Escola Superior do Ar

Relatório de Autoavaliação Institucional

Ano base 2024

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

São Paulo

Março, 2025

Sumário

1. Introdução 6
1.1. Dados da Instituição 6
1.2. Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar 8
2. Planejamento Estratégico e Autoavaliação 10
3. Metodologia 14
3.1. Instrumentos utilizados 16
3.1.1. Descrição dos Instrumentos Utilizados 17
3.1.2. Indice de satisfação Acadêmica – Estudantes 18
3.1.3. Indice de satisfação Acadêmica – Professores 35
3.2. Formato dos Instrumentos e período de coleta de dados 52
3.3. Sensibilização da comunidade acadêmica e meios de divulgação 53
3.4. Adesão na autoavaliação 54
3.5. Coleta, análise e divulgação dos dados 54
4. Desenvolvimento 56
4.1. Eixo 1: Planejamento e avaliação institucional – Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) 56
4.2. Eixo 2: Desenvolvimento Institucional – Dimensão 1 (Missão e Plano Institucional) – Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição) 59
4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional 59
4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição 61
4.3. Eixo 3: Políticas Acadêmicas – Dimensão 2 (Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão) – Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) – Dimensão 9 (Políticas de Atendimento ao Discente) 64
4.3.1. Dimensão 2 - Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão 64
4.3.2. Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade 69
4.3.3. Dimensão 9 - Políticas de Atendimento ao Discente 77
4.4. Eixo 4: Políticas de Gestão – Dimensão 5 (Políticas de Pessoal – Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) – Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira) 87
4.4.1. Dimensão 5 - Políticas de Pessoal 87
4.4.2. Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição 88
4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira 89

4.5. Eixo 5: Infraestrutura Física – Dimensão 7 (Infraestrutura Física) 90
5. Análise dos Dados e das Informações 102
5.1. Resultados Discentes 103
Resultados do primeiro semestre de 2024 103
Resultados do segundo semestre de 2024 115
5.2. Resultados Docentes 128
5.3. Análise dos resultados 128
6. Considerações Finais 135

Lista de Figuras

Figura 1 - Principais modalidade de avaliação do Sinaes 11
Figura 2 - Eixos e Dimensões 12
Figura 3 – Instrumentos de avaliação por tipo de público e frequência 17
Figura 4 - Modelo para análise FOFA 18
Figura 5 - Modelo de questionário aplicado aos estudantes 34
Figura 6 - Modelo de questionário aplicado aos docentes 51
Figura 7 – Modelo de e-mail de sensibilização de discentes - Fonte: CPA 53
Figura 8 - Grupos participantes do processo de avaliação Fonte: CPA 56
Figura 9 - Processo de autoavaliação 57
Figura 10 - Tela do Portal da EAR 75
Figura 11 - Tela do WhatsApp da EAR 76
Figura 12 - Tela do Instagram da EAR 77
Figura 13 - GATE/GRU AirPort Jatos Executivos Fonte: CPA 81
Figura 14 - GOL, no Aeroporto de Congonhas Fonte: CPA 82
Figura 15 GOL, no Aeroporto de Congonhas Fonte: CPA 83
Figura 16 - Modelo de Relatório Técnico Fonte: CPA 85
Figura 17 - Representação gráfica da estrutura organizacional 89
Figura 18 - Tela do ERP Acadêmico NX 97
Figura 19 - Tela do Moodle 97
Figura 20 - Tela do EaDStock 98
Figura 21 – Tela da Plataforma Spalla 99
Figura 22 - Tela da Plataforma ELLOS 99
Figura 23 - Tela do PHL - Gerenciador de Acervo Bibliográfico 100
Figura 24 - Tela da Biblioteca Virtual Pearson 101
Figura 25 - Tela da Plataforma Google Workspace for Education 102
Figura 26 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA 103
Figura 27 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA 104
Figura 28 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 105
Figura 29 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 105
Figura 30 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 105
Figura 31 - Percepção sobre a CPA – Estudantes Fonte: CPA 106
Figura 32 - Justificativas das notas atribuídas Fonte: CPA 107
Figura 33 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante Fonte: CPA 107
Figura 34 - Grau de Satisfação com a EAR Fonte: CPA 108
Figura 35 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA 109
Figura 36 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA 109

Figura 37 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes Fonte: CPA....110
Figura 38 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula Fonte: CPA 110
Figura 39 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática Fonte: CPA 111
Figura 40 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática Fonte: CPA 111
Figura 41 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes Fonte: CPA 112
Figura 42 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante Fonte: CPA.....112
Figura 43 - Serviços Financeiros Fonte: CPA 113
Figura 44 - Serviços Acadêmicos Presenciais Fonte: CPA 113
Figura 45 - Atendimento Telefônico Fonte: CPA 114
Figura 46 - Núcleo de Carreiras Fonte: CPA....114
Figura 47 - Comunicação Institucional Fonte: CPA....115
Figura 48 - Imagem Institucional Fonte: CPA....115
Figura 49 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA 116
Figura 50 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA 116
Figura 51 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 117
Figura 52 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 117
Figura 53 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA 118
Figura 54 - Percepção sobre a CPA – Estudantes Fonte: CPA....118
Figura 55 - Justificativas das notas atribuídas Fonte: CPA 119
Figura 56 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante Fonte: CPA 120
Figura 57 - Grau de Satisfação com a EAR Fonte: CPA....120
Figura 58 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA 121
Figura 59 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA 121
Figura 60 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes Fonte: CPA....122
Figura 61 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula Fonte: CPA 122
Figura 62 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática Fonte: CPA 123
Figura 63 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática Fonte: CPA 123
Figura 64 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes Fonte: CPA 124
Figura 65 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante Fonte: CPA.....125
Figura 66 - Serviços Financeiros Fonte: CPA 125

Figura 67 - Serviços Acadêmicos Presenciais Fonte: CPA 126
Figura 68 - Atendimento Telefônico Fonte: CPA 126
Figura 69 - Núcleo de Carreiras Fonte: CPA..... 127
Figura 70 - Comunicação Institucional Fonte: CPA..... 127
Figura 71 - Imagem Institucional Fonte: CPA..... 128
Figura 72 - Índice de Participação Discente 2024/1 e 2024/2 Fonte: CPA 130

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Atos Autorizativos 8
Tabela 2 - Composição da CPA 9
Tabela 3 – Infraestrutura física 94
Tabela 4 - Tabela de tipos de serviços prestados Fonte: CPA 113
Tabela 5 - Tabela de tipos de serviços prestados Fonte: CPA 125

1. Introdução

O presente relatório de autoavaliação institucional, elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar, se refere ao período de 2024 e tem por finalidade demonstrar os processos internos de avaliação desenvolvidos no período citado.

No relatório são expostas as ações desenvolvidas pela CPA no ano de 2024, explicitando uma análise global em relação ao PDI e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades acadêmicas e de gestão, bem como os planos de ações e as melhorias executadas observando a continuidade destas, e a apresentação de um plano de ações de melhoria à IES, tendo como referência os resultados e análises dos instrumentos de autoavaliação institucional.

Todos os segmentos universitários e da sociedade civil (docentes, discentes, técnico-administrativos e sociedade civil) colaboraram na elaboração deste documento, conferindo, desta forma, legitimidade ao processo, cuja premissa maior é a constante busca da qualidade e na realização da visão e da missão institucional. A consolidação deste processo de avaliação interna possibilita um olhar atento dos atores responsáveis em implantar ações pontuais visando a melhoria do desempenho institucional.

1.1. Dados da Instituição

A Escola Superior do Ar, doravante denominada EAR, é um estabelecimento de Ensino Superior com atuação em todo território nacional, para os cursos na modalidade de Ensino a Distância, e circunscrita na cidade de Guarulhos, para os cursos na modalidade Presencial, com sede na Rua João Romano, 313 - Vila Flórida - CEP 07196-030 - Guarulhos-SP é mantida pela CFLY Educacional Ltda, sendo uma sociedade empresária Limitada com sede na cidade de São Paulo, estabelecida à Avenida Magalhães de Castro, 4800, 15 andar, Torre 1, Corporate Center Cidade Jardim CEP 05676-12, São Paulo - SP e registrada sob o Nº

23.212770/0001-01, na junta Comercial do Estado de São Paulo sob o Nº 35229416364 em 03 de setembro de 2015.

Após receber as visitas de credenciamento institucional e de autorização de cursos entre os meses de novembro e dezembro de 2021, no dia 21 de outubro de 2022 foi publicada, por meio da Portaria nº 798/22, o credenciamento da EAR e a autorização dos cursos presenciais dos Cursos Superiores de Pilotagem Profissional de Aeronaves, Curso Superior de Transporte Aéreo e Curso Superior de Gestão de Segurança Privada.

No início de 2023 todo o sistema de gestão acadêmica e de gestão da biblioteca foram revisados e passaram por grande manutenção, sendo que alguns dos principais sistemas foram substituídos por sistemas novos e mais adequados à realidade do ensino superior.

Em junho de 2023, com a contratação de uma grande empresa de *marketing*, foi elaborada uma estratégia de *marketing* para divulgação dos cursos que estariam disponíveis para o início das aulas.

Em 4 de setembro de 2023 teve início a primeira turma presencial do Curso Superior de Tecnologia de Pilotagem Profissional de Aeronaves, que recebeu alunos da região de Guarulhos e Zonas Leste e Norte de São Paulo.

Ao longo do primeiro semestre letivo, além das aulas presenciais, foi inserida a primeira etapa do conceito Aeroporto Escola, onde os alunos, ainda em grupos, tiveram a oportunidade de realizar visitas às instalações do Aeroporto de Guarulhos, entre eles o Terminal de Aviação Geral, o GAT-GRU, onde conheceram a dinâmica de chegada e saída de passageiros domésticos e internacionais por meio deste terminal.

O semestre letivo foi encerrado no dia 22 de dezembro de 2023, quando todas as provas foram encerradas e a instituição entrou em recesso acadêmico.

No dia 19 de fevereiro de 2024, teve início a 2ª turma do Curso Superior de Tecnologia em Pilotagem Profissional de Aeronaves, contando agora, além dos

pagantes, com alunos bolsistas do PROUNI, visto que a instituição cumpriu os prazos e passou a fazer parte do SISPROUNI.

Devido à pequena quantidade de alunos matriculados nos cursos superiores de Tecnologia em Transporte Aéreo e Gestão de Segurança Privada, não foram montadas turmas.

Ao longo do primeiro semestre de 2024, a equipe de *marketing* desenvolveu ações no sentido de que fosse possível expandir as divulgações visando a criação das turmas de Transporte Aéreo e de Gestão de Segurança Privada para início em 2024.

A EAR é credenciada junto ao MEC por meio da Portaria nº 798/22, obtendo nota 5 (Máximo Conceito Institucional).

Atos autorizativos		
Ato	**Portaria**	**Conceito**
Credenciamento	PORTARIA nº 798/22	5
Autorização CST de Pilotagem Profissional de Aeronaves	PORTARIA nº 963/22	4
Autorização CST em Transporte Aéreo	PORTARIA nº 963/22	4
Autorização CST em Transporte Aéreo	PORTARIA nº 963/22	4

Tabela 1 - Atos Autorizativos

1.2. Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar

A Comissão Própria de Avaliação da EAR prevista pelo artigo 11 da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004 é regida por um regulamento próprio e pela legislação e normas vigentes para o Sistema Federal de Ensino, integrando, assim, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). De acordo com o artigo 5º (Item II – Da Constituição) do regulamento da CPA,

podemos identificar que a composição da CPA atende ao princípio de equidade entre os representantes de cada segmento da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada. Assim sendo, a seguir apresentamos sua composição:

Comissão Própria de Avaliação - CPA	
Coordenação	Prof. MsC Renato Montagnana
Representante do Corpo Docente	Prof. Dr Edson Cabral
Representante do Corpo Discente	
Representante do Corpo Técnico Administrativo	Marcelo Costalonga
Representante da Sociedade Civil Organizada	Dr Audi Anastácio Félix

Tabela 2 - Composição da CPA

2. Planejamento Estratégico e Autoavaliação

Instituído pela Lei n° 10.861, de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos seus compromissos e responsabilidades sociais.

O Sinaes integra três modalidades principais de instrumentos de avaliação, aplicados em diferentes momentos:

- Avaliação das Instituições de Educação Superior (Avalies) – é o centro de referência e articulação do sistema de avaliação que se desenvolve em duas etapas principais:
    - autoavaliação – coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES, a partir de 1° de setembro de 2004;
    - avaliação externa – realizada por comissões designadas pelo Inep, segundo diretrizes estabelecidas pela Conaes.
- Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG) – avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas *in loco* de comissões externas. A periodicidade desta avaliação depende diretamente do processo de reconhecimento e renovação de reconhecimento a que os cursos estão sujeitos.
- Avaliação do Desempenho dos Estudantes (Exame Nacional de Avaliação de Desempenho dos Estudantes – Enade) – aplica-se aos estudantes do

final do primeiro e do último ano do curso, em cursos selecionados pelo MEC, estando prevista a utilização de procedimentos amostrais.

Figura 1 - Principais modalidade de avaliação do Sinaes

Entre as várias formas de avaliação apenas uma é controlada pela IES, a autoavaliação institucional que tem como objetivo produzir conhecimentos para a transformação qualitativa da educação superior, o aprimoramento didático pedagógico e melhorar a eficiência na gestão acadêmica.

O trabalho da Comissão Própria de Avaliação (CPA) é o ponto de partida para o processo de avaliação da educação superior. O relatório de autoavaliação deve contemplar as 10 dimensões estabelecidas no artigo 3º da Lei 10.861/2004, sendo voluntária a abordagem de outros aspectos que a IES julgar relevante dentro do seu contexto específico.

As dimensões estabelecidas pelo Sinaes para a autoavaliação são:

1. A missão e o plano de desenvolvimento institucional;
2. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
3. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da

memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;

4. A comunicação com a sociedade;
5. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
6. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
7. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
8. Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
9. Políticas de atendimento aos estudantes;
10. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Em 2014, por meio da NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES No 065, foi apresentado o novo instrumento de avaliação institucional externa e passa a ser organizado em cinco eixos, contemplando as dez dimensões (acima mencionadas) do Sinaes:

Figura 2 - Eixos e Dimensões

- Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) do Sinaes.
- Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão

e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do Sinaes.

- Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do Sinaes.
- Eixo 4 – Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal, carreiras do corpo docente e de técnico-administrativo), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do Sinaes.
- Eixo 5 – Infraestrutura Física: corresponde à dimensão 7 (Infraestrutura Física) do Sinaes.

A avaliação será feita por meio de instrumentos de pesquisas (com questões objetivas e abertas), apuradas eletronicamente e permitem a produção de relatórios gerenciais. Além das pesquisas realizadas, serão feitas reuniões, análise documental e registro do processo por intermédio do portal institucional.

Os resultados das pesquisas feitas pela CPA serão divulgados institucionalmente no *site*, em relatórios da CPA, em painéis postados nas áreas de relacionamento, em reuniões gerais, em visitas às salas de aulas pelos coordenadores, devolutivas individuais aos professores e com publicações em periódicos da comunidade externa. Os relatórios da CPA também serão divulgados no próprio sistema e-MEC, conforme determina o prazo até legal (30 de março de cada ano).

O processo de autoavaliação insere-se nesse contexto por meio da avaliação continuada dos seus docentes, discentes, instalações, atendimento e recursos pedagógicos, e será realizada pelos estudantes e docentes. Diferentes instrumentos serão utilizados para a autoavaliação dos cursos, os quais permitem avaliar quantitativa e qualitativamente, diferentes aspectos presentes nas suas atividades.

Além do sistema de autoavaliação presidido pela CPA, há outros fóruns que promovem a reflexão e autoavaliação dos cursos. O Colegiado de Curso também constitui um órgão que promove a autoavaliação. Há ainda o Núcleo Docente Estruturante (NDE) que consiste em órgão técnico-consultivo que participa ativamente da implantação e consolidação do Projeto Pedagógico do Curso – PPC e se reúne semestralmente e sempre que convocado extraordinariamente. E, por último, a previsão de reunião com os representantes de turma, que contribuirão com a perspectiva dos estudantes no processo reflexivo e avaliativo do curso. Será nesta reunião que é eleito o representante discente no Colegiado de Curso, e a ele cabe o acompanhamento e a avaliação do PPC de uma maneira muito próxima e com poder deliberativo. Igualmente haverá a participação dos estudantes no acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico à medida

que os estudantes responderem ao questionário de avaliação institucional, dado que os resultados serão todos trabalhados pelas coordenações de curso, além de divulgados no portal institucional.

As iniciativas descritas compõem recursos de avaliação interna. Destaque também merece a avaliação externa, e seus diferentes prismas de análise: (i) Avaliação do curso por comissões de verificação *in loco* designadas pelo INEP/MEC; (ii) Exame Nacional de Avaliação de Desempenho do Estudante – ENADE que avalia o desempenho dos estudantes considerando as habilidades e competências exigidas; (iii) Conceito Preliminar do Curso (CPC) que é gerado a partir da nota do ENADE combinado com outros insumos, como o delta de conhecimento agregado ao estudante (IDD), corpo docente, infraestrutura e organização didático-pedagógica.

No processo de gestão dos cursos, está previsto serem tomadas ações, tanto em função da avaliação interna como da avaliação externa.

Em termos de avaliação interna, os quesitos avaliados com conceitos não satisfatórios dos docentes e relativos a diferentes departamentos e serviços, ensejam a apresentação de Planos Ação de Melhorias, que é o documento onde serão formalizados os resultados concretos da avaliação na forma de plano de melhoria constando indicação objetiva, racional e adequada à instituição de propostas e recomendações de melhorias às fragilidades encontradas, visando subsidiar o processo decisório dos gestores (Coordenadores de Curso, Gestores etc.) na superação de obstáculos internos ou externos. Uma vez elaborado o Plano, a CPA fará o devido acompanhamento por meio de entrevistas com os responsáveis de forma a validar o cumprimento ou não de cada ação.

Estes planos auxiliam os gestores administrativos e acadêmicos a preservar e aprimorar a qualidade de ensino da EAR. Os resultados do questionário de avaliação institucional, também servem de referência avaliativa aos coordenadores consistindo em um importante instrumento de gestão acadêmica.

Em termos de avaliação externa, a EAR também se valerá do relatório das comissões de avaliação *in loco*, dos resultados do Enade e do CPC como insumos relevantes para seus atos de reflexão e avaliação do curso a partir de recursos comparativos nos âmbitos local, regional e nacional. Os coordenadores de curso discutem com o NDE os relatórios das comissões de verificação *in loco* e apresentam *feedback* formal à Qualidade Acadêmica. No que compete à prova do Enade esta será avaliada nos mesmos fóruns e será feita uma checagem das habilidades e competências abordadas e das disciplinas correspondentes.

Importante destacar que a Instituição valoriza fortemente o Enade e contará com programas de incentivo à participação dos estudantes em todos os cursos que participam dos ciclos, com vistas a reforçar a cultura avaliativa, e oferecer cursos instrumentais e simulados no intuito de melhor prepará-los para a data do exame.

3.1. Instrumentos utilizados

O processo de autoavaliação na EAR será realizado na graduação, na pós-graduação e *lato* e *stricto sensu*, tanto na modalidade presencial quanto a distância, em instrumentos próprios para cada nível, sempre que essas modalidades forem oferecidas pela instituição. Em 2024 tivemos oferta apenas para cursos presenciais que foram autorizados pelo MEC participam todos os membros da comunidade em geral: estudantes, professores, coordenadores e o segmento dos técnicos administrativos, em um processo de participação anônima e voluntária, que visa o aprimoramento da gestão acadêmica e administrativa. Cientes da relevância que os instrumentos de coleta de percepções têm nos processos de autoavaliação, a CPA sempre atualizará seus questionários, que serão discutidos nas primeiras reuniões ordinárias do semestre. Assim, a escolha e a construção destes acontecerão de forma reflexiva e participativa, até a obtenção de um formato que atenda às necessidades institucionais e as características do público-alvo do processo avaliativo. Os instrumentos de avaliação serão categorizados da seguinte forma Figura 3):

Figura 3 – Instrumentos de avaliação por tipo de público e frequência

3.1.1. Descrição dos Instrumentos Utilizados

Os instrumentos avaliativos da EAR serão utilizados pela CPA de forma integrada, objetivando orientar um processo de melhoria da qualidade e aprimorar a eficiência acadêmica e administrativa. As pesquisas serão realizadas com apoio do Sistema de Gestão Acadêmica Sophia e do Google for Education nas principais etapas do processo (Figura 4 - Fluxo do processo de autoavaliação)

De forma geral estes instrumentos permitirão que sejam coletadas informações para análise das forças, fragilidades, oportunidades e ameaças e assim definir as melhores ações corretivas e preventivas Figura 4).

Figura 4 - Modelo para análise FOFA

3.1.2. Indice de satisfação Acadêmica – Estudantes

A abrangência deste instrumento atende as dimensões e questões pedagógicas. Permitirá que os estudantes avaliem os docentes nas disciplinas do respectivo semestre, em todos os cursos ofertados, avaliem suas respectivas disciplinas, façam uma autoavaliação de seu desempenho e possam também avaliar os serviços oferecidos pela EAR. Os dados coletados serão analisados e, após a análise, caminhar para a tomada de decisões, sejam em caráter preventivas ou corretivas. Os resultados dessas avaliações serão disponibilizados à diretoria e aos coordenadores de curso. Este instrumento proporcionará às coordenações elementos para o fortalecimento do modelo acadêmico. No caso dos professores, receberão suas avaliações individualmente, para que possam elaborar um Plano de Melhorias, quando necessário, em conjunto com os coordenadores dos cursos que fazem parte.

Este instrumento é composto por vários módulos, todos no mesmo questionário, conforme segue Figura 5):

- Dados gerais
- Estudante avaliando professores e disciplinas (em geral);
- Estudante avaliando professores e disciplinas (para cada professor);
- Estudante avaliando coordenação;
- Estudante avaliando CPA;
- Nível de satisfação geral do estudante:
  - ✓ NPS;
  - ✓ Infraestrutura geral;
  - ✓ Salas de aula;
  - ✓ Laboratórios de informática;
  - ✓ Laboratório específico;
  - ✓ Biblioteca;
  - ✓ Plataforma online;
  - ✓ Serviços aos estudantes; e
  - ✓ Perfil do estudante

Destaca-se que a pesquisa ficará disponível no portal do estudante por determinado período e a participação é voluntária e anônima.

Em 2024 alteramos a ferramenta para geração da pesquisa para que tivéssemos possibilidade de maior clareza para os estudantes e maior facilidade de análise de dados. A ferramenta utilizada foi o Jotform.

Jotform é um criador de formulários online completo que facilita a criação de formulários robustos e a coleta de dados importantes. Confiada por mais de 30M de usuários ao redor do mundo, como organizações sem fins lucrativos, instituições educacionais, pequenos negócios e empresas, Jotform funciona como um portal de acesso para a coleta de informações melhores para sua empresa.

Índice de Satisfação Acadêmica 2024/2 - Estudantes

Esta pesquisa se refere ao segundo semestre de 2024

Selecione seu curso *

Favor selecionar

Modalidade *

Favor selecionar

Tipo de curso *

Favor selecionar

Período de entrada na EAR

- 2023/2
- 2024/1
- 2024/2
- 2025/1

Estudante de graduação avalia professores em geral

Pensando em todos os seus PROFESSORES, qual o seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Em relação aos seus PROFESSORES, aponte o quanto você está satisfeito com cada um dos aspectos abaixo *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Pouco Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Divulgação e cumprimento do Plano de Ensino	○	○	○	○	○	○
Prestígio do Corpo Docente	○	○	○	○	○	○
Coerência entre conteúdos trabalhados e avaliações	○	○	○	○	○	○
Didática em aula	○	○	○	○	○	○
Assiduidade e pontualidade	○	○	○	○	○	○
Disponibilidade para atendimento ao aluno	○	○	○	○	○	○
Cordialidade com os alunos	○	○	○	○	○	○

Em relação aos seus PROFESSORES, aponte individualmente o quanto você está satisfeito. *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Pouco Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não é/foi meu professor
Amauri Alves	○	○	○	○	○	○
Alberto Mendonça de Almeida	○	○	○	○	○	○
Ana Maria de Bernardes e Baldo	○	○	○	○	○	○
Andrea Mateo	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Edson Cabral	○	○	○	○	○	○
Filipe Tourinho Souza	○	○	○	○	○	○
Francisco Perez	○	○	○	○	○	○
Luisa Maria Cabezas Urbano	○	○	○	○	○	○
Priscila Dower Mendizabal	○	○	○	○	○	○
Renata Heis	○	○	○	○	○	○
Renato Montagnana	○	○	○	○	○	○
Roberta Rocha Lamim	○	○	○	○	○	○

Utilize este espaço para outras considerações ou sugestões para melhoria do trabalho

Utilize este espaço para outras considerações ou sugestões para melhoria do trabalho

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Estudante de graduação avalia o coordenador de curso

Pensando no coordenador de seu curso, qual o seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

6. Em relação ao seu coordenador, aponte o quanto você está satisfeito com cada um dos aspectos abaixo *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
O coordenador tem disponibilidade para atender os estudantes	○	○	○	○	○	○
O coordenador é cordial e possui postura ética e profissional	○	○	○	○	○	○
O coordenador se empenha para auxiliar os alunos em suas dificuldades acadêmicas	○	○	○	○	○	○
O coordenador estabelece um bom relacionamento entre professores e alunos	○	○	○	○	○	○
O coordenador presta informações, esclarecimentos e orientações aos alunos com relação às atividades pedagógicas da instituição e do curso	○	○	○	○	○	○

Qual sua frequência de contato com o coordenador indicado

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

- ◯ Mais de uma vez por semana
- ◯ Uma vez por semana
- ◯ Uma vez por mês
- ◯ Uma vez por trimestre
- ◯ Uma vez por semestre

Utilize este espaço para outras considerações ou sugestões para melhoria do trabalho

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Em relação a CPA - Comissão Própria de Avaliação responda as questões abaixo:

	Sim	As vezes	Não
Você costuma participar dos processos de avaliação periódicas do seu curso promovidos pela CPA- Comissão Própria de Avaliação? (avaliação das disciplinas, atuação dos professores, entre outras)?	◯	◯	◯
Você é informado(a) dos resultados destas avaliações institucionais?	◯	◯	◯
Você percebe melhorias a partir dessas avaliações?	◯	◯	◯

Nível de Satisfação Geral do Estudante

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

qual a probabilidade de você recomendar a Escola Superior do Ar a amigos e familiares? *

1	2	3	4	5
Nada provável				Extremamente provável

Por que deu essa nota?

De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a Escola Superior do Ar? *

1	2	3	4	5

Pensando na Escola Superior do Ar, quão satisfeito você está com o CUSTO-BENEFÍCIO (a relação entre o valor pago da mensalidade e a qualidade do ensino recebido) de estudar nesta instituição? *

1	2	3	4	5

Infraestrutura Geral

Avaliando a INFRAESTRUTURA GERAL da Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual? *

1	2	3	4	5

Pensando na INFRAESTRUTURA GERAL da unidade em que você estuda, como você avalia os seguintes aspectos? *

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Segurança	○	○	○	○	○	○
Estado de conservação e limpeza da estrutura	○	○	○	○	○	○
Serviços de cantina / alimentação	○	○	○	○	○	○
Estacionamento	○	○	○	○	○	○
Banheiros	○	○	○	○	○	○
Wi-fi disponível nas dependências do campus	○	○	○	○	○	○
Áreas de convivência	○	○	○	○	○	○
Auditório	○	○	○	○	○	○

Salas de Aula

Avaliando a INFRAESTRUTURA da SALA DE AULA que você estuda qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando na INFRAESTRUTURA da SALA DE AULA da unidade em que você estuda, como você avalia os seguintes aspectos? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Conservação do mobiliário	○	○	○	○	○	○
Equipamentos	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Conforto (salas espaçosas, limpas, bem iluminadas, cadeiras confortáveis, etc)	○	○	○	○	○	○
Quantidade de tomadas disponíveis	○	○	○	○	○	○
Climatização / Ar Condicionado	○	○	○	○	○	○

Laboratórios de Informática

Avaliando os Laboratórios de Informática da unidade que você ESTUDA, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA do(s) LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Quantidade de equipamentos	○	○	○	○	○	○
Modernização dos equipamentos	○	○	○	○	○	○
Softwares instalados nas máquinas	○	○	○	○	○	○
Conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário	○	○	○	○	○	○
Presteza do técnico auxiliar	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Laboratório Específico

Avaliando os Laboratórios Específicos que você utiliza da unidade que você estuda, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5 6

Não se Aplica

Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA do(s) LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	6 Não se aplica
Quantidade de equipamentos	○	○	○	○	○	○
Modernização dos equipamentos	○	○	○	○	○	○
Softwares instalados nas máquinas	○	○	○	○	○	○
Conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário	○	○	○	○	○	○
Presteza do técnico auxiliar	○	○	○	○	○	○

Plataforma Online

Avaliando o Google Workspace for Education, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao Google Workspace for Education? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Facilidade de acesso	○	○	○	○	○	○
Facilidade de upload e download de conteúdo	○	○	○	○	○	○
Navegabilidade	○	○	○	○	○	○
Fóruns de discussão online	○	○	○	○	○	○
Provas / testes online	○	○	○	○	○	○

Serviços aos Estudantes

Avaliando Serviços aos Estudantes, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Como você avalia os seguintes aspectos relativos aos SERVIÇOS FINANCEIROS? *

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	○	○	○	○	○	○
Clareza e assertividade nas informações prestadas	○	○	○	○	○	○
Cordialidade	○	○	○	○	○	○
Prazo de retorno das solicitações	○	○	○	○	○	○

Como você avalia os seguintes aspectos relativos aos SERVIÇOS ACADÊMICOS PRESENCIAIS? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	○	○	○	○	○	○
Clareza e assertividade nas informações prestadas	○	○	○	○	○	○
Cordialidade	○	○	○	○	○	○
Prazo de retorno das solicitações	○	○	○	○	○	○

Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao ATENDIMENTO TELEFÔNICO? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	○	○	○	○	○	○
Clareza e assertividade nas	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Cordialidade	○	○	○	○	○	○
Prazo de retorno das solicitações	○	○	○	○	○	○

Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao Núcleo de Carreiras? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Parcerias e convênio com empresas	○	○	○	○	○	○
Apoio para Elaboração de Currículo	○	○	○	○	○	○
Serviço de Orientação de Carreira	○	○	○	○	○	○
Eventos, feiras, palestras, workshops e oficinas	○	○	○	○	○	○
Portal de Vagas	○	○	○	○	○	○
Apoio para obtenção de estágio não obrigatório	○	○	○	○	○	○

Como você avalia os seguintes aspectos relativos à COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
App (aplicativo) da EAR	○	○	○	○	○	○
E-mail Marketing	○	○	○	○	○	○
Murais dos Corredores	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Twitter, outros)						
SMS/ Whatsapp	○	○	○	○	○	○
Informações sobre cursos, eventos, palestras, outros	○	○	○	○	○	○
Portal do Aluno	○	○	○	○	○	○

Como você avalia os seguintes aspectos relativos à IMAGEM INSTITUCIONAL ? *

	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito	Não se aplica
Imagem da instituição perante a sociedade	○	○	○	○	○	○
Imagem da instituição no mercado de trabalho	○	○	○	○	○	○
Atuação junto à comunidade (clínicas, serviços de prática jurídica, ações comunitárias, etc)	○	○	○	○	○	○

Perfil do Estudante

Levando em consideração o seu histórico familiar (contemplando as pessoas de seu núcleo familiar principal - pais, avós, tios, irmãos e primos), você diria que: (Considere que sua geração inclui você, seus irmãos e seu primos de 1º grau) *

Favor selecionar

Dos itens da lista abaixo, quantos você possui em sua casa? *

0	1	2	3	4 ou mais

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Empregados mensalistas	○	○	○	○	○
Automóveis	○	○	○	○	○
Microcomputadores	○	○	○	○	○
Máquinas de lavar louça	○	○	○	○	○
Máquinas de lavar roupas	○	○	○	○	○
Geladeiras	○	○	○	○	○
Freezer	○	○	○	○	○
Aparelhos de TV	○	○	○	○	○
Micro-ondas	○	○	○	○	○
Motocicletas	○	○	○	○	○
Secadora de Roupas	○	○	○	○	○
Serviço de TV a cabo e/ou streaming	○	○	○	○	○

Você tem acesso em sua residência a:

	Sim	Não
Água encanada	○	○
Rua pavimentada	○	○

Qual é o grau de instrução do chefe de família (principal responsável pelo pagamento das despesas) de sua residência? Se você for o chefe de família, assinale o seu grau de instrução. (Selecione apenas uma resposta) *

Favor selecionar

Qual é a sua situação atual de trabalho? *

Favor selecionar

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Caso haja algum comentário que você gostaria de registrar em relação à a Escola Superior do Ar, utilize o espaço abaixo:

Limpar

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Figura 5 - Modelo de questionário aplicado aos estudantes

3.1.3. Indice de satisfação Acadêmica – Professores

Tendo o público-alvo os professores da EAR, este instrumento terá a finalidade de avaliar tanto a satisfação do docente, infraestrutura, serviços de admissão, financeiros e administrativos oferecidos pela EAR, como a coordenação de curso. A pesquisa será encaminhada aos professores por *e-mail* com *link* de acesso. Ficará disponível por tempo determinado e, serão encaminhadas mensagens periodicamente até que se atinja o número de respondentes significativamente relevantes para fins estatísticos.

Os resultados serão utilizados pela coordenação para elaboração de planos de ação individuais.

Este instrumento é composto por vários módulos, todos no mesmo questionário, conforme segue Fig 7):

- Professor se autoavalia (para cada disciplina);
- Professor avalia o coordenador (para cada coordenador);
- Professor avalia CPA;
- Nível de satisfação do professor:
  - ✓ NPS;
  - ✓ Processo de admissão;
  - ✓ Infraestrutura geral;
  - ✓ Salas de aula;
  - ✓ Laboratórios de informática;
  - ✓ Laboratório específico;
  - ✓ Biblioteca;
  - ✓ Plataforma *online*;
  - ✓ Estudantes;
  - ✓ Recursos institucionais;
  - ✓ Comunicação interna;
  - ✓ Recursos humanos; e
  - ✓ Perfil do professor

6%

6% Completed

Campos Completados 3 / 45

Índice de Satisfação Acadêmica 2024/2 - Professores

Curso

- Ciências Aeronáuticas
- CST Pilotagem Profissional de Aeronaves
- CST em Tecnologia em Transporte Aéreo (EaD)

Modalidade *

- Presencial
- EAD

Tipo de Curso *

- Bacharelado
- Tecnólogo

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
Você utiliza outras metodologias de ensino (estudo de caso, simulação, problematização, exercícios, aulas práticas, seminários, entre outras), além da aula expositiva.	○	○	○	○	○
O conteúdo trabalhado em sala de aula foi coerente com o plano de ensino apresentado e contribuiu para o desenvolvimento dos estudantes.	○	○	○	○	○
Na sua disciplina você propiciou acesso ao conhecimento de forma inovadora e atualizada, utilizando tecnologias da informação e comunicação (TICs) tais como laboratório de informática, projetor multimídia e ambiente virtual.	○	○	○	○	○
As atividades práticas desenvolvidas na sua disciplina se relacionam com a teoria e estão contribuindo para a formação integral dos estudantes como cidadãos e/ou para a capacitação e estágio profissional deles.	○	○	○	○	○
As atividades desenvolvidas na sua disciplina possibilitaram o desenvolvimento dos estudantes na capacidade de reflexão, argumentação e crítica para solução de problemas atuais da sociedade.	○	○	○	○	○
Você demonstrou ter domínio do conteúdo e/ou experiência profissional.	○	○	○	○	○
A sua disciplina propiciou o desenvolvimento de atividades que fortaleceram competências nos estudantes como comunicação nas formas oral e/ou escrita, bem como o de trabalho em equipe.	○	○	○	○	○
A sua disciplina contribuiu para os estudantes no desenvolvimento da consciência ética.	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

As avaliações que você adotou contemplaram a avaliação da aprendizagem em grupo, individual e integrada dos temas e foram compatíveis com os conteúdos trabalhados em aula.	○	○	○	○	○
Você foi assíduo e pontual com o horário de início e término das aulas.	○	○	○	○	○
As relações professor-estudante se deram de maneira cordial, proporcionando um ambiente de aprendizagem cativante e produtivo.	○	○	○	○	○
Você demonstrou compreensão e atendimento das necessidades de aprendizagem dos estudantes disponibilizando-se para sanar as dúvidas.	○	○	○	○	○
Você iniciou as aulas contextualizando o que será aprendido e apresentou os objetivos de aprendizagem.	○	○	○	○	○
Você finalizou as aulas auxiliando os estudantes a verificarem o que foi aprendido, dando feedback.	○	○	○	○	○

Utilize este espaço para outras considerações ou sugestões para melhoria do trabalho

Pensando no(a) Coordenador(a) do Curso que você leciona, qual seu grau de satisfação atual? *

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não é meu coordenador

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Ciências Aeronáuticas	○	○	○	○	○	○
Pilotagem Profissional de Aeronaves	○	○	○	○	○	○
Transporte Aéreo	○	○	○	○	○	○

Qual sua frequência de contato com o coordenador indicado *

	Mais de uma vez por semana	Uma vez por semana	Uma vez por mês	Uma vez por trimestra	Não é meu coordenador
Ciências Aeronáuticas	○	○	○	○	○
Pilotagem Profissional de Aeronaves	○	○	○	○	○
Transporte Aéreo	○	○	○	○	○

Como se auto avalia em relação a cada um dos aspectos abaixo. (Avaliar cada disciplina que você leciona) *

	Ciências Aeronáuticas	Pilotagem Profissional de Aeronaves	Transporte Aéreo
Apresenta/discute o processo pedagógico em reuniões do curso.	⌄	⌄	⌄
Apresenta/compartilha a estrutura curricular com os docentes.	⌄	⌄	⌄
Divulga o programa de curso com clareza.	⌄	⌄	⌄
Disponibiliza informações institucionais de forma fácil e clara.	⌄	⌄	⌄
Atua para que o curso alcance os padrões de qualidade exigidos pelo MEC/INEP.	⌄	⌄	⌄
Traz constantemente			

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Apoia o desenvolvimento didático-pedagógico dos docentes.			
Incentiva a participação em atividades acadêmicas extraclasse.			
Mantém postura ética e profissional na relação com os docentes.			
Compartilha os objetivos da unidade com os docentes de forma clara			
Me dá feedback sobre o meu desempenho.			

Utilize este espaço para outras considerações ou sugestões para melhoria do trabalho

Em relação a CPA - Comissão Própria de Avaliação responda as questões abaixo: *

	Sim	As vezes	Não
Você costuma participar dos processos de avaliação periódicas do seu curso promovidos pela CPA- Comissão Própria de Avaliação? (avaliação das disciplinas, atuação dos professores, entre outras)?			
Você é informado(a) dos resultados destas avaliações institucionais?			
Você percebe melhorias a partir dessas avaliações?			

Nível de Satisfação Geral do Professor

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Provável, qual a probabilidade de você recomendá-la como LOCAL DE TRABALHO a amigos e familiares? *

1 2 3 4 5

Por que deu essa nota?

Considerando sua experiência com a Escola Superior do Ar até os dias de hoje e utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 = Nada Provável e 5 = Extremamente Provável, qual a probabilidade de você recomendá-la como LOCAL PARA ESTUDAR a amigos e familiares? *

1 2 3 4 5

Por que deu essa nota?

De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a Escola Superior do Ar? *

1 2 3 4 5

Processo de Admissão

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

O que fez você se interessar pela proposta de trabalhar Escola Superior do Ar? Por favor, ordene os atributos em ordem de importância para sua decisão. Arraste cada item para a posição desejada *

- 1: Proposta da Instituição
- 2: Qualificação do Corpo Docente
- 3: Flexibilidade de Horário para Lecionar
- 4: Proposta Pedagógica
- 5: Plano de Cargos e Salários
- 6: Valorização do meu Currículo Lattes
- 7: Benefícios Oferecidos
- 8: Disponibilidade (tempo e infraestrutura) para pesquisas acadêmicas
- 9: Infraestrutura para Ensino
- 10: Coordenador de Curso
- 11: Localização/Facilidade de Acesso

De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com o processo de contratação da Escola Superior do Ar? *

1 2 3 4 5

Ainda pensando no seu processo de contratação na Escola Superior do Ar, quão satisfeito(a) você ficou com cada um dos seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Clareza das informações e condições de aceite da vaga						
Processo de						

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Tempo para Preparação e critérios de avaliação da Mini-Aula	○	○	○	○	○	○
Informações disponíveis sobre a vaga	○	○	○	○	○	○
Informações sobre contratação	○	○	○	○	○	○
Atendimento de dúvidas durante o processo seletivo	○	○	○	○	○	○
Atendimento de dúvidas durante processo de contratação	○	○	○	○	○	○
Tempo de retorno entre Mini-Aula e resultado final	○	○	○	○	○	○
Documentação exigida	○	○	○	○	○	○
Facilidade de acesso às informações disponíveis sobre a vaga	○	○	○	○	○	○

Infraestrutura Geral

Avaliando a INFRAESTRUTURA GERAL da Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando na INFRAESTRUTURA GERAL da unidade em que você leciona, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Estado de conservação e limpeza da estrutura	○	○	○	○	○	○
Serviços de cantina / alimentação	○	○	○	○	○	○
Estacionamento	○	○	○	○	○	○
Banheiros	○	○	○	○	○	○
Wi-fi disponível nas dependências do campus	○	○	○	○	○	○
Áreas de convivência	○	○	○	○	○	○
Auditório	○	○	○	○	○	○

Salas de Aula

Avaliando a INFRAESTRUTURA da SALA DE AULA que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando na INFRAESTRUTURA da SALA DE AULA da unidade em que você leciona, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Conservação do mobiliário	○	○	○	○	○	○
Equipamentos multimídia	○	○	○	○	○	○
Conforto (salas espaçosas, limpas, bem iluminadas, cadeiras confortáveis, etc)	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Quantidade de tomadas disponíveis	○	○	○	○	○	○
Climatização / Ar Condicionado	○	○	○	○	○	○

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

Avaliando os LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA da unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5 6

Não se Aplica

Pensando nos LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA da unidade em que você leciona, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Softwares instalados nas máquinas	○	○	○	○	○	○
Conservação e Manutenção dos equipamentos e mobiliário	○	○	○	○	○	○
Quantidade de equipamentos	○	○	○	○	○	○
Modernização dos equipamentos	○	○	○	○	○	○
Presteza do técnico auxiliar	○	○	○	○	○	○

LABORATÓRIO ESPECÍFICO

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

1 2 3 4 5 6

Não se Aplica

Pensando nos LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS da unidade em que você leciona, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Softwares instalados nas máquinas						
Conservação e Manutenção dos equipamentos e mobiliário						
Quantidade de equipamentos						
Modernização dos equipamentos						
Presteza do técnico auxiliar						

BIBLIOTECA

Avaliando a BIBLIOTECA da unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando a BIBLIOTECA da unidade em que você leciona, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Variedade e número de títulos						

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Atualização do acervo	○	○	○	○	○	○
Espaços para estudo	○	○	○	○	○	○
Atendimentos dos bibliotecários	○	○	○	○	○	○
Disponibilidade de acesso a periódicos e demais textos para referências	○	○	○	○	○	○

PLATAFORMA ONLINE

Avaliando o Google Workspace for Education, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando no Google Workspace for Education, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Facilidade de acesso	○	○	○	○	○	○
Facilidade de upload e download de conteúdo	○	○	○	○	○	○
Navegabilidade	○	○	○	○	○	○
Fóruns de discussão online	○	○	○	○	○	○
Provas / testes online	○	○	○	○	○	○

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Recursos Institucionais são todos os recursos disponibilizados pela IES a você, como Plano de Desenvolvimento Institucional, Infraestrutura para Pesquisa etc.

Avaliando os RECURSOS INSTITUCIONAIS, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando nos RECURSOS INSTITUCIONAIS, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)						
Manual do Professor						
Código de Ética e Conduta da Instituição						
Apoio para Atualização Acadêmica						
Eventos Institucionais (Palestras, seminários)						
Acesso aos Resultados da Autoavaliação Institucional						
Disponibilidade de tempo para pesquisas acadêmicas						
Infraestrutura disponível para pesquisas acadêmicas						

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

COMUNICAÇÃO INTERNA

Avaliando a COMUNICAÇÃO INTERNA/INSTITUCIONAL, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Pensando na COMUNICAÇÃO INTERNA/INSTITUCIONAL, como você avalia os seguintes aspectos? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
App (aplicativo)						
Contato por e-mail						
Murais dos Corredores						
Redes sociais (Facebook, Twitter, outros)						
SMS/ Whatsapp						
Informações sobre cursos, eventos, palestras, outros.						
Portal do Aluno						

RECURSOS HUMANOS

Avaliando a área de RECURSOS HUMANOS, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Avaliando o PLANO DE CARREIRA da Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual? *

1 2 3 4 5

Em quais momentos você entende que a área de Recursos Humanos deve estar mais próxima do corpo docente? *

- [ ] Nas comunicações institucionais
- [ ] Em reuniões do colegiado
- [ ] No dia-a-dia
- [ ] No planejamento de minha carreira
- [ ] No meu desenvolvimento profissional
- [ ] Durante o processo de admissão
- [ ] Outros

Como você classificaria a frequência com que você sente seu trabalho sendo reconhecido na Escola Superior do Ar? *

- ( ) Muito baixa
- ( ) Baixa
- ( ) Média
- ( ) Alta
- ( ) Muito alta

PERFIL DO PROFESSOR

Qual seu gênero? *

- ( ) Masculino
- ( ) Feminino
- ( ) Prefiro não dizer

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

29-03-2025

Data

Idade

(0)

Você atua em outra atividade profissional, além de lecionar? *

- Sim
- Não

Há quanto tempo você atua como professor(a) universitário(a)?quanto tempo você atua como professor(a) universitário(a)? *

Favor selecionar

Você leciona de forma frequente em outra instituição de Ensino Superior além da Escola Superior do Ar? *

- Sim
- Não

"O espaço abaixo é reservado para caso você deseje expor algum comentário adicional, crítica ou sugestão para a instituição.(Lembramos que suas respostas são confidenciais e os dados serão analisados de forma consolidada)."

Limpar

Jotform Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis! Crie seu próprio Jotform

Figura 6 - Modelo de questionário aplicado aos docentes

3.2. Formato dos Instrumentos e período de coleta de dados

Sobre o formato dos instrumentos, os questionários são estruturados em perguntas objetivas, para respostas de múltipla escolha de cinco alternativas. As alternativas são padronizadas quando possível com o intuito de permitir a comparação de performance entre os segmentos e aspectos pesquisados.

Como sinalizado, todas as questões presentes nos instrumentos são definidas a partir da revisão da CPA. Assim, são pensados os temas que deveriam ser explorados nos questionários e então são reelaboradas as questões e suas alternativas. Na tentativa de garantir a compreensão dos avaliados quanto aos enunciados propostos, bem como das alternativas, procuramos ter a máxima clareza na elaboração dos questionamentos, buscando minimizar a possibilidade de interpretações ambíguas do item avaliado e da intenção das perguntas.

Na coleta de informações, a CPA procura evitar, que os instrumentos, tenham questões ou palavras de duplo entendimento, levando em conta seus respondentes. Essa atenção se faz necessária, pois o ambiente universitário é um espaço heterogêneo. Além disso, ao longo de sua formação os alunos, por exemplo, apresentam significativo avanço intelectual e relativa alteração comportamental alinhada com sua área de formação.

Assim a CPA procura optar por uma linguagem mais simples, não rebuscada, evitando termos técnicos sempre que possível, pois o desconhecimento poderia comprometer a compreensão tanto das questões como das alternativas.

Por fim, destaca-se que os alunos e docentes da graduação participam duas vezes ao ano. Excepcionalmente, em 2023, houve apenas uma coleta pelo fato de que as primeiras turmas da EAR iniciaram as atividades no segundo semestre. A coleta início em 11/12/2023 e foi encerrada em 22/12/2023.

Em 2024 foram realizadas duas coletas. Referente ao primeiro semestre de 2024, realizada no período de 18/06/2024 a 30/06/2024. Referente ao segundo semestre de 2024, realizada no período de 24/03/2025 a 28/03/2025.

Durante o período informado, os atores da comunidade acadêmica recebiam avisos por e-mail informando sobre o processo de autoavaliação.

Os docentes também são alvo de comunicação para que participem da pesquisa que lhes cabe, mas principalmente para que estimulem seus discentes a participarem das suas.

3.3. Sensibilização da comunidade acadêmica e meios de divulgação

A participação dos estudantes foi sensibilizada por meio dos e-mails Figura 7) enviados pela CPA e pela participação ativa dos docentes estimulando em sala de aula a participação na pesquisa. O processo acorreu para os dois semestres de 2024.

Da mesma forma ocorreu com os docentes, sendo sensibilizados pelos e-mails enviados pela CPA.

CPA
Comissão Própria de Avaliação
NOVO CICLO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
JUNHO 2024
ESCOLA SUPERIOR DO AR

Prezados Estudantes

Esperamos que este e-mail encontre todos bem e engajados em mais um semestre de descobertas e aprendizados. Hoje, queremos convidá-los a desempenhar um papel fundamental no contínuo desenvolvimento da nossa faculdade, participando da avaliação institucional.

A avaliação institucional é mais do que um processo formal; é uma chance para vocês, nossos estudantes, expressarem suas experiências, percepções e sugestões. Cada voz conta na construção de um ambiente acadêmico que reflita nossas aspirações coletivas por excelência, inovação e inclusão.

Por que participar?

- **Sua Voz Importa:** Contribua com feedbacks construtivos sobre cursos, professores, infraestruturas e recursos. É a sua oportunidade de influenciar positivamente a trajetória acadêmica não só sua, mas de todos.
- **Empoderamento Estudantil:** Participar é exercer ativamente seu papel na comunidade acadêmica, mostrando que juntos podemos moldar o futuro da nossa faculdade.
- **Melhoria Contínua:** Os insights coletados são essenciais para que possamos identificar pontos fortes e áreas que necessitam de aprimoramento, garantindo um ensino de qualidade superior e ambientes de aprendizagem que inspirem.

Como Participar?

Encontre no portal do aluno o link direto para a avaliação. Reservar alguns minutos do seu dia para preenchê-la pode fazer uma grande diferença. Sua participação é completamente anônima, garantindo a liberdade total na expressão de suas opiniões.

Nós Contamos com Você!

Juntos, somos mais fortes e capazes de transformar nossa faculdade em um lugar ainda melhor para aprender, crescer e inovar. Não deixe de fazer parte dessa mudança.

CPA
Comissão Própria de Avaliação
NOVO CICLO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
JUNHO 2024
ESCOLA SUPERIOR DO AR

Em caso de dúvidas sobre como participar da avaliação ou sobre qualquer outro assunto, não hesitem em entrar em contato conosco. Estamos aqui para apoiá-los em cada passo dessa jornada.

Agradecemos desde já a sua participação e comprometimento.

Atenciosamente,

Para avaliar agora clique no link: https://form.jotform.com/241127268473054

Prof. MsC Renato Montagnana
Coordenador da Comissão Própria de Avaliação – CPA
Escola Superior do Ar
Site: CPA - EAR - Escola Superior do Ar
E-mail: cpa@escolasuperiordoar.com.br

Figura 7 – Modelo de e-mail de sensibilização de discentes - Fonte: CPA

3.4. Adesão na autoavaliação

Para alcançar uma ampla participação, a CPA juntamente com todas as áreas acadêmicas monitora cuidadosamente o processo de autoavaliação, providenciando novos contatos para assegurar a máxima participação dos respondentes.

3.5. Coleta, análise e divulgação dos dados

A coleta e a tabulação das informações ficarão sob a responsabilidade do setor de TI, que disponibilizará os resultados para a CPA ao término da coleta. Além disso o setor de TI viabilizará que os dados fiquem à disposição da gestão acadêmica em área restrita de acesso, permitido somente aos cargos autorizados. Vale reforçar que será preservado totalmente o sigilo da identidade dos respondentes. Após a finalização do período de pesquisa, a CPA realizará o tratamento dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em *dashboards*, que permitem visualizações genéricas e específicas a partir de filtros de fácil manuseio. O citado *dashboard* disponibilizará os dados em forma de tabelas e gráficos. Estes resultados, disponibilizados para a CPA, permitem a elaboração dos relatórios para os diferentes públicos, desde os setores administrativos até os membros da comunidade acadêmica. Assim como os resultados gerais que serão apresentados para os dirigentes da IES, os resultados por cursos serão disponibilizados para os respectivos coordenadores em um processo que instrumentalizará a IEs para que se aperfeiçoe. Os resultados de cada curso serão analisados pelas respectivas coordenações e membros do NDE para atribuição de sentidos e elaboração de plano de ação. Os coordenadores divulgarão os resultados para os professores nas reuniões a eles destinadas, assim como para representantes de alunos. Destaca-se que os coordenadores promovem dois momentos distintos: reuniões gerais com o corpo docente, onde são abordadas questão percebidas no curso como um todo e reuniões particulares com cada um dos docentes, momento em que s analisados os resultados individuais daquele profissional. No que diz respeito a ampla divulgação, os dados publicizados serão os da instituição como um todo, para

que não se comprometa o sigilo das informações e a identidade dos respondentes. Os resultados gerais serão estruturados por segmento pesquisado considerando o número elevado de participantes envolvidos no processo.

4. Desenvolvimento

4.1. Eixo 1: Planejamento e avaliação institucional – Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação)

O processo de avaliação institucional é consequência do trabalho conjunto de profissionais da EAR que acreditam na avaliação enquanto processo, cujos resultados devem orientar ações de estímulo e fomento à melhoria da qualidade de ensino, bem como o fortalecimento do projeto pedagógico e o aperfeiçoamento do corpo docente e infraestrutura. Portanto, autoavaliação constitui-se em um dos momentos principais de avaliação da IES e é considerado o componente central que confere estrutura e coerência ao processo avaliativo e integra todos os demais componentes da avaliação institucional.

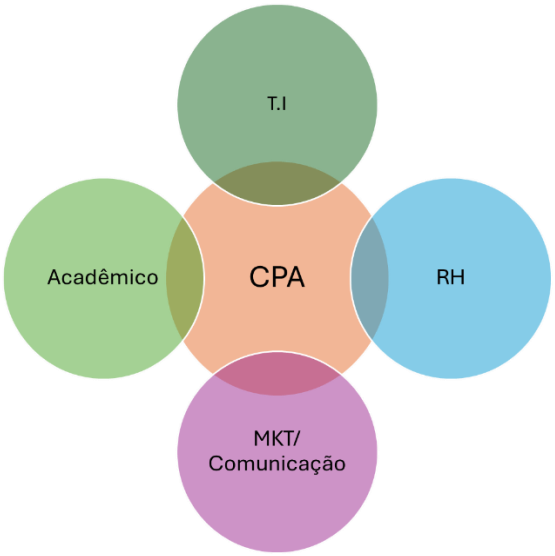


Figura 8 - Grupos participantes do processo de avaliação
Fonte: CPA

Para viabilizar a execução do processo de autoavaliação definida pelo CONAES a EAR define oito etapas a serem seguidas:

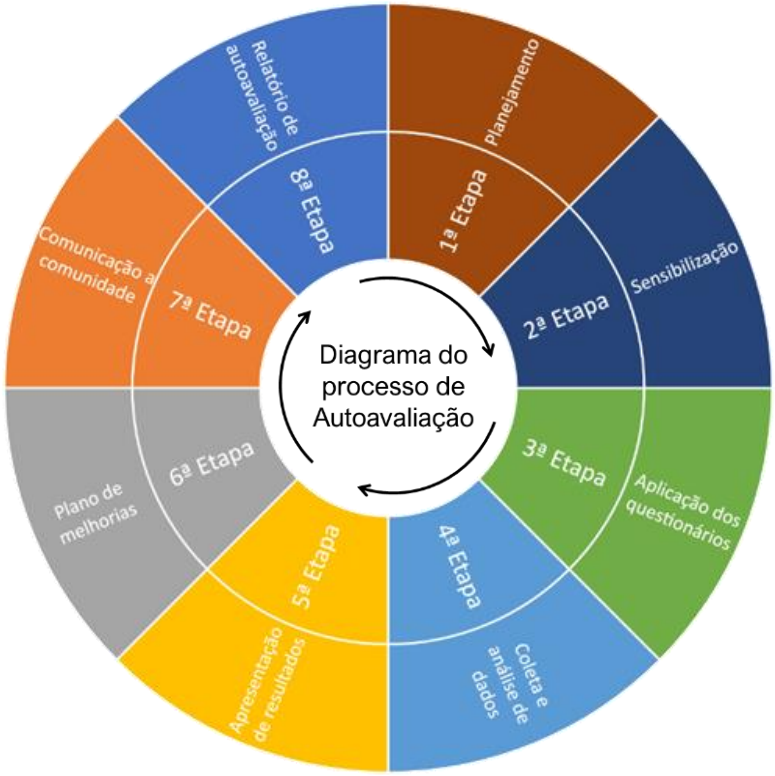


Figura 9 - Processo de autoavaliação

O processo começa com atividades de planejamento interno da CPA, tendo as seguintes etapas do processo de autoavaliação institucional:

- 1ª etapa – Planejamento: envolve ações prévias ao lançamento dos questionários, como: atualização dos membros da Comissão (quando necessário); análises do Projeto de Autoavaliação (quando necessário); reuniões entre a equipe da Comissão para definição e comunicação de assuntos como: revisão/validação dos questionários, novas metodologias e tecnologias, datas de aplicação, dentre outros.

- 2ª etapa – Divulgação/Sensibilização: comunicação de impacto para toda comunidade interna sobre as atividades da autoavaliação institucional planejadas para o ano. O objetivo desta etapa é despertar o interesse das pessoas para conseguir a adesão de todos a participarem efetivamente da avaliação, através do envolvimento de Coordenadores de Curso na divulgação junto às turmas, campanhas de marketing (meio impresso e meio eletrônico), entre outras ações.

- 3ª etapa – Aplicação dos Questionários: disponibilização dos questionários (validados) na forma eletrônica no Sistema de Autoatendimento (site da IES) pela equipe da TI, no período predefinido.

- 4ª etapa – Coleta e Análise de Dados: são os dados e informações coletados de forma quantitativa e qualitativa em período pré-definido. Os dados de cada curso são coletados automaticamente via Sistema por um técnico da CPA, transformados em Relatórios de Autoavaliação Institucional de forma gráfica de modo a facilitar a análise dos dados em relação à média institucional de cada indicador.

- 5ª etapa – Apresentação dos Resultados: Os resultados, disponibilizados nos Relatórios de Autoavaliação de cada curso, oficializam os dados coletados e analisados, a serem posteriormente utilizados pelos gestores de cada curso na tomada de decisão. Em sua estrutura textual o relatório deve ser elaborado de forma a expor claramente os aspectos positivos, bem como as dificuldades de cada atividade avaliada. Os resultados também são disponibilizados para os gestores da área administrativa visto que envolve questões relacionadas à infraestrutura, informática e setores de atendimento ao aluno.

- 6ª Etapa – Elaboração e Acompanhamento do Plano de Ação de Melhorias: É o documento onde serão formalizados os resultados concretos da avaliação na forma de plano de melhoria constando indicação objetiva, racional e adequada à instituição de propostas e recomendações de melhorias às fragilidades encontradas, visando subsidiar o processo decisório dos gestores (Coordenadores de Curso, Gestores etc.) na superação de obstáculos internos ou externos. Uma vez elaborado o Plano, a CPA fará o devido acompanhamento através de entrevistas com os responsáveis de forma a validar o cumprimento ou não de cada ação.

- 7ª Etapa – Retorno à Comunidade: É a publicidade dos resultados para os públicos interessados nos resultados do processo de autoavaliação, divulgados para buscar o comprometimento de todos os envolvidos. Esta é a etapa que garante a credibilidade ao processo, porque os que participaram diretamente da

avaliação e a comunidade interna, precisam tomar conhecimento dos resultados da avaliação que atribuíram. Por isto, é necessário ser sempre divulgado os resultados, via meio eletrônico, meio impresso e reuniões à comunidade acadêmica. Quando oportuno, deve haver discussão dos resultados pelos segmentos e dirigentes para que as mudanças e correções de rumo se procedam de forma integrada e sistêmica.

- 8ª etapa – Confecção do Relatório de Autoavaliação Institucional: Esta é a etapa final do processo de autoavaliação da instituição no ano. Este documento é revestido de fundamental importância, porque faz a integração de todas as avaliações setoriais e pontuais desenvolvidas distribuídas nas 10 dimensões do SINAES. O objetivo é perceber como a IES está cumprindo sua missão e como observa os requisitos da legislação em vigor.

4.2. Eixo 2: Desenvolvimento Institucional – Dimensão 1 (Missão e Plano Institucional) – Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição)

4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional

A Missão, Visão e Valores Institucionais refletem os motivos pelos quais a EAR foi criada e, sob essa ótica, a Instituição se propõe a:

Missão

"Contribuir para formação e fixação de profissionais de nível superior de qualidade para o mercado de trabalho, por meio de uma gestão focada na satisfação e comprometimento com o sucesso do estudante e de parcerias autossustentáveis com o setor governamental e produtivo que estimulem o desenvolvimento socioeconômico e ambiental, assegurando o diferencial de seus resultados acadêmicos".

Visão

A Visão da EAR preconiza que a Instituição se propõe a: “Ser uma instituição de referência, por meio da qualidade do ensino e inovação, com modelos pedagógicos e administrativos diferenciados, capazes de desenvolver, nos estudantes, sua competência na atuação profissional.”

Valores Institucionais

Os valores defendidos pela EAR são:

I. Integração.

II. Integridade.

III. Competência.

IV. Valorização de desempenho.

V. Vocação para prestar serviços.

VI. Comprometimento com a comunidade.

VII. Aspiração de crescimento profissional, pessoal e institucional.

O PDI preconiza que autoavaliação institucional a avaliação da EAR é responsabilidade da CPA – Comissão Própria de Avaliação que coordena, elabora e desenvolve junto à comunidade acadêmica e à administração a autoavaliação institucional, articulando os processos internos de acordo com o projeto aprovado, dentro dos princípios e diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES (Lei 10861, de 14 de abril de 2004).

Os objetivos da avaliação institucional são ouvir e envolver a comunidade acadêmica, egressos e sociedade no processo de construção da instituição; levantar demandas; obter dados para tomada de decisão e elaboração do planejamento estratégico; verificar se o PPI/PDI/PPC estão sendo aplicados, buscando sua atualização de acordo com a análise dos resultados obtidos na autoavaliação e contribuir para a gestão estratégica.

A autoavaliação se baseia nos princípios de Globalidade, legitimidade, impessoalidade, respeito à identidade institucional e suas características próprias, continuidade e regularidade, disposição para a mudança.

4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A EAR aproxima sua ação educativa da realidade e das necessidades regionais e locais por meio de importantes relações de parceria com as esferas da administração pública, agências governamentais, organizações da sociedade civil e representações comunitárias.

A Responsabilidade Social é entendida de forma mais ampla que extensão, envolvendo aspectos gerenciais e de conduta administrativa, além disso, Responsabilidade Social é uma das funções desempenhadas pela Área de Qualidade Acadêmica e sua existência encontra respaldo na missão institucional. Por sua amplitude, as atividades são conduzidas com base em diferentes iniciativas: haverá uma Agenda Institucional de extensão contemplando atividades permanentes, anuais, semestrais e mensais, tais como:

- atividades permanentes: se referem às parcerias governamentais e não governamentais;
- atividades anuais englobam várias iniciativas:
    - reconhecimento institucional pelo grau de envolvimento com causas sociais;
    - Semana da Responsabilidade Social, onde todos os cursos se envolvem de alguma forma;
- atividades semestrais dão conta de outras iniciativas:
    - Trote Solidário, que engloba a Ação do Bem;
    - Rodas de Conversa, que discutem a diversidade, envolvendo toda a comunidade acadêmica ao redor de temas como orientação sexual, raça,
    - religião, gênero, deficiências, posicionando a Instituição e o regime

- disciplinar aplicável a questões de intolerância e à prática de *bullying*; e
- atividades mensais baseadas em Agenda de Doações.

Essa Política é articulada com os objetivos e valores da EAR e tem, entre as suas diretrizes, as seguintes preocupações:

I. incorporar, em seu processo de desenvolvimento e em suas metas de qualidade as políticas e regulamentações emanadas do MEC, com vistas a melhor atender as necessidades do país em termos de educação superior;

II. articular o desenvolvimento econômico e a responsabilidade social com seus objetivos e valores institucionais;

III. relacionar-se com a comunidade local, materializando a prática e as ações acadêmico administrativas de extensão, pautada na missão, valores, objetivos e políticas institucionais estabelecidas;

IV. estabelecer um canal de comunicação e atendimento da comunidade local, visando seu desenvolvimento, ao mesmo tempo estabelecendo uma relação direta com o mundo real e factual, captando insumos relevantes no âmbito do ensino, aprimorando o senso de compreensão da sociedade real e de suas necessidades;

V. desenvolver valores sociais, contribuindo para a melhoria das condições sociais da comunidade externa como um todo;

VI. contribuir para o desenvolvimento da EAR e do Brasil pela escolha dos campos de conhecimento a serem ensinados e pela definição de áreas de pesquisa e extensão que contribuam neste sentido;

VII. oferecer uma formação humanista, além da formação profissional específica, oportunizando aos estudantes, assim como para demais membros da comunidade acadêmica, experiências de engajamento comunitário e de atuação em situações de enfrentamento de problemas concretos da sociedade;

VIII. fomentar ações de inclusão;

IX. assegurar uma Agenda Institucional de extensão que contemple ações de responsabilidade social por meio de atividades permanentes, bienais, anuais, semestrais e mensais;

X. assegurar, um percentual mínimo da carga horária total dos cursos em projetos de extensão universitária, privilegiando as linhas de extensão institucionais, por meio da inserção dos Projetos Integradores de Extensão em todos os cursos;

XI. disponibilizar ao público externo o conhecimento adquirido por meio do ensino e pesquisa, viabilizando assim a interação entre a Instituição e a sociedade;

XII. criar e manter um relacionamento sólido com as comunidades do entorno da IES e com órgãos da administração pública das diversas esferas que estejam em seu escopo de atuação; contribuir para a melhoria das condições de vida da população, por meio das ações de

XIII. responsabilidade social e desenvolvimento econômico regional;

XIV. participar de discussões que subsidiem a elaboração de políticas públicas de interesse social e atuar como agente promotor dos valores da democracia representativa;

XV. atuar como agente promotor e difusor de novas tecnologias que possibilitem a inclusão digital e o empoderamento das comunidades do entorno da IES;

XVI. atuar com agente de inclusão, em sua magnitude, compreendendo a eliminação de barreiras arquitetônicas, pedagógicas/metodológicas, atitudinais, comunicacionais e digitais;

XVII. fomentar o empreendedorismo na comunidade acadêmica;

XVIII. atualizar sistematicamente as informações a respeito da continuidade na vida acadêmica ou da inserção profissional, coletando e analisando informações que permitam avaliar aspectos relacionados à inserção dos egressos no mercado de trabalho, como condições de trabalho e renda e a continuidade dos estudos;

XIX. comparar os dados da situação atual dos egressos com as suas condições prévias à realização da graduação e com seu percurso acadêmico;

XX. realizar estudo comparativo entre a atuação do egresso e a formação recebida; e

XXI. promover ações reconhecidamente exitosas e inovadoras.

4.3. Eixo 3: Políticas Acadêmicas – Dimensão 2 (Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão) – Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) – Dimensão 9 (Políticas de Atendimento ao Discente)

4.3.1. Dimensão 2 - Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão

A Política de Coerência entre o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, tem por objetivo geral incentivar a interação de diferentes áreas do saber, a partir da implementação de um amplo projeto pedagógico e interdisciplinar. A EAR pretende viabilizar a transversalidade na composição curricular dos cursos oferecidos possibilitando, assim, o aprimoramento da articulação entre o ensino de graduação e as ações da pós-graduação, da pesquisa e da extensão, proposta em seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI destacando ser de extrema importância que os cursos passem por um permanente processo de avaliação institucional em nível interno e externo, para a elevação da sua qualidade.

A presente Política tem por objetivos específicos:

I. Adoção da interdisciplinaridade, objetivando a interação entre áreas distintas do saber e do conhecimento;

II. Busca de clareza e consistência dos procedimentos metodológicos;

III. Foco na interação dialógica da intra-equipe e da equipe-comunidade;

IV. Aperfeiçoamento constante da comunicação com o público interno e externo para a divulgação das propostas, políticas e resultados produzidos;

V. Priorização da interface entre as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão;

VI. Planejamento de atividades de graduação e pós-graduação de modo articulado para o desenvolvimento de projetos em comum;

VII. Articulação das atividades de pesquisa com os cursos de Graduação, Pós-Graduação, Extensão e Livres para que estes se concretizem por meio da participação de docentes, estudantes e colaboradores técnico-administrativos e pela utilização da produção científica no ensino e na extensão; e

VIII. Desenvolvimento de ações extensionistas vinculadas ao processo de formação de pessoas e de geração de conhecimento.

As ideias precursoras da política educacional são a ética e a responsabilidade social que buscam uma visão atualizada do mundo, como: tendências, possibilidades, desafios, problemas sociais, políticos, ambientais, dentre muitos outros, tudo isso acoplado a uma consciência solidária

No Ensino

- oferecer formação generalista, crítica e reflexiva, com visão ética e humanística, em atendimento às demandas relacionadas às respectivas áreas de formação;
- garantir a inserção no debate contemporâneo mais amplo, envolvendo questões culturais, econômicas, sociais e o conhecimento sobre o desenvolvimento humano e a própria docência;
- combinar o conhecimento acadêmico com atividades práticas e técnicas aplicadas ao setor produtivo e à prestação de serviços;
- enfatizar a inovação e a difusão tecnológica por meio de conteúdos práticos associados à formação teórica, caracterizados pela especificidade da área profissional;

- contemplar aspectos disciplinares e interdisciplinares, que fornecerão ao aluno formação científica voltada à compreensão teórica das operações a executar, em áreas de mercado bem determinadas;
- construir ação permanente para possibilitar, por meio de avaliação, a verificação da pertinência e da qualidade dos cursos;

Na Pesquisa

No fortalecimento da pesquisa integra a Graduação, a Pós-Graduação e a Extensão, tendo a existência da pesquisa na Instituição inseparável das atividades de ensino e de extensão e constitui-se em:

- reafirmar a pesquisa, como parte do processo acadêmico de formação do aluno, de qualificação do professor e de intercâmbio com a sociedade, o que implica relações multi, inter ou transdisciplinares e interprofissionais;
- valorizar os projetos de pesquisa interinstitucionais sob a forma de consórcios, redes ou parcerias e as atividades voltadas para o intercâmbio nacional e internacional.
- apoiar os projetos, voltados a questões relacionadas ao contexto regional e às demandas da sociedade;
- possibilitar novos meios e processos de produção, inovação e transferência de conhecimentos, apoiando a produção acadêmica a partir de incentivos diversos;
- estimular a disseminação de conhecimentos, organizando e publicando as
- produções intelectuais de professores e alunos, mediante trabalhos, anais e artigos;
- promover congressos, simpósios, seminários ou encontros para estudos e
- debates de temas ou de áreas específicas, bem como a participação em iniciativas semelhantes;
- fomentar nos estudantes a participação na iniciação científica, orientados por professores líderes de grupo de pesquisa; e

- dar suporte para que pós-graduados se envolvam em projetos de investigação, em especial no momento da elaboração das monografias de final de curso;

Na Extensão

A extensão baseia-se na Política de Extensão, entendida como um processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a escola e a sociedade. Dessa forma, as políticas de extensão procuram:

- ensinar;
- investigar;
- formar para o mundo;
- promover constante articulação entre teoria e prática; e
- realizar um trabalho que contribua para o desenvolvimento regional.

A EAR propõe um trabalho integrado entre a Graduação, Pós-Graduação, Extensão e Cursos Livres, a fim de promover a constante articulação entre o ensino, a pesquisa e a extensão.

I. garantia da flexibilidade e da agilidade na resposta a novos contextos, demandas e desafios;
II. implantação de um programa especial de orientação e acompanhamento acadêmico aos alunos;
III. implantação de procedimentos que facilitem a integração entre ensino, pesquisa e extensão;
IV. condições para um trabalho interdisciplinar na área do ensino, da pesquisa e da extensão;
V. direcionamento entre o ensino e as atividades de pesquisa e extensão;
VI. fortalecimento e dinamismo no processo de ensino-aprendizagem; e
VII. atualização, de forma permanente, dos programas e currículos, em sintonia com as necessidades da sociedade.

Essas diretrizes norteadoras são implementadas por meio de estratégias educativas variadas no pensar e fazer acadêmicos da instituição. Em linhas gerais estas diretrizes devem buscar:

Da Coerência

A EAR atuará juntamente com setores distintos da sociedade, visando a confrontá-los com o saber e a pesquisa, produzidos na Instituição, proporcionando, assim, aprofundamento do conhecimento e capacitação para ação profissional ou voluntária. De forma simultânea, a extensão oportuniza o incremento da reflexão, a partir dos questionamentos e de perguntas trazidas pelos diferentes segmentos, atingidos pelas atividades de extensão. Sendo assim, afirmamos que:

- adotamos a interdisciplinaridade, objetivando a interação entre áreas distintas do saber e do conhecimento;
- buscamos clareza e consistência dos procedimentos metodológicos;
- focamos na interação dialógica da intra-equipe e da equipe-comunidade;
- objetivamos a sistematização que forneça, para o público interno e externo, a divulgação das propostas, políticas e resultados produzidos;
- priorizamos a interface entre as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão;
- encadeamos as atividades de graduação e pós-graduação e suas propostas pedagógicas em consonância com o desenvolvimento de projetos comuns;
- articulamos as atividades de pesquisa com os cursos de Graduação, Pós-Graduação e Extensão para que estas se concretizem por meio da participação de docentes, estudantes e colaboradores técnico-administrativos e pela utilização da produção científica no ensino e na extensão; e
- toda ação extensionista está vinculada ao processo de formação de pessoas e de geração de conhecimento.

4.3.2. Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade

Prioriza-se as versões digitais como principal fonte de informações para colaboradores, alunos, vestibulandos e público externo, enfocando notícias sobre as atividades na área de ensino, pesquisa e extensão universitária. Esses canais de comunicação oferecem a vantagem da agilidade na divulgação e atualização de notícias, intensificando e tornando mais eficaz o processo comunicativo. Além disso, a comunicação institucional com a sociedade visa a interação com diversos segmentos universitários, culturais e empresariais, relacionados às áreas de conhecimento e aos currículos dos cursos oferecidos pela instituição.

A política visa estabelecer as diretrizes de comunicação da instituição junto aos seus públicos de interesse. A comunicação deve ser promovida de forma sistemática e coordenada, em um processo contínuo de consolidação do posicionamento da IES, fortalecendo sua credibilidade e considerando os pilares estratégicos da EAR com a qualidade de ensino e inovação, trazendo benefícios para a sociedade.

Esta política abrange os seguintes públicos:

- Estudantes de graduação, pós-graduação *lato sensu* e cursos de extensão.
- Professores e gestores acadêmicos;
- Dirigentes e técnicos-administrativos;
- Egressos do ensino médio e pessoas com interesse em educação continuada;
- Sociedade;
- Órgãos Governamentais

A marca é o principal patrimônio de uma instituição, pois representa a sua visão, missão e valores, traduzindo sua excelência acadêmica e de gestão. Portanto, toda a comunicação deve pautar-se no fortalecimento de sua marca em todas as esferas.

A comunicação deve acontecer de forma transparente, aberta e interativa em todos os seus níveis, demonstrando sempre sua preocupação ética e o respeito com seus públicos de interesse.

No âmbito externo, as ações de comunicação devem ter foco na divulgação dos diferenciais da instituição, além de destacar sua missão institucional com a divulgação das suas iniciativas de responsabilidade social, cultural e ambiental, fortalecendo assim sua reputação.

No âmbito interno, as ações de comunicação devem disseminar a visão, missão e valores da instituição para toda a comunidade acadêmica, além de promover a divulgação das atividades acadêmicas de forma a provocar o senso de pertencimento e orgulho em toda a comunidade.

Os canais de comunicação e sistemas de informação devem favorecer a interação entre a comunidade interna e externa, estabelecendo fluxos de comunicação efetivos.

Essa política deve assegurar que a comunicação da EAR siga o padrão de identidade visual e verbal estabelecido considerando o seu posicionamento estratégico.

É prevista a elaboração de um planejamento anual que definirá as prioridades de atuação da instituição e as estratégias de comunicação a serem seguidas. Para realização do orçamento anual das ações de *marketing* e comunicação deverá ser baseado no faturamento líquido, alinhado com o crescimento projetado no LRP, sempre sendo submetido à aprovação prévia da direção e da mantenedora.

Toda divulgação das atividades acadêmicas e serviços para o público interno deverão seguir a identidade visual da instituição, com foco nos diferenciais competitivos e no reforço de seus pilares estratégicos.

O monitoramento da imagem institucional será realizado por intermédio de pesquisas de mercado e de outros instrumentos de mensuração adequados a cada canal de comunicação.

Canais de Comunicação Interna e Externa

Para estabelecer uma comunicação mais eficaz, serão desenvolvidas estratégias de comunicação específicas para cada um dos públicos a serem atingidos, considerando as suas especificidades e buscando contribuir para a consolidação da imagem de uma instituição que se compromete com a melhoria e o desenvolvimento social.

- **Candidatos:** Trata-se de uma excelente fonte de referência, uma vez que, mesmo que não tenha se tornado aluno da instituição, se tiver sido bem atendido como candidato, se tornará uma fonte de comunicação, podendo auxiliar na comunicação entre outros de seu relacionamento.
- **Atendimento ao Aluno:** O atendimento disponibilizado ao aluno mostra para o estudante a importância que a instituição tem com ele, desta maneira, independente dos problemas que os alunos possam vir a ter, se for bem atendido e tiver seu problema solucionado, tornar-se-á uma excelente fonte de comunicação e referência.
- **Egressos:** são as melhores fontes de referências institucionais, visto que, por meio de sua própria comunicação, conseguem atingir públicos formados por novos alunos em potencial. A satisfação do egresso com o ensino recebido e as linhas institucionais certamente garantirão que se tornem parceiros da instituição e auxiliem na divulgação entre seus pares e outras pessoas de seu relacionamento. Importantíssimo manter contato com os egressos, de modo que estejam envolvidos no processo de comunicação institucional.
- **Carreiras e Oportunidades:** A implantação de Feiras de Carreiras, onde profissionais do mercado fazem exposição e atendem de forma individualizada os alunos e visitantes externos, são excelentes fontes de divulgação da instituição, uma vez que serão eventos abertos ao público em geral. Já as oportunidades surgirão, nestes mesmos eventos, por meio do relacionamento dos departamentos de Recursos Humanos de empresas ligadas às áreas dos cursos, que fazem captação de alunos para preenchimento de vagas em aberto.

- ***Call Center* e *Chat* de Atendimento:** possibilitam a reversão de inscritos para que se transformem em alunos, ou seja, muitos se inscrevem para os processos seletivos, entretanto, apenas uma parcela dos inscritos é que são matriculados como alunos.
- ***E-mail* institucional:** importante manter um banco de *e-mails* envolvendo não só os alunos matriculados, mas também os que já se inscreveram para algum evento ou processo institucional, pois acabam se tornando excelente fonte de comunicação com a comunidade em geral e acadêmica.
- **Murais:** muito embora alguns consideram como um meio de comunicação ultrapassado, possibilita divulgação de informações de forma pontual e específica a um determinado grupo de alunos. Podem ser implantados nos
- corredores de acesso às salas de aula ou em local comum de circulação de alunos com o objetivo de levar informações.
- **Portal:** Certamente será um meio muito utilizado, pois é de fácil manutenção e grande repercussão possibilitando que as informações cheguem não só aos alunos, mas também à toda comunidade acadêmica e externa também.
- **Mídias Sociais:** atualmente uma das melhores fontes de comunicação, visto que alcança de maneira pontual, grupos específicos de alunos e profissionais com objetivos comuns. Serão importantes no processo de comunicação da instituição como forma de rápido envio de informações e mensagens informando ações e atividades institucionais.
- ***Intranet*:** leva a marca da instituição, visto que possibilita a comunicação interna,
- especialmente entre funcionários e alunos e, muito embora mais restrita ao público interno, trata-se de excelente mecanismo de divulgação de uma instituição.
- **Ouvidoria:** pode ser utilizada por meio da exposição dos resultados alcançados e situações solucionadas na esfera de suas atribuições.

A área de *Marketing* é o principal responsável pela execução da Política Institucional de Comunicação, encarregada de todas as ações de divulgação da instituição voltadas para os públicos interno e externo. Essa área tem como competência preservar a imagem, identidade e reputação da instituição, garantindo também inserções espontâneas nos principais veículos de grande imprensa e mídia especializada.

As ações internas são divulgadas ao público externo por meio do site da instituição, que é atualizado frequentemente, apresentando seções exclusivas de notícias e eventos, além de informações sobre cursos, processos seletivos, editais, bolsas, financiamentos, relatórios e avaliações institucionais. O site também oferece um espaço de relacionamento com um formulário de contato, números de telefone para atendimento ao candidato, aluno e empresas, escolas e parceiros, além de disponibilizar uma ouvidoria. O suporte também é oferecido por meio das redes sociais, que ampliam o alcance das informações e promovem um canal aberto de interação para dúvidas, elogios, reclamações e sugestões.

Os cursos são divulgados por meio de diversos canais de comunicação, incluindo materiais impressos amplamente distribuídos nas regiões de atuação da instituição, espaços de mídia externa como televisão, rádio e o próprio site, além das redes sociais como Instagram, Facebook, Twitter, Spotify, Youtube e Linkedin. A instituição mantém contato frequente com escolas da região através de um setor especializado no atendimento a professores e alunos, capacitados para informar sobre todos os cursos e oportunidades internas, oferecendo um canal de contato telefônico direto para interessados, com consultores habilitados a orientar sobre os processos seletivos e cursos.

As coordenações de cursos e gerências acadêmicas também mantêm uma relação aberta com órgãos reguladores dos cursos, setor público e comunidades do entorno da instituição. Outras formas de comunicação interna incluem *e-mails marketing*, que comunicam públicos específicos dentro da comunidade interna, divulgam comunicados importantes e promovem eventos

acadêmicos, além do uso de mensagens de texto enviadas para os celulares dos alunos para comunicados mais simples e segmentados.

A instituição dispõe de um Núcleo de Atendimento Psicopedagógico (NAP) dedicado a estudantes e professores, oferecendo suporte acadêmico por meio do desenvolvimento e implementação de cursos, encontros e material institucional de apoio. Toda a comunicação interna é elaborada considerando as necessidades desses públicos, respeitando sua diversidade, perfil e satisfação.

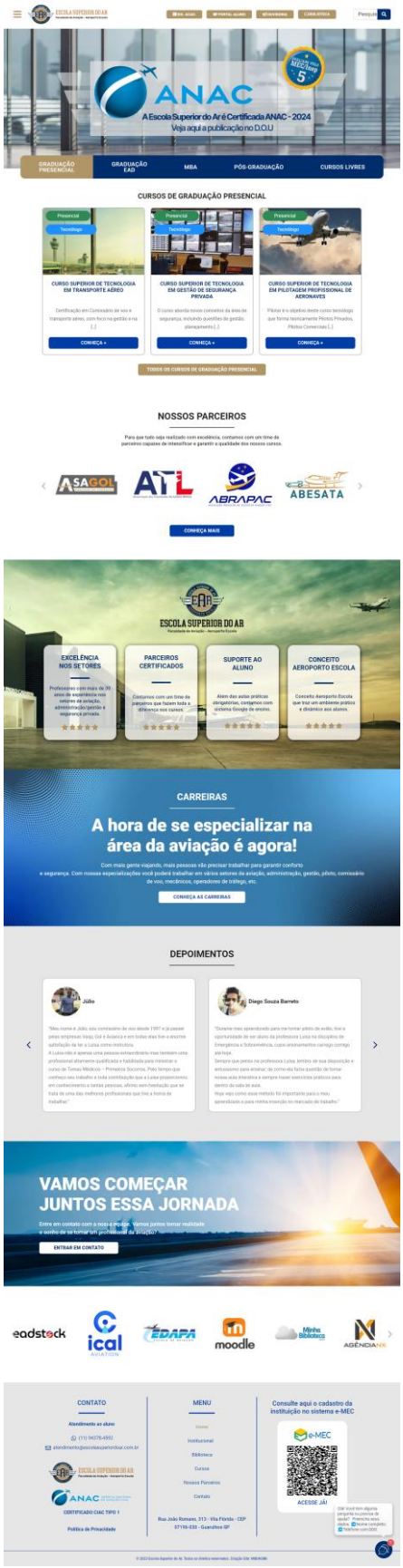


Figura 10 - Tela do Portal da EAR

Figura 11 - Tela do WhatsApp da EAR

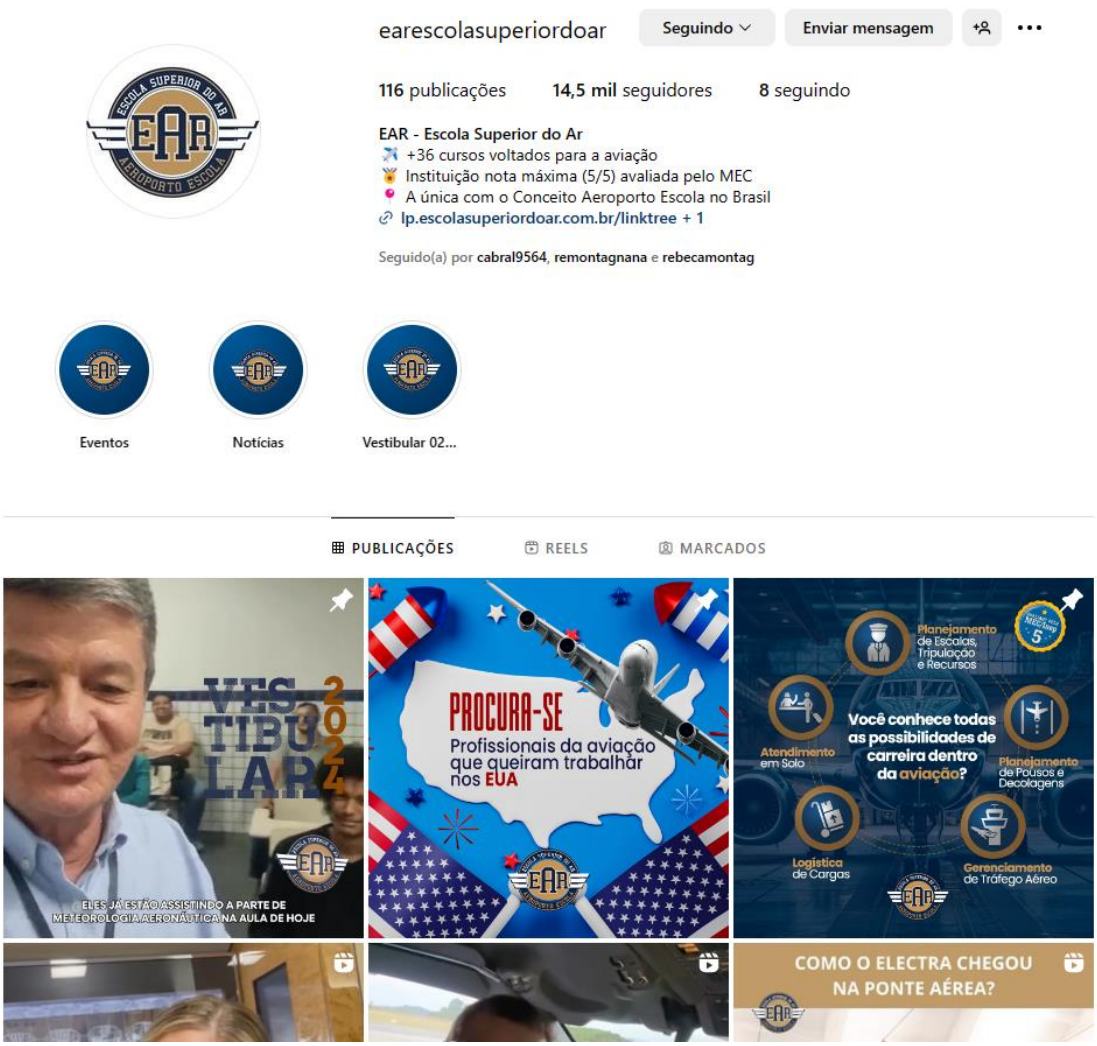


Figura 12 - Tela do Instagram da EAR

4.3.3. Dimensão 9 - Políticas de Atendimento ao Discente

A Política de Atendimento ao Discente da Instituição de Ensino Superior (IES) visa assegurar o suporte necessário para a plena realização dos alunos em diversos aspectos, como acadêmico, cultural, social e político. Para isso, são desenvolvidos mecanismos que facilitam a permanência dos estudantes na instituição. As modalidades de ingresso incluem processo seletivo, utilização do Enem, transferência externa, ingresso de diplomados, reingresso e certificação de estudos.

O acesso dos alunos à instituição ocorre por intermédio de um processo seletivo em conformidade com as normativas legais em vigor. Este processo reserva 30% das vagas para a seleção de candidatos com base no desempenho no ENEM. É importante ressaltar que o processo seletivo tem validade apenas para o período em que é realizado.

Além disso, a instituição oferece programas de assistência financeira, incluindo bolsas de incentivo e oportunidades de financiamento em parceria com o poder público. Essas medidas visam facilitar o acesso e a permanência dos alunos, garantindo que todos tenham oportunidades iguais de desenvolvimento acadêmico.

Núcleo de Relacionamento - NR

O Núcleo de Relacionamento tem como função filtrar as demandas, encaminhando-as ao setor competente, visando agilizar o atendimento ao estudante. Funciona através de senhas por ordem de chegada e possui atendimento preferencial a pessoas com deficiências através de estruturas adaptadas.

São utilizados outros canais: no *site*, o discente conta com o recurso Fale Conosco, que constitui um canal de comunicação para sugestões, críticas e pedidos diversos e são encaminhados, através do setor de *marketing*, para os setores competentes. Este canal também é monitorado com elaboração de resultados semestrais enviados à CPA e à direção superior.

Núcleo de Gestão Acadêmica – NGA

O Núcleo de Gestão Acadêmica - NGA da EAR, é um órgão permanente de estudo e assessoramento aos agentes responsáveis pelo cumprimento da missão institucional da IES, a saber, Coordenações de Curso, Núcleos Docentes Estruturantes, Colegiados de Curso, e, sobremaneira, docentes e discentes da Faculdade. A organização e funcionamento do NGA estão normatizados no Regulamento próprio.

Núcleo de Carreiras – NC

O NC - Núcleo de Carreiras da EAR será um órgão responsável por oferecer suporte ao importante processo do estágio profissional, acompanhando e direcionando ao estudante quando vivencia a realidade do setor produtivo em sua futura área de atuação. A organização e funcionamento do NC estão normatizados no Regulamento próprio.

Núcleo de Apoio Psicopedagógico – NAP

O NAP da EAR é um Núcleo de Apoio Psicopedagógico que busca atender as necessidades dos discentes regulamente matriculados nos cursos da IES. O trabalho realizado por este setor considera quatro eixos fundamentais: Orientação ao corpo discente e docente/ Apoio à coordenação dos cursos/ Projetos institucionais e Educação Inclusiva que busca entre outras coisas, atender as necessidades relacionadas à inclusão educacional na perspectiva da responsabilidade social, favorecendo o cumprimento de princípios que promovam o acesso, a permanência e a participação dos discentes. Adicionalmente, a IES propõe capacitar seu corpo docente e técnico administrativo (através de cursos e outros) para o atendimento as diferentes necessidades.

A organização e funcionamento do NAP estão normatizados no Regulamento próprio.

Núcleo de Iniciação Científica, Extensão e Pesquisa – NICEP

O NICEP da EAR será um Núcleo de Iniciação Científica, Extensão e Pesquisa, um órgão auxiliar da Administração Acadêmica, destinado a orientar, coordenar e supervisionar as atividades de ensino, extensão e iniciação científica. A organização e funcionamento do NICEP serão normatizados futuramente no Regulamento próprio.

Núcleo de Simulação Profissional – NSP

Com a finalidade de capacitar os alunos para os exercícios profissionais, a EAR possui o Núcleo de Simulação Profissional que tem por objetivo proporcionar conhecimentos mais próximos possíveis de situações práticas ligadas a cada curso.

O aluno é motivado, por meio da simulação de situações que o desafiam e que são enfrentadas no dia a dia de cada área, à busca de soluções e melhores alternativas para as questões enfrentadas.

Para cada curso da instituição, existe uma relação de situações ligadas ao dia a dia, como por exemplo, à gestão, no caso do curso de administração, aviação, no caso de Ciências Aeronáuticas, segurança, no caso do curso de gestão de segurança privada, transporte no caso do transporte aéreo e pilotagem no caso do curso de pilotagem profissional de aeronaves, de modo a desafiar o aluno em questões práticas de sua área.

O Núcleo de Simulação Profissional está voltado para o fortalecimento do vínculo teoria e prática do exercício profissional do aluno, uma vez que o aprendizado dos diferentes cursos não se restringe à compreensão dos textos legais e doutrinários (Figuras 13, 14, 15 e 16)

Considerando a importância dos Estágios Supervisionados para a vida profissional, o NSP procura trazer informações aos discentes de cada curso sobre o desenvolvimento e as peculiaridades destas atividades.

Por meio do NSP, a EAR possibilitará a integração e o contato direto dos alunos com as empresas parceiras, públicas, organizações sem fins lucrativos e órgãos de classe.

Visitas Técnicas

As visitas técnicas realizadas ao **GATE/GRU AirPort Jatos Executivos** e à **GOL, no Aeroporto de Congonhas**, proporcionaram aos nossos estudantes uma experiência enriquecedora, conectando teoria e prática no ambiente real da aviação. Durante essas atividades, os participantes puderam conhecer de perto

a operação de terminais executivos, a logística de manutenção de aeronaves e os desafios operacionais enfrentados pelas companhias aéreas.

Essas visitas reforçam o compromisso da Escola Superior do Ar com uma formação acadêmica de excelência, oferecendo aos alunos oportunidades de imersão no setor e promovendo uma visão ampliada do mercado de trabalho. Tais experiências são fundamentais para o desenvolvimento profissional, aproximando os estudantes das inovações e das melhores práticas da aviação civil.

Figura 13 - GATE/GRU AirPort Jatos Executivos
Fonte: CPA

Figura 14 - GOL, no Aeroporto de Congonhas
Fonte: CPA

Figura 15 GOL, no Aeroporto de Congonhas
Fonte: CPA

CURSO DE PILOTAGEM PROFISSIONAL DE AERONAVES

Relatório de Visita Técnica

Local: Centro de Controle Operacional (CCO) da empresa GOL Linhas Aéreas.
Disciplina: Aviação para Piloto Privado
Professor Responsável: [redacted]
Data: 11 de dezembro de 2023

Objetivos da Visita:

Conhecer e compreender o funcionamento de um centro de controle operacional de uma empresa aérea e a relação dele com as disciplinas do curso.

Descrição das áreas visitadas:

A recepção da turma e apresentação do local foi feita pelo Gerente do CCO, Filipe Spinelli.

As áreas visitadas foram:

Centro de Treinamento de Tripulantes – Nele são realizados treinamentos práticos e teóricos, como primeiros socorros, despressurização, combate ao fogo, evacuação e salto na escorregadeira, normas e procedimentos entre outros. O local possuí um mockup para treinamento que foi construído com a fuselagem de um Boeing 737. Ainda nesse local estão expostos o Cockpit Voice Recorder e o Digital Flight Data Recorder do voo G3 1907 de 29 de setembro de 2006, em homenagem às vítimas do acidente.

Hangar de Manutenção – Local onde são feitas as manutenções pesadas e preventivas das aeronaves. O hangar construído em 1948 possui uma incrível estrutura de madeira encaixadas. Durante a visita, um Boeing 737 estava passando por uma manutenção pesada, ele estava sem os motores, a aeronave estava inoperante desde o início da pandemia de COVID-19.

Centro de Controle Operacional (CCO) - O Centro de Controle Operacional funciona para que a gestão de frotas possa reduzir custos, aumentar seu desempenho e otimizar resultados. O CCO opera 24 horas, com aproximadamente 75 colaboradores a cada turno de 6 horas. O local possui telões que exibem: gráficos da eficiência de cada base da companhia; número de decolagens e pousos por base; número de voos atrasados por períodos de 15, 30, 60 e 120 minutos; site do REDEMET com as indicações aeródromos, plotagem mensagem SIGMET, tempo severo convectivo e outras informações necessárias para o bom andamento das operações.

Vinculações dos conhecimentos apreendidos *in loco* com os vistos em sala de aula:

Durante toda a visita foi possível vincular o que visto com os conhecimentos obtidos em sala de aula.

No Centro de Treinamento de Tripulantes foi possível vincular a

existência de treinamentos, tais como prevenção contra incêndio, primeiros socorros que possuem como objetivos essenciais a prevenção e a segurança, assuntos relacionados com a segurança de voo, um dos assuntos apreendidos na matéria de Aviação para Piloto Privado.

No Hangar de Manutenção foi possível ter uma noção da área de pouso, manobra e movimento de um aeródromo, assim como foi observado a existência da torre (TWR) de SBSP, assuntos relacionados à matéria de Regulamentos de Tráfego Aéreo. No Boeing 737 em manutenção no hangar foi possível observar os slats, flapes, perfil da asa, tubo de Pitot, a ausência dos motores que estavam em manutenção, assuntos relacionados às matérias de Teoria de Voo e Conhecimentos Técnicos das Aeronaves.

No CCO ficou evidente o quanto as operações da empresa e as decisões tomadas naquele local dependem da meteorologia, aspecto este que o senhor Filipe Spinelli afirmou ser o primeiro assunto analisado durante o início do expediente naquele departamento e por esse motivo um dos telões exibe o site REDEMET. Ainda no local foi possível observar as rotas das aeronaves que estão relacionas aos sistemas de navegação e a relação do CCO com o Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA), assunto da matéria de Navegação Aérea.

Avaliação Crítica da visita:

A visita foi extremamente útil à formação, proporcionou o ensino integrado com a prática. Durante todo o seu andamento foi possível observar na prática os conhecimentos passados pelo corpo docente nas aulas.

Observações:

Aluno: [redacted]

Assinatura: [redacted]

RA: [redacted]

Figura 16 - Modelo de Relatório Técnico
Fonte: CPA

Ouvidoria

A Ouvidoria da EAR é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extrauniversitária em suas relações com a EAR em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços. A organização e funcionamento da Ouvidoria estão normatizados no Regulamento próprio.

Política de Bolsa

O apoio aos estudantes nos aspectos financeiros ocorrerá através de convênios com instituições financeiras, com o governo federal e recursos próprios.

A EAR oferece uma central de relacionamentos exclusiva para Programas de Bolsas e Financiamentos, com fins de realizar o atendimento aos estudantes. Conta com profissionais capacitados para orientar sobre situação financeira e social, motivando os estudantes a encontrarem a melhor forma de pagar seus estudos.

A EAR, tão logo obtenha autorização para funcionamento, fará seu cadastro junto aos órgãos governamentais para que possa participar dos programas FIES e PROUNI.

Bolsa Trabalho

Funcionários da EAR que estudam e necessitam de auxílio para se manterem podem se inscrever para bolsas trabalho, que serão concedidas ´por meio de descontos em mensalidades escolares e possuem regulamento específico.

Crédito Universitário PRAVALER

A EAR, tão logo obtenha sua autorização de funcionamento, fará sua adesão ao Crédito Universitário PRAVALER.

O Crédito Universitário PRAVALER possibilita, ao aluno interessado, o parcelamento do valor das mensalidades em um prazo maior do que o oferecido pela instituição, ou seja, se o curso acontece em 24 meses, por meio deste crédito, o aluno poderá pagar em 48 parcelas, possibilitando ainda o financiamento das mensalidades atrasadas e rematrículas. A simulação imediata dos valores das parcelas do PRAVALER para as mensalidades do semestre que o aluno desejar financiar poderá ser feita direto no *site* do Crédito PRAVALER.

Programa de Financiamento Estudantil – FIES

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

Programa Universidade para Todos - PROUNI

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

4.4. Eixo 4: Políticas de Gestão – Dimensão 5 (Políticas de Pessoal – Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) – Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira)

4.4.1. Dimensão 5 - Políticas de Pessoal

A Política de Capacitação Docente e Formação Continuada, tem por objetivo promover ações de atualização técnica, didática e pedagógica do quadro de docentes da instituição, potencializando o desenvolvimento de competências individuais e coletivas, buscando a excelência na qualidade acadêmica e o alcance das metas institucionais. Esta política é aplicável a todo o corpo docente da instituição.

A área de Qualidade e Regulação Acadêmica é responsável por desenvolver e/ou fomentar ações voltadas ao desenvolvimento docente, fortalecendo assim a qualidade de ensino, as boas práticas pedagógicas e as competências profissionais.

Durante a reunião do Conselho Superior, serão identificadas as áreas que merecem atenção na capacitação dos docentes, para que sejam ministrados no semestre seguinte.

Os cursos poderão ocorrer de forma presencial de acordo com o assunto abordado e a disponibilidade de material instrucional.

Todos os docentes serão submetidos à realização de 20 horas de capacitação por semestre.

EAR conta em seu quadro de docentes com especialistas, mestres e doutores. Os professores serão contratados dentro das normas da CLT,

observadas também as Convenções Coletivas de Trabalho das regionais do Sindicato dos Professores - SINPRO do Estado do São Paulo.

O Plano de Carreira Docente (PCD) regulamenta os procedimentos e normas para a carreira do docente da EAR, mantida pela C_FLY Sociedade Educacional Ltda. Será protocolado no Ministério do Trabalho, tão logo ocorra o credenciamento da IES pelo MEC.

O Plano de Cargos e Salários contempla as categorias funcionais, os níveis e índices de remuneração, formas de progressão horizontal e vertical, critérios e prazos para ascensão, entre outros aspectos. Ressalta-se que o texto na íntegra do referido Plano encontra-se disponível na Instituição.

4.4.2. Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição

A Política de Gestão está expressa no PDI, traduzida na organização acadêmica e nas relações com a comunidade acadêmica consubstanciada nos programas institucionais, projetos e atividades de ensino, pesquisa e extensão, respeitando a autonomia de cada órgão.

A Mantenedora, CFLY Sociedade Educacional Ltda. é a entidade responsável perante as autoridades públicas e o público em geral pela Mantida, EAR, incumbindo-lhe para tomar as medidas necessárias ao seu bom funcionamento, respeitando os limites da lei e do Regimento, a liberdade acadêmica dos corpos docente e discente e a autoridade própria de seus órgãos colegiados.

O Regimento da EAR determina as relações entre a Mantenedora e a Mantida, delimitando-lhes autoridades e competências, no respeito às respectivas esferas de atuação.

A estrutura organizacional da EAR e seus respectivos órgãos são apresentados pelo organograma institucional a seguir disponibilizado (Figura 17):

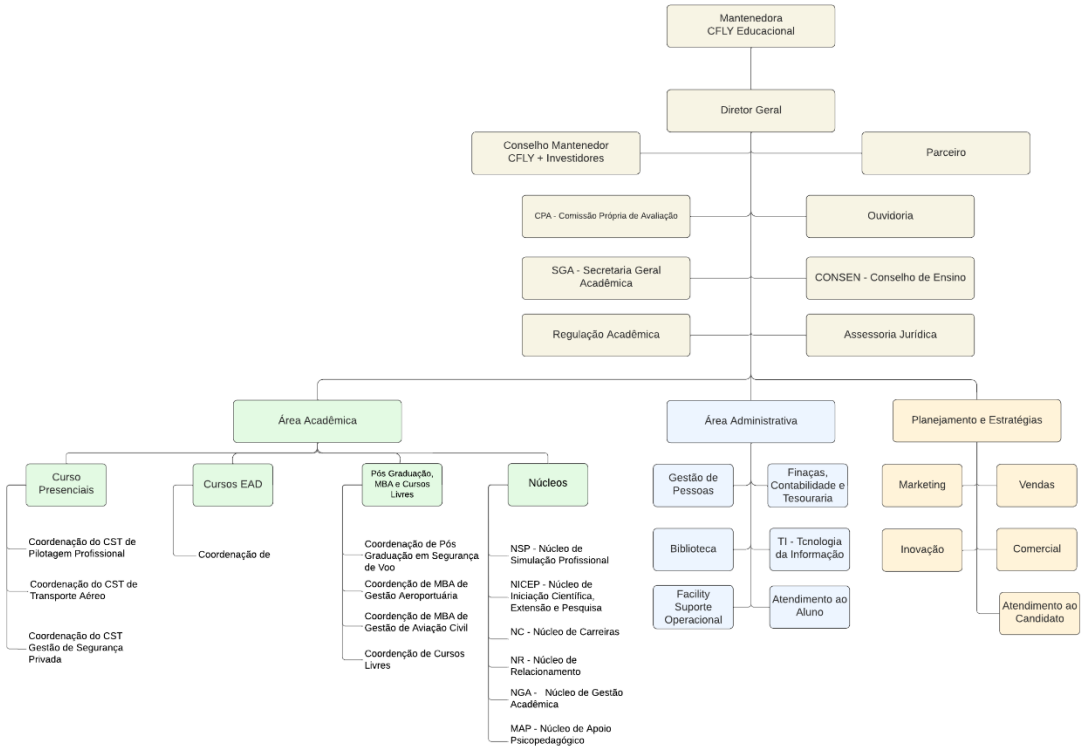


Figura 17 - Representação gráfica da estrutura organizacional

4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira

A EAR acredita na importância da qualidade do ensino, assim, sua prioridade é melhorar a cada dia esta qualidade e, para tanto, não tem poupado esforços nem investimentos. Por outro lado, a manutenção do equilíbrio financeiro é fundamental para a perenidade da IES, assim o que se leva em consideração sempre são os resultados pretendidos e que estes resultados sejam de longo prazo.

A política estratégica de gestão econômico-financeira da IES prioriza a utilização de recursos próprios, obtidos por meio de receita originária de mensalidades escolares e ainda provenientes de outros recursos do mantenedor, para manter suas atividades e projetos em andamento ou em expansão, visando produzir resultados (realizar sua missão, alcançar metas ou objetivos).

Planos de investimentos

Os recursos necessários para as despesas com pessoal, instalações, bens móveis e imóveis, bem como para os investimentos necessários, serão supridos com recursos provenientes da receita, distribuídos conforme critérios estabelecidos pelo mantenedor, após a solicitação da EAR.

A previsão orçamentária e o cronograma de execução para 5 (cinco) anos foram planejados rigorosamente para manter a qualidade do ensino, extensão e da pesquisa.

4.5. Eixo 5: Infraestrutura Física – Dimensão 7 (Infraestrutura Física)

A EAR está instalada em um prédio, onde funciona o Colégio Marconi, na Vila Flórida, em Guarulhos, distante há cerca de 15 minutos do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

Neste prédio, de 5 andares conta com toda infraestrutura necessária, incluindo rede wi-fi e acessibilidade em todos os andares, na seguinte conformidade:

No piso térreo, com entrada pela Rua Wilson Talarico 262, existe um corredor, com piso tátil logo após a entrada onde está instalado o Laboratório de Ciências e Física e a Biblioteca. O Laboratório que tem 86m^2 conta com 8 bancadas com 4 banquetas em cada posição, (havendo espaço físico para expansão com mais banquetas até 48 lugares), armários para guarda de materiais de aulas dos docentes, chuveiro de emergência, manequim humano para as aulas de Saúde na Aviação e outras disciplinas, junto com outros equipamentos para utilização em aulas de física. A biblioteca, contém cerca de 95m^2 e conta

com conta com 2 salas de estudo em grupo, sendo que, em cada sala contém mesa com 4 lugares, gabinete com 6 posições para estudo individual, 3 mesas para estudo com 4 cadeiras cada mesa, estante de livros físicos (mas a grande maioria do acervo é de livros digitais pela Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual Pearson, totalizando mais de 19.000 títulos) e área de atendimento normal e preferencial, com piso tátil até este ponto. Na parte externa da biblioteca, existem 2 armários com chaves e numerados, com 16 portas cada armário para guarda de materiais dos estudantes. Existe ainda acesso por meio de elevador, com piso tátil e indicações em braile até os andares superiores e identificação luminosa nas escadas e identificação em braile no corrimão.

No 1º andar, que tem entrada pela Rua João Romano, 313, existe uma área de recepção com 2 sofás grandes de 3 lugares cada para espera, 1 balcão de pré-atendimento e outros 4 balcões de atendimento, com computadores, aparelhos telefônicos e cadeiras. Atrás do balcão de atendimento, existe a sala da Secretária Geral da EAR, em uso compartilhado com a Secretária do Colégio Marconi, sala para a equipe de *marketing*, atrás de divisória, armários para a guarda de documentos dos alunos e dois banheiros, sendo um masculino e outro feminino. Junto aos sofás, da recepção, existe uma sala de reuniões, que é utilizada, mediante agendamento, sendo este o lugar para as reuniões do NDE e outros grupos quando o fizerem de forma presencial. Logo após a área de entrada, existe uma porta de vidro que separa esta área da área de convivência, que é bastante ampla e para onde os alunos descem nos intervalos de aulas. Nesta área de convivência, existe acesso do elevador até o banheiro por meio de Piso Tátil, que também chega à Cantina. Ainda na área de convivência, está localizada a cantina, que serve salgados e bebidas, ao lado do restaurante do Colégio que serve refeições, por enquanto apenas no horário do almoço. Para almoçar no colégio existe um sistema de pagamento, onde os interessados pagam antecipadamente pelo almoço, recebem um ticket e o entregam às copeiras, podendo fazer sua refeição em uma das 20 mesas com 4 cadeiras em cada mesa localizadas em uma área específica da área de convivência. Existem também 3 banheiros, sendo um masculino, outro feminino e um terceiro

accessível. No pátio existem 2 máquinas de autoatendimento, sendo uma de salgados e outra de bebidas quentes, como café e chocolate. Também estão colocados armários para guarda de materiais, bebedouros e lixos seletivos.

No 2º andar todo coberto por piso tátil e placas em braile identificando as salas, está localizada a sala da Direção com 3 mesas, sendo uma para o Diretor do Colégio, outra para o Diretor da EAR e a terceira para a assistente do diretor. Existe ainda nesta sala 3 armários, telefones, impressora conectada via rede wi-fi, e 2 monitores do circuito interno de TV, por onde o diretor tem condições de visualizar tudo o que ocorre em todo o prédio, incluindo todas as salas de aulas, entrada, área de convivência e todas as demais instalações, excluindo os banheiros. Ainda neste andar estão distribuídas 7 salas de aulas com visor externo e metragem variando entre 35m^2 e 49m^2, banheiro masculino e feminino para os estudantes. Também está instalada neste andar a sala de professores com mesa para 8 lugares, micro-ondas, geladeira, quadro de avisos, lavabo e banheiro masculino e feminino. No corredor do 2º andar, está instalado 1 armário contendo 16 portas para exclusivo uso dos professores da EAR.

No 3º andar coberto por piso tátil e placas em braile identificando as salas, estão distribuídas 7 salas de aulas, com visor externo e metragem variando entre 35m^2 e 49m^2, banheiro masculino e feminino para os estudantes. Nestas salas, que, com o início das aulas, serão utilizadas pela EAR, também estarão disponíveis cadeiras para obesos e mesas para cadeirantes com regulagem de altura.

No 4º andar coberto por piso tátil e placas em braile identificando as salas, localizam-se as salas 41, com 63m^2 onde está instalada a equipe do departamento financeiro, a sala 42, com 52 m^2 onde está o laboratório de informática, a sala 43 com 41m^2 utilizada como sala multiuso, visto que contém armários para guarda de materiais, 5 gabinetes individuais para uso dos Coordenadores com mesas e cadeiras para atendimento de estudantes e uma delas para uso da CPA, 6 gabinetes individuais com cadeiras para uso dos Professores Tempo Integral, além de 2 Salas de atendimento individualizado

privativo de 5m2 cada uma contendo mesa e 2cadeiras para atendimento privado de estudantes. Ainda no mesmo andar, estão as salas de aula nº 44 de 47m² e 45 de 51m². O Auditório, com aproximadamente 167 m² também fica localizado neste piso e contém 116 lugares, palco, cabine de controle de som, camarim, sistema de videoconferência, microfone com autofalantes, projetor e telão e 4 equipamentos de ar-condicionado.

PAV. TÉRREO	m²
LABORATÓRIO DE CIÊNCIAS	86,76
BIBLIOTECA	83,74
1º PAV.	m²
ATENDIMENTO AO ESTUDANTE	21,68
BACK OFFICE SRA	8,5
SALA DE REUNIÃO (CPA, NDE, NAP)	10
SALA SECRETÁRIA	5
ÁREA DE CONVIVÊNCIA	289,84
CANTINA	11,4
COPA	6,27
VESTIÁRIO MASC.	8,93
VESTIÁRIO FEM.	8,74
WC ACESSÍVEL	6
2º PAV.	m²
SALA DOS PROFESSORES	14,89
SALA DA DIRETORIA	20,89
WC PROFESSORES	2,2
WC FEM	8,77
WC MASC	8,77
SALA DE AULA 21	49,25
SALA DE AULA 22	45,57
SALA DE AULA 23	42,41
SALA DE AULA 24	57,06
SALA DE AULA 25	53,69
SALA DE AULA 26	51,93
SALA DE AULA 27	47,76
3º PAV.	m²

SALA DE AULA 31	49,25
SALA DE AULA 32	45,57
SALA DE AULA 33	42,41
SALA DE AULA 34	57,06
SALA DE AULA 35	53,69
SALA DE AULA 36	51,93
SALA DE AULA 37	47,76
WC FEM	8,77
WC MASC	8,77
SALA TEC. INF.	7,1
4º PAV.	m^2
ANFITEATRO	137,06
LAB. INFORMÁTICA	50,17
SALA DE PROF. TI	18,5
COORDENAÇÃO	12,5
RH	49,65
SALA DE ATENDIMENTO 1	5
SALA DE ATENDIMENTO 2	5
SALA DE AULA 44	51,93
SALA DE AULA 45	47,76

Tabela 3 – Infraestrutura física

Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento diferenciado a portadores de necessidades especiais (Decreto nº 5.296/04 e Decreto nº 5.773/06).

EAR concebe a acessibilidade de forma ampla, contemplando a acessibilidade atitudinal, arquitetônica, metodológica, programática, instrumental, digital e nas comunicações.

Seguem, na sequência, os procedimentos mais relevantes por categoria de deficiência.

- Pessoas com mobilidade reduzida
- Pessoas com deficiência visual (Cegueira)
- Pessoas com deficiência visual (Baixa Visão)
- Pessoas com deficiências auditivas (surdez ou baixa audição)

- Pessoas com dificuldade ou deficiência intelectual e/ou cognitiva
- Pessoas com transtorno do espectro autista

Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação

A EAR incentiva o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ao constatar sua importância como ferramenta nos processos de ensino e aprendizagem. Seu uso permite promover o aprimoramento curricular, a integração interdisciplinar, o desenvolvimento e a mediação de novos projetos. A distribuição e elaboração de materiais e objetos de aprendizagem tornando possível a diversificação das experiências de aprendizagem e mensuração dos indicadores educacionais de maneira qualitativa.

Os docentes são estimulados a produzirem e utilizarem materiais de apoio ao ensino e os disponibilizarem on-line, ampliando os períodos de aprendizagem, para tanto, têm acesso a recursos digitais e de conectividade, com materiais e recursos apropriados, o que lhes permite a interatividade com os estudantes. As ferramentas de comunicação e interação não presenciais proporcionadas pelas TIC, podem ser otimizadas na promoção de boas práticas nos vários contextos e modelos de aprendizagem, o trabalho colaborativo, os processos de comunicação, interação e cooperação entre docentes, estudantes e gestores. Em todos os cursos da EAR, o que se espera é promover mudanças de práticas e procedimentos pedagógicos, total acessibilidade metodológica, instrumental e comunicacional, visando à:

- aplicação de metodologias ativas e participativas, com recurso às TIC;
- utilização reflexiva das TIC como ferramentas transversais ao currículo;
- compartilhamento de experiências/recursos/saberes pela comunidade educacional;
- adoção de práticas que levem ao envolvimento dos discentes em trabalhos acadêmicos com o uso de tecnologias;
- distribuição, produção, utilização e avaliação de processos de ensino e aprendizagem que potencializam a construção do conhecimento;

- mudança de práticas pedagógicas, com a integração de ferramentas de comunicação e interação, disponível também em Aplicativos;
- prolongamento dos momentos de aprendizagem no tempo e no espaço, fomentando a disponibilização de interações online e o uso de recursos digitais para favorecer a aprendizagem;
- desenvolvimento de projetos e atividades em contextos interdisciplinares e transdisciplinares.

Desta forma, espera-se que o estudante possa desenvolver habilidades de letramento científico, vivenciando experiências de aprendizagem voltadas à pesquisa e a produção de conhecimento, usando as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para estudos, acesso a periódicos, livros, artigos científicos, blogs, conteúdos e recursos educativos, nas resoluções dos problemas de natureza diversificadas. As tecnologias proporcionam também o compartilhamento e a conexão com outros profissionais de suas produções (trabalhos, artigos, atividades educativas, vídeos, entre outros), experiências e conhecimentos.

Principais tecnologias utilizadas pela EAR:

- ERP Acadêmico – NX
  Software de Gestão Acadêmica e Administrativa, incluindo Portal do Aluno/Professor e Controle de Processo Seletivo. Disponibilizado em formato online, com acesso 24/7 por login e senha específico por usuário. Fornecido pela Agência NX (Figura 18).

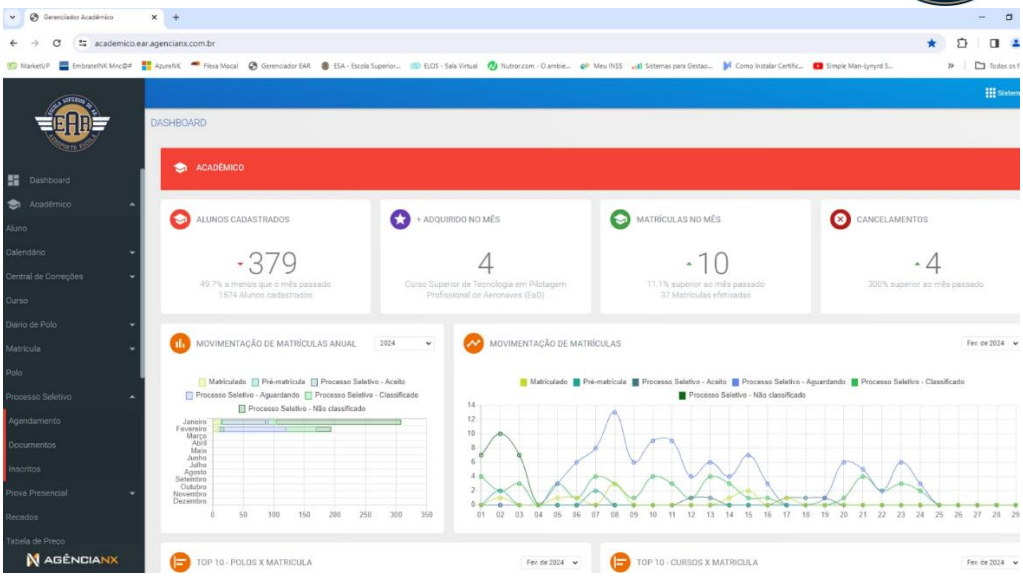


Figura 18 - Tela do ERP Acadêmico NX

- AVA Moodle - Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem.

  Ecossistema de gerenciamento e oferta de ambiente virtual, integrado ao ERP Acadêmico. Viabiliza uma plataforma de acesso aos conteúdos de aprendizagem exigidos pelo ambiente educacional (Figura 19)

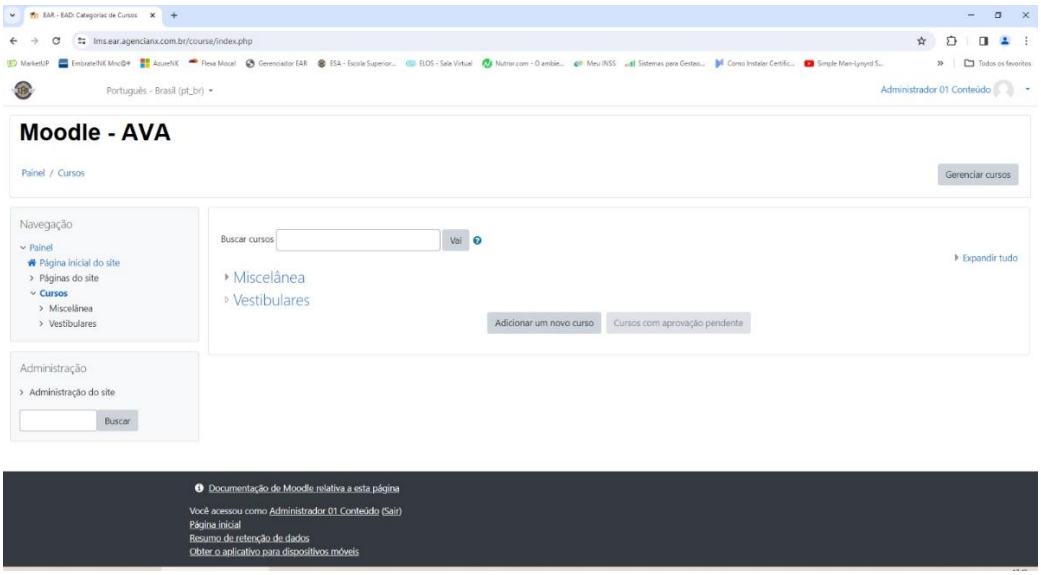


Figura 19 - Tela do Moodle

- EaDStock

  Plataforma de conteúdos em formado de rede de colaboratividade, unindo instituições reconhecidas na produção de conteúdos, voltados a instituições que buscam materiais de qualidade com o melhor custo-

benefício. Possibilita a criação de recursos educacionais que dialoguem com o conceito de Educação 4.0, fornecendo a EAR um portfólio de cursos acessíveis visando inovação, qualidade e sustentabilidade (Figura 20).

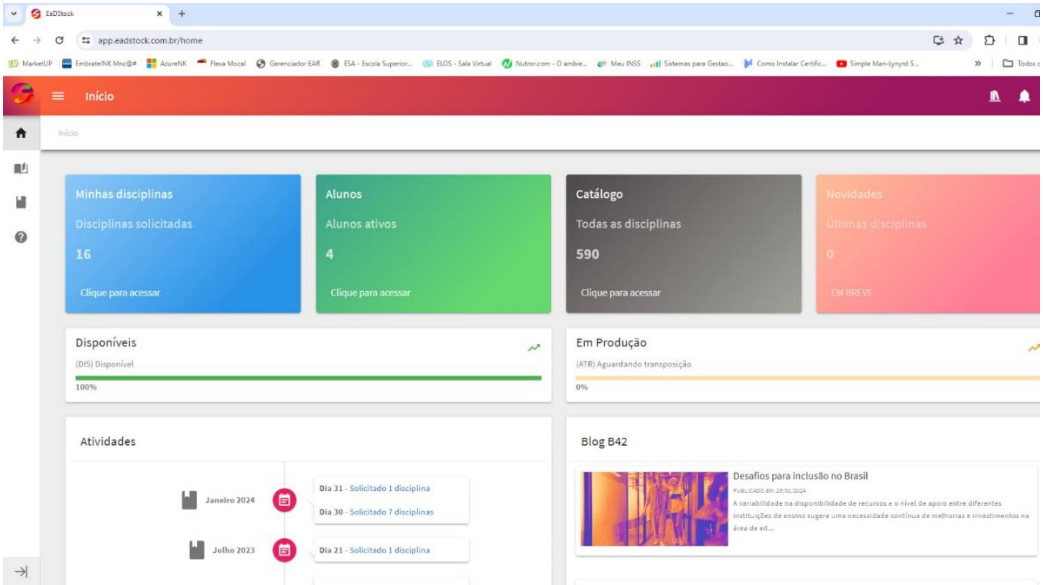


Figura 20 - Tela do EaDStock

- Spalla - Plataforma de Armazenamento e Compartilhamento de *Stream*.

  O Spalla viabiliza uma infraestrutura robusta para realização de transmissões em grande escala de conteúdos por *stream* - conteúdo de áudio visual produzidos pela EAR podem ser disponibilizados aos alunos por meio da integração com o AVA. Garantindo oferta, disponibilidade e segurança (Figura 21).

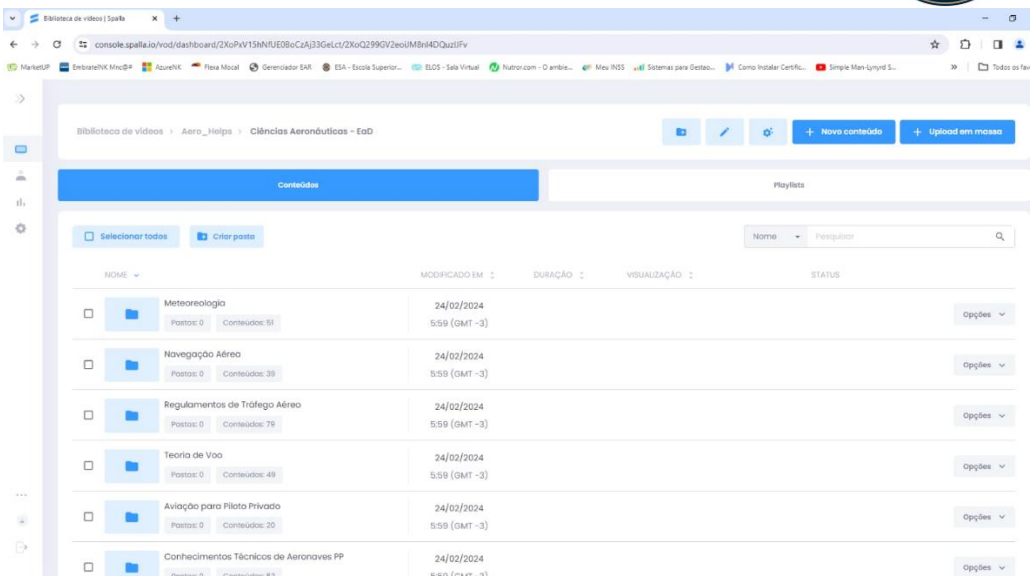


Figura 21 – Tela da Plataforma Spalla

- Plataforma ELOS

  O ELOS é uma ferramenta de videoconferência que funciona totalmente online e não precisa de nenhum tipo de instalação, basta ter uma conexão com a internet. Possibilita a execução de aulas virtuais Síncronas e Assíncronas com áudio e vídeo com vários recursos e funcionalidades para enriquecer o Ensino Aprendizagem (Figura 22).

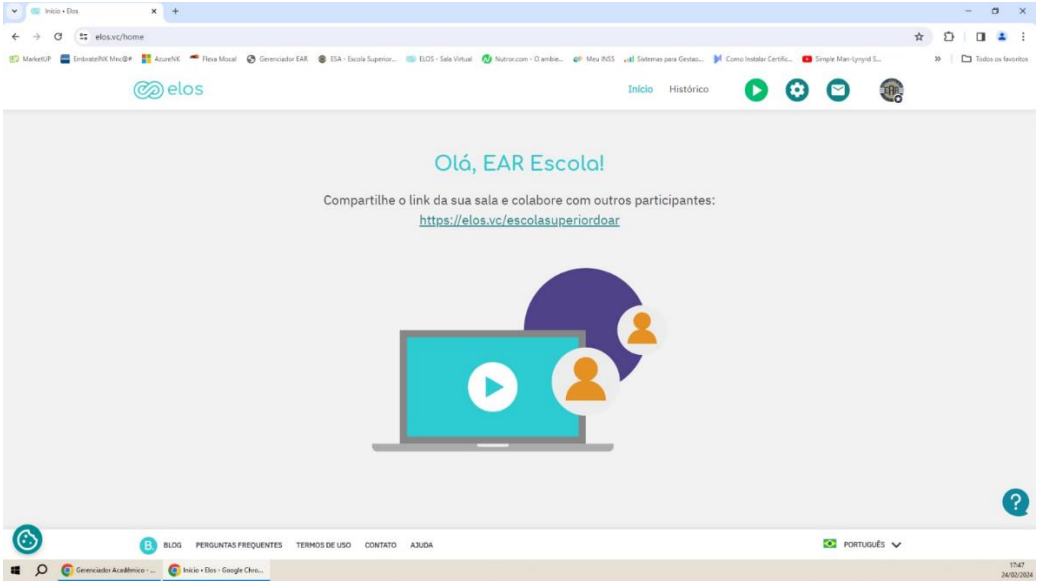


Figura 22 - Tela da Plataforma ELLOS

- PHL - Gerenciador de Acervo Bibliográfico

  O PHL Integra todas as rotinas de serviços de uma biblioteca: aquisição, catalogação, indexação, tombamento, controle de periódicos, controle de assinaturas, registro de usuários, impressão de etiquetas de lombada, empréstimos, reservas, renovações, relatórios estatísticos, avisos de atrasos, buscas etc. Foi concebido como uma alternativa moderna e eficiente às bibliotecas que pretendem organizar suas coleções, automatizar rotinas e serviços e/ou disponibilizar e compartilhar seus catálogos por meio da *Web* (23).

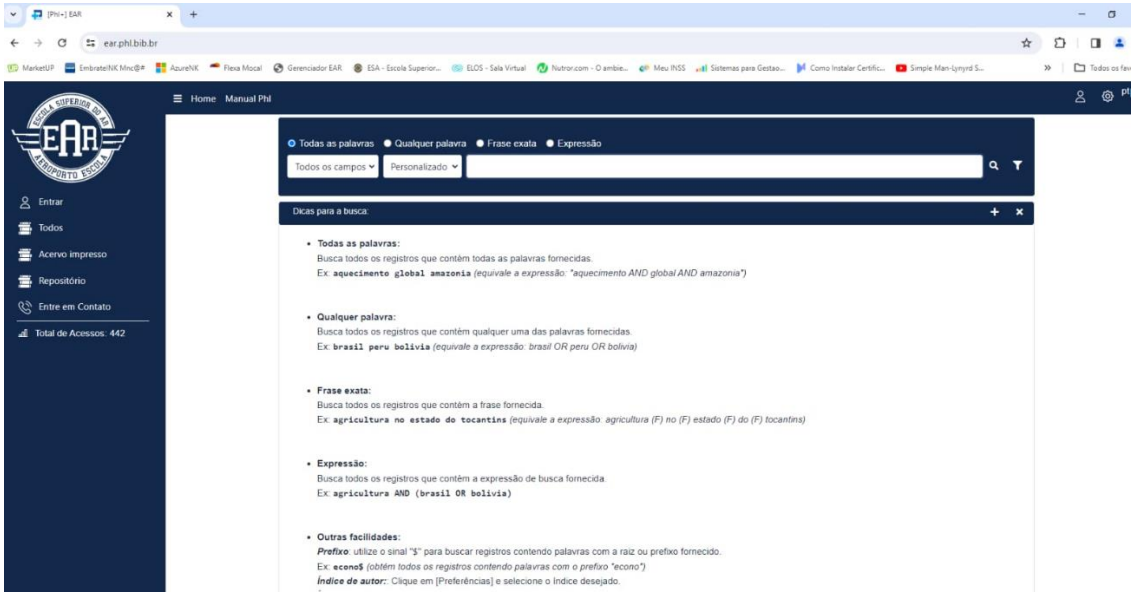


Figura 23 - Tela do PHL - Gerenciador de Acervo Bibliográfico

- Biblioteca Virtual Pearson

  A Biblioteca Virtual Universitária da Pearson é um amplo sistema que agrega milhares de títulos em diversas áreas do conhecimento (administração, *marketing*, engenharias, direito, letras, economia, computação, educação, medicina, enfermagem, psiquiatria, filosofia e psicologia, entre outras), de mais de 25 editoras parceiras: Pearson, Manole, Contexto, Intersaberes, Papirus, Casa do Psicólogo, Ática, Scipione, Companhia das Letras, Educs, Rideel, Jaypee Brothers, Aleph,

Lexikon, Callis, Summus, Interciência, Vozes, Autêntica, Freitas Bastos e Oficina de Textos. Está disponível para *desktop*, *tablets* e *smartphones*. Sua plataforma possui diversas funcionalidades que permitem navegação ágil e intuitiva, além de oferecer aos leitores diversos recursos de controle e customização de sua leitura, incluindo acessibilidade, busca avançada, cartões de estudo e dowloads de obras para estudo *off-line* (Figura 24).

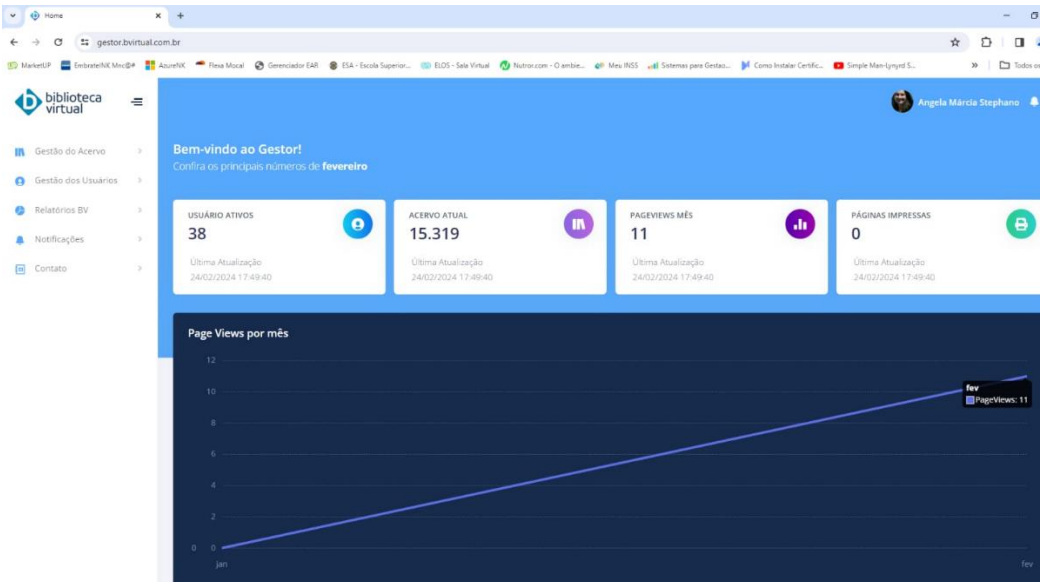


Figura 24 - Tela da Biblioteca Virtual Pearson

- *Google Workspace for Education* - Ecossistema Google para Comunicação - Colaboração – Produtividade

  O *Google Workspace for Education* é um conjunto de ferramentas e serviços do Google adaptados para instituições de ensino qualificadas. Ele viabiliza a colaboração, simplifica o ensino e permite que os estudantes aprendam com segurança. Inclui ferramentas que como o Gmail, Google Sala de Aula, Meet, Documentos, Formulários e Chat, mas com recursos de segurança avançados e controles de administração aprimorados (Figura 25).

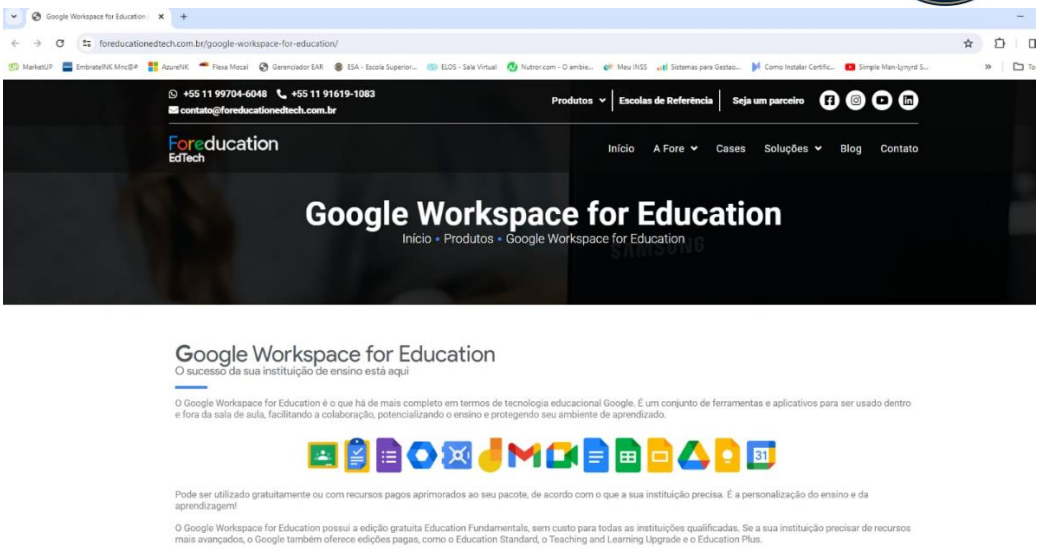


Figura 25 - Tela da Plataforma Google Workspace for Education

5. Análise dos Dados e das Informações

Compreendendo o valor da incorporação, pelos membros da instituição, das informações e dados detalhados nas análises, que levam ao planejamento e implementação de estratégias, a CPA disponibiliza os indicadores e suas interpretações, após uma análise dos elementos quantitativos e qualitativos realizada pela comissão. Isso permite que os setores responsáveis planejem e realizem as atividades necessárias. A CPA monitora estas ações, comunicando as melhorias resultantes através de materiais e canais adequados, e verifica a harmonia entre o que foi planejado e o que foi efetivamente realizado, em comparação com os objetivos definidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A gestão, coordenação de curso e líderes administrativos examinaram os resultados para elaborar planos de ação de curto, médio e longo prazo. O objetivo era identificar as deficiências e implementar as correções necessárias.

5.1. Resultados Discentes

Em função de que realizamos a primeira autoavaliação institucional em 2023 ainda não temos elementos comparativos, portanto passamos a discorrer sobre os principais pontos da avaliação.

Resultados do primeiro semestre de 2024

Estudante de graduação avalia professores em geral

As Figuras 26 e 27 indicam que existe alta aceitação dos docentes, sendo que 89% dos estudantes atribuíram pontuação entre 4 e 5 em uma escala de 1 a 5 e 11% atribuíram pontuação 3.

Dados	Resposta	%
5	6	67%
4	2	22%
3	1	11%
1	0	0%
2	0	0%

Figura 26 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

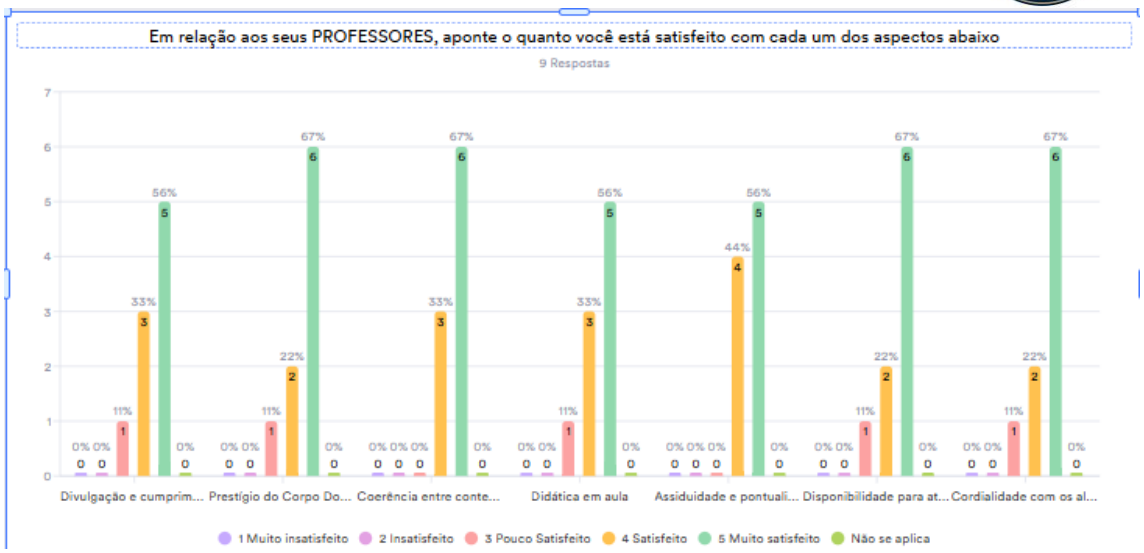


Figura 27 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante de graduação avalia o coordenador de curso

Em relação aos coordenadores os estudantes indicam alto grau de satisfação, ou seja, 78% dos estudantes atribuíram pontuação entre 4 e 5 em uma escala de 1 a 5 e 22% atribuíram pontuação 3 e 2

Apontam também que os estudantes estão plenamente satisfeitos em relação a frequência de contato com os coordenadores que ocorre em “Uma vez ou Mais de uma vez por semana” (Figuras 28, 29 e 30).

Dados	Resposta	%
5	5	56%
4	2	22%
1	1	11%
3	1	11%
2	0	0%

Figura 28 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

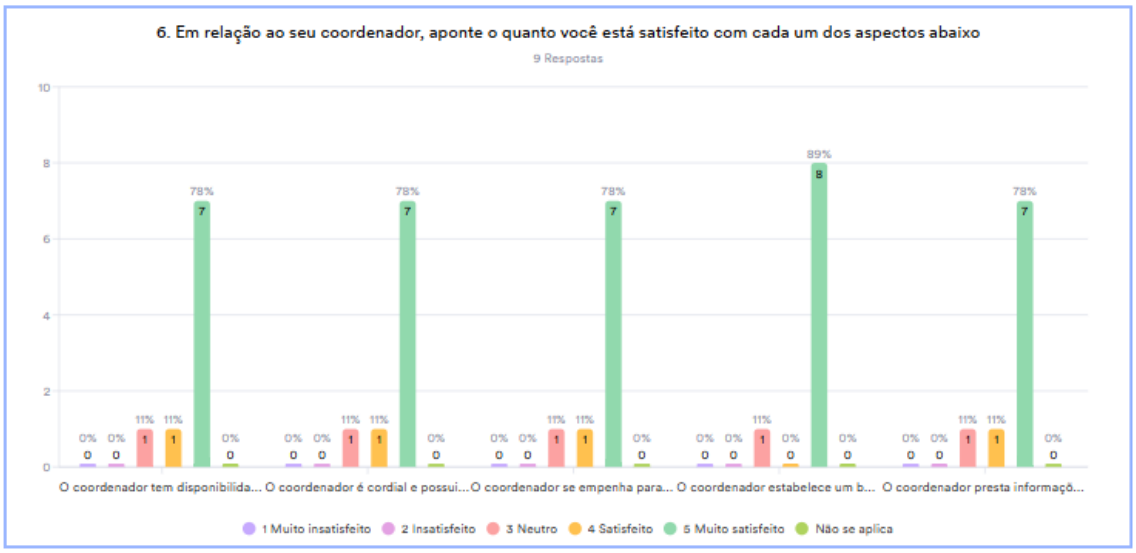


Figura 29 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

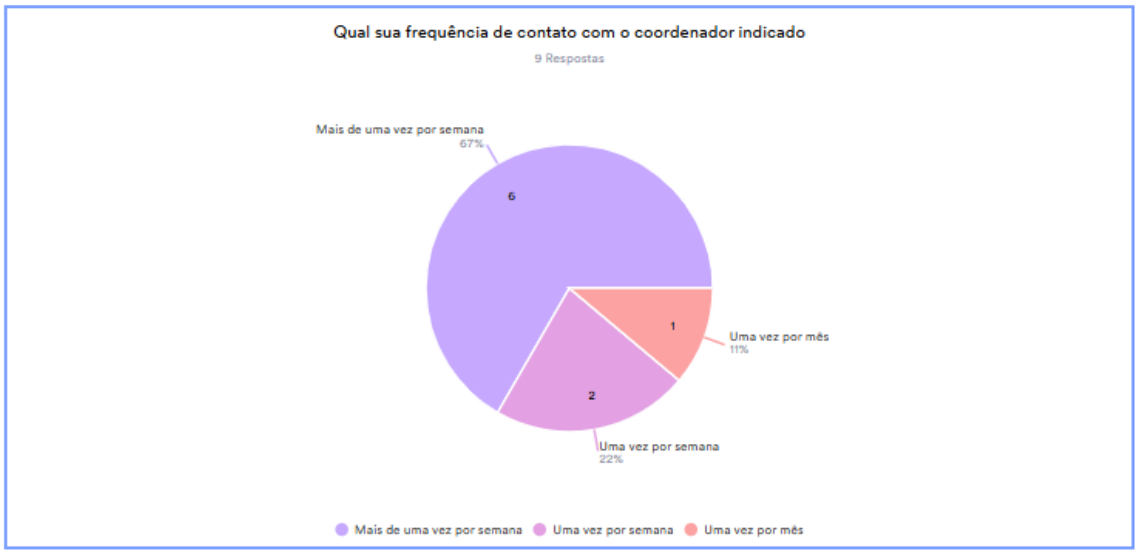


Figura 30 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Na Figura 31 percebemos que 60% dos estudantes alegam que costumam participar das avaliações, são informados sobre os resultados e percebem as melhorias promovidas. Neste quesito percebemos que ainda há necessidade de

se aperfeiçoar os mecanismos divulgar a CPA e para incentivar a participação na avaliação institucional.

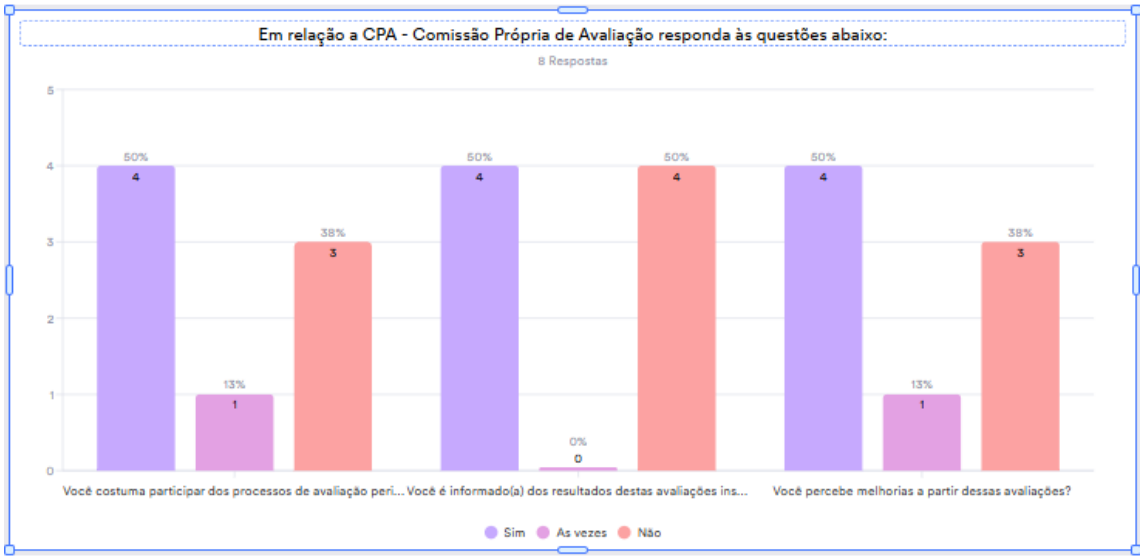


Figura 31 - Percepção sobre a CPA – Estudantes
Fonte: CPA

Nível de Satisfação Geral do Estudante

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica utilizada para avaliar a lealdade dos estudantes da IES. Baseia-se em uma única pergunta: "Em uma escala de 1 a 5, quão provável é que você recomende EAR a um amigo ou colega?" As respostas a essa pergunta permitem classificar os estudantes em três categorias:

- Promotores (notas 4-5): São estudