marketing pessoa a pessoa, fortalecendo a confiança institucional;
- Orientar alocações orçamentárias para ações estratégicas, como campanhas de fidelização.

Um diferencial importante do NPS na educação é sua simplicidade, o que facilita a adesão dos discentes à pesquisa. Além disso, a inclusão de perguntas abertas complementares à pontuação numérica oferece percepções qualitativas sobre os motivos das avaliações. Essa análise permite identificar as causas das percepções negativas, neutras ou positivas, otimizando as intervenções institucionais (Brandão e Leite, 2015).

Interpretação e categorização dos resultados do NPS

A categorização dos resultados é essencial para a formulação de estratégias direcionadas:

- Detratores (0 a 6): discentes com percepção negativa da instituição, que exigem atenção prioritária para evitar evasões. Ações específicas de gerenciamento de relacionamento são recomendadas para reverter essa percepção.
- Passivos (7 a 8): discentes neutros, com potencial de influência tanto positiva quanto negativa. Campanhas de fidelização e engajamento são recomendadas para transformá-los em promotores.
- Promotores (9 a 10): discentes altamente satisfeitos, representam uma base sólida para o marketing pessoa a pessoa e o fortalecimento da confiança institucional (Marra; Rodrigues, 2020).

Para a análise e uso estratégico dos resultados, além da coleta de dados, a análise contínua e o monitoramento das respostas NPS são indispensáveis. A instituição deve rastrear tendências entre os resultados, identificar padrões e implementar ações estratégicas alinhadas com essas informações. Dessa forma, a pesquisa NPS torna-se uma ferramenta central para a gestão educacional, integrando a satisfação do discente às metas institucionais de retenção, qualidade e excelência acadêmica.

O NPS vem sendo aplicado pela Instituição desde 2019, sendo incorporado nessa pesquisa, conforme resultados abaixo apresentados:

Avaliação do NPS pelos discentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Pesquisa NPS – (índice de satisfação do estudante)	
Divulgação da Pesquisa NPS	7,55
Devolutiva dos resultados da Pesquisa NPS	7,29
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa NPS	7,42

Os discentes da graduação, ao avaliarem a Pesquisa NPS, atribuíram avaliações positivas. A divulgação da Pesquisa NPS obteve uma média de 7,55, enquanto a devolutiva dos resultados foi avaliada com média de 7,29, e as melhorias implementadas pelo Unifeso com base nos resultados alcançaram média de 7,42.

No que se refere ao canal de comunicação do recebimento do resultado da Pesquisa NPS, a via mais eficaz evidenciada foi o e-mail, com 37,15%, e a mais ineficaz foram as redes sociais, com 3,91%. Entretanto, o dado que nos leva à reflexão, para uma variável como essa (Pesquisa NPS), foi que 34,87% não recebem o resultado da pesquisa. Esses dados indicam a necessidade de intensificar a divulgação do resultado.

Avaliação do NPS pelos docentes dos cursos de graduação do Unifeso:

Pesquisa NPS – (índice de satisfação do estudante)	
Divulgação da Pesquisa NPS	8,75
Devolutiva dos resultados da Pesquisa NPS	8,57
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa NPS	8,64

Os docentes da graduação atribuíram avaliações positivas à Pesquisa NPS. A divulgação da pesquisa obteve uma média de 8,75, enquanto a devolutiva dos resultados foi avaliada com média de 8,57, e as melhorias implementadas pelo Unifeso, com base nos resultados, alcançaram média de 8,64.

No que se refere aos canais de comunicação para o recebimento dos resultados da Pesquisa NPS, o e-mail se mostrou a via mais eficaz, com 50,86%, enquanto as redes sociais foram apontadas como o meio menos eficiente, com apenas 5,17% e 29,74% não informaram que não recebem o resultado da pesquisa. Esses dados indicam a necessidade de intensificar a divulgação dos diferentes formatos de apresentação dos resultados da pesquisa.

Avaliação do NPS pelos docentes dos cursos de pós-graduação do Unifeso:

Pesquisa NPS – (índice de satisfação do estudante)	
Divulgação da Pesquisa NPS	8,37
Devolutiva dos resultados da Pesquisa NPS	8,37
Melhorias realizadas com base nos resultados da Pesquisa NPS	8,83

Os docentes da pós-graduação também atribuíram avaliações positivas à Pesquisa NPS. O e-mail foi novamente identificado como o canal de comunicação mais eficaz, com 55% de afirmação de recebimento dos resultados por este canal.

3.2.6 AVALIAÇÃO DOCENTE

A Avaliação Docente desempenha um papel estratégico no ensino superior, funcionando como um instrumento essencial para a qualificação contínua do corpo docente. No Unifeso, esse processo avaliativo busca mensurar de forma abrangente o desempenho dos professores em diversos aspectos relacionados ao exercício da prática docente, promovendo tanto o aprimoramento profissional quanto o desenvolvimento institucional. A avaliação é periódica e ocorre semestralmente, contemplando diferentes componentes curriculares de atuação do professor. Os resultados são utilizados pela gestão acadêmica como indicadores-chave para o aprimoramento dos cursos.

Trata-se de uma avaliação formativa e não punitiva e, a partir dela, o professor recebe um feedback sobre as dimensões em que obteve avaliação adequada, bem como sobre aquelas em que são necessários investimentos de melhoria. Além disso, a Avaliação Docente também é considerada para os mecanismos de promoção e progressão na carreira do magistério superior do Unifeso.

Toda entrada de dados na avaliação é realizada por meio de um sistema desenvolvido e licenciado pelo Unifeso. Nesse sistema, por meio de perfil individualizado, o docente tem acesso à sua média geral, às suas notas por dimensão e à sua posição em relação ao desempenho docente do curso em que leciona e ao de toda a instituição.

Assim, a avaliação docente contribui para o fortalecimento da qualidade educacional e para o reconhecimento e valorização do corpo docente, impactando positivamente a formação de profissionais qualificados e comprometidos.

Com base na Avaliação Docente, docentes e discentes da graduação e da pós-graduação foram questionados sobre a divulgação dessa avaliação, a devolutiva dos resultados e as melhorias realizadas pelo Unifeso com base nos resultados obtidos. Para os discentes, também foi realizada a questão de forma aberta para múltiplas seleções, sobre os canais de comunicação utilizados para o recebimento dos resultados. Enquanto para os docentes da graduação e da pós-graduação foi questionado se recebem ou não o feedback da Avaliação Docente.

Análise da percepção dos docentes dos cursos de graduação do Unifeso sobre a avaliação docente

AVALIAÇÃO DOCENTE	
Divulgação da Avaliação Docente	9,16
Melhorias realizadas com base nos resultados da Avaliação Docente	8,71

A percepção dos docentes da graduação sobre o processo de Avaliação Docente apresenta um resultado positivo. Os participantes classificaram a divulgação da avaliação como excelente, atribuindo a essa dimensão uma média de 9,16. Além disso, as melhorias implementadas pela instituição, com base nos resultados da avaliação, foram consideradas boas, alcançando uma média de 8,71. **Esses resultados evidenciam a eficácia da avaliação tanto na comunicação com o corpo docente quanto na utilização dos dados para promover avanços institucionais.**

A análise do feedback decorrente da Avaliação Docente foi satisfatória, com 86,21% dos docentes indicando que receberam retorno referente ao processo avaliativo. Esse indicador reforça a importância do retorno como elemento essencial para o caráter formativo da avaliação.

Análise da percepção dos docentes dos cursos de pós-graduação do Unifeso sobre a avaliação docente

AVALIAÇÃO DOCENTE	
Divulgação da Avaliação Docente	8,35
Melhorias realizadas com base nos resultados da Avaliação Docente	7,53

Os docentes dos programas de pós-graduação também avaliaram positivamente as diferentes etapas da Avaliação Docente. A fase de divulgação do processo obteve média de 8,35, refletindo a eficácia na comunicação dos resultados. As ações de melhoria implementadas pela instituição, com base nos resultados da avaliação, alcançaram uma média de 7,53, considerando a introdução da Avaliação Docente nos cursos de pós-graduação em 2024. Além disso, o feedback fornecido aos docentes foi considerado positivo, com 85% dos professores afirmando ter recebido retorno sobre a avaliação.

Análise da percepção dos discentes dos cursos de graduação do Unifeso sobre a avaliação docente

AVALIAÇÃO DOCENTE	
Divulgação da Avaliação Docente	8,37
Devolutiva dos resultados da Avaliação Docente	7,63
Melhorias realizadas com base nos resultados da Avaliação Docente	7,66

Os discentes da graduação atribuíram boas notas a todas as etapas do processo. A divulgação da Avaliação Docente obteve média de 8,37, enquanto a devolutiva dos resultados foi avaliada com média de 7,63. As melhorias implementadas pelo Unifeso, com base nos resultados da avaliação, alcançaram média de 7,66.

Em relação aos canais de comunicação utilizados para o recebimento dos resultados da Avaliação Docente, 9,40% dos discentes indicaram que os recebem por meio do ambiente virtual, 36,96% por e-mail, 3,21% por redes sociais, 23,84% em sala de aula e 26,58% afirmaram não receber os resultados, apesar da ampla divulgação.

A análise da percepção dos docentes e discentes sobre a Avaliação Docente no Unifeso revela resultados positivos e construtivos. Os docentes de graduação destacam a eficiência da comunicação (nota 9,16) e das melhorias implementadas (nota 8,71), além do alto índice de feedback recebido (86,21%), o que demonstra que o processo avaliativo é eficaz e formativo. Nos cursos de pós-graduação, a introdução recente da Avaliação Docente obteve resultados promissores, com destaque para a divulgação (nota 8,35) e feedback positivo (85%).

Os discentes da graduação também avaliaram positivamente a divulgação (nota 8,37) e as melhorias implementadas (nota 7,66). A diversidade dos canais de comunicação, como e-mail e ambiente virtual, destaca-se como um fator positivo.

3.2.7 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação da CPA tem como objetivos verificar se houve melhorias em relação à avaliação anterior, analisar as melhorias implementadas pelo Unifeso com base nos resultados das avaliações institucionais e investigar o nível de conhecimento dos docentes de graduação e pós-graduação, discentes e técnicos administrativos sobre o trabalho desenvolvido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), avaliando a percepção da comunidade acadêmica sobre suas funções. Os resultados são apresentados abaixo:

Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) pelos docentes dos cursos de graduação do Unifeso

CPA	
Melhorias realizadas com base nos resultados das avaliações institucionais	9,07
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	8,60
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	8,56

A pesquisa realizada com os docentes da graduação revelou uma avaliação muito positiva das ações implementadas pela instituição com base nos resultados das avaliações institucionais. **Os professores atribuíram a média de 9,07 à percepção das melhorias promovidas pelo Unifeso, evidenciando um alto reconhecimento da eficácia das medidas adotadas em resposta aos resultados das avaliações.**

O conhecimento sobre o trabalho da CPA obteve média de 8,60, o que demonstra um excelente nível de compreensão por parte dos docentes quanto ao papel da comissão no processo de autoavaliação e melhoria institucional.

Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) pelos docentes dos cursos de pós-graduação do Unifeso:

CPA	
Melhorias realizadas com base nos resultados das avaliações institucionais	9,21
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	8,70
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	8,60

A análise dos resultados da pesquisa sobre a Comissão Própria de Avaliação (CPA) revela uma avaliação bastante positiva por parte dos docentes de pós-graduação, especialmente no que se refere às melhorias implementadas. A média de 9,21 reflete um reconhecimento expressivo das ações tomadas pelo Unifeso para aprimorar seus processos e a qualidade institucional. O conhecimento sobre o trabalho realizado pela CPA também é elevado, com uma média de 8,70, indicando que os docentes têm uma compreensão clara das funções e responsabilidades da comissão.

Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) pelos discentes dos cursos de graduação do Unifeso

CPA	
Melhorias realizadas com base nos resultados das avaliações institucionais	8,02
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	7,54
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	7,60

A análise dos resultados da pesquisa realizada com os discentes de graduação sobre a Comissão Própria de Avaliação (CPA) revela uma percepção geral muito positiva em relação às ações da comissão. Um novo indicador foi incluído na pesquisa, considerando a necessidade de avaliar as melhorias implementadas com base nos resultados das avaliações e o resultado obtido (8,02) indica que os discentes reconhecem o impacto das iniciativas da CPA na melhoria contínua da instituição.

Em relação ao conhecimento sobre o trabalho da CPA, a média foi de 7,54. Quanto à divulgação dos projetos e atividades, a média foi de 7,60. Esse resultado reflete um bom nível de conhecimento dos alunos sobre as ações da comissão e apresenta uma melhora significativa em relação à pesquisa de 2021-2023, no qual os discentes avaliaram o conhecimento sobre o trabalho da CPA com média de 5,8.

Discente Graduação	Resultado Pesquisa 2021	Resultado Pesquisa 2024
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	5,8	7,54
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	6,36	7,60

Esses dados indicam que, apesar das melhorias já implementadas, há oportunidades para fortalecer a comunicação e o engajamento dos alunos no processo de avaliação institucional, ampliando o entendimento sobre o papel da CPA e os resultados das avaliações.

Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) pelos técnicos administrativos do Unifeso:

CPA	
Melhorias realizadas com base nos resultados das avaliações institucionais	8,36
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	7,57
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	7,63

A análise dos resultados da pesquisa sobre a Comissão Própria de Avaliação (CPA) no segmento dos técnicos administrativos revela uma avaliação positiva e, em comparação com a pesquisa de 2021-2023, houve uma melhora nos indicadores avaliados.

Técnico Administrativo	Resultado Pesquisa 2021	Resultado Pesquisa 2024
Conhecimento sobre o trabalho da CPA	6,55	7,54
Divulgação dos projetos e atividades realizados pela CPA	6,83	7,60

A comparação entre os resultados de 2024 e os da pesquisa de 2021-2023 evidencia um crescimento significativo nas notas atribuídas pelos diferentes segmentos da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos) nos três critérios avaliados: melhorias implementadas pelo Unifeso com base nos resultados das avaliações institucionais, conhecimento sobre o trabalho da CPA e divulgação dos projetos e atividades da comissão. Deste modo, deve-se considerar que houve um trabalho de melhoria por parte da comissão para o avanço nesses indicadores.

Em resumo, os resultados de 2024 mostram uma tendência positiva na avaliação da CPA, com destaque para as melhorias realizadas pelo Unifeso e o crescente reconhecimento do trabalho da comissão. O aumento das médias nas três áreas avaliadas demonstra avanços na gestão e na comunicação.

4. AÇÕES PREVISTAS COM BASE NOS RESULTADOS

Categoria	Fortalezas	Fragilidades	Recomendações baseadas nas fragilidades
Teste de Progresso	<ul style="list-style-type: none"> Alta taxa de participação de discentes na realização do Teste de Progresso. Percepção positiva dos discentes e docentes em relação à importância da avaliação para o desenvolvimento acadêmico. 	<ul style="list-style-type: none"> Devolutiva dos resultados para docentes e discentes de graduação. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar a estratégia de devolutiva dos resultados para os docentes e discentes.
Avaliação da Educação On-line		<ul style="list-style-type: none"> Devolutiva dos resultados e melhorias realizadas por discentes de graduação. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar a estratégia de devolutiva dos resultados para os docentes e discentes.
NPS (Net Promoter Score)	<ul style="list-style-type: none"> Alta pontuação de satisfação geral de discentes e docentes com a experiência acadêmica no Unifeso. 	<ul style="list-style-type: none"> Devolutiva do resultado do curso para discentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Potencializar a devolutiva dos resultados para discentes por curso.
Pesquisa CPA	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria nas avaliações feitas pela CPA, com aumento nas notas em 2024. Ampliação do envolvimento de docentes e discentes na pesquisa. 	<ul style="list-style-type: none"> Baixa adesão dos estudantes de pós-graduação. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar a adesão dos estudantes de pós-graduação.
Avaliação Externa	<ul style="list-style-type: none"> Alta percepção dos docentes sobre as melhorias realizadas pela instituição. Boa avaliação da gestão acadêmica pelas avaliações externas. 		
Avaliação Docente	<ul style="list-style-type: none"> Alta satisfação com as melhorias realizadas com base nas avaliações realizadas. Docentes demonstram boa compreensão dos resultados da avaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> Devolutiva do resultado para discentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar as estratégias de devolutiva dos resultados para discentes.
Comissão Própria de Avaliação (CPA)	<ul style="list-style-type: none"> Evolução do conhecimento e dos projetos da CPA. 		

5. CONCLUSÃO

A pesquisa de 2024, realizada com os diferentes segmentos da comunidade acadêmica do Unifeso – incluindo docentes de graduação e pós-graduação, discentes de graduação e técnicos administrativos – teve como objetivo avaliar e diagnosticar a eficácia das práticas institucionais no eixo de Planejamento e Avaliação Institucional, conforme os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). A pesquisa, centrada no aprimoramento da qualidade do ensino e gestão acadêmica, analisou aspectos fundamentais, tais como o Teste de Progresso, a Avaliação Docente, a Avaliação da Educação On-line, a Pesquisa CPA, as Avaliações Externas, o Net Promoter Score (NPS) e o trabalho da Comissão Própria de Avaliação (CPA), visando identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

Os resultados obtidos em 2024, comparados aos da pesquisa de 2021-2023, evidenciaram avanços significativos, sobretudo em relação às melhorias implementadas com base nos resultados das avaliações institucionais, ao conhecimento sobre as atividades da CPA e à divulgação de suas ações. A comunidade acadêmica demonstrou uma percepção mais positiva quanto ao impacto das iniciativas do Unifeso, refletindo uma crescente confiança nas estratégias de planejamento e avaliação.

No que se refere à Avaliação da Educação On-line, os dados apontam para um avanço no reconhecimento da efetividade das melhorias implementadas. Da mesma forma, a Avaliação Externa indicou um aumento na percepção de que as ações resultantes das avaliações foram bem executadas. O NPS, enquanto indicador de satisfação, revelou uma tendência positiva, demonstrando que a maioria dos discentes e docentes recomendaria a instituição.

No âmbito da CPA, os resultados de 2024 destacam uma evolução no conhecimento e na divulgação das atividades da comissão. A percepção de melhoria nas ações desenvolvidas pela CPA também foi notável, especialmente entre os docentes e técnicos administrativos.

Dessa forma, a pesquisa evidenciou que o Unifeso tem avançado consistentemente no aprimoramento de seus processos institucionais de planejamento e avaliação. A manutenção desse processo de autoavaliação é fundamental para assegurar que a instituição permaneça alinhada a seus objetivos estratégicos, oferecendo uma educação de qualidade, socialmente relevante e com impacto positivo na formação de seus estudantes.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, H. P.; LEITE, J. B. Gestão e Avaliação Institucional: Princípios e Práticas no Ensino Superior. São Paulo: Atlas, 2015.

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes. Diário Oficial da União, Brasília, 15 abril, 2004.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP/MEC. Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância – Reconhecimento – Renovação de Reconhecimento. 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP/MEC. Instrumento de Avaliação Institucional Externa, Presencial e a Distância – Recredenciamento – Transformação de organização acadêmica. 2017.

MARRA, M. H.; RODRIGUES, L. B. Gestão Estratégica da Satisfação Estudantil. Florianópolis: Insular, 2020.

REICHHELD, F. F.; MARKLEY, C. J. A questão fundamental 2.0: Como as empresas Net Promoter prosperam em um mundo voltado para o cliente. Boston: Harvard Business Review Press, 2011.

UNIFESO. Curso de Medicina do Unifeso recebe Certificado de Acreditação do Saame. Unifeso, Teresópolis, 23 setembro, 2024. Disponível em: <https://www.Unifeso.edu.br/noticia-exemplo>. Acesso em: 23 novembro, 2024.

UNIFESO. Estatuto do Unifeso. Estatuto: aprovado no Cepe pelo parecer nº 001/2016, aprovado no CAS pela resolução nº 001/2016 / Fundação Educacional Serra dos Órgãos, Centro Universitário Serra dos Órgãos. Teresópolis: Unifeso, 2016. 36 f.

UNIFESO. Plano de Desenvolvimento Institucional PDI 2023–2027: aprovado pelo Conselho Superior Universitário, Resolução Consu nº 015/2022 / Centro Universitário Serra dos Órgãos. Teresópolis: Unifeso, 2022. 199 p.: il. color. ISBN 978–65–87357–48–5.

UNIFESO. Relatório de Atividades Feso, 2023.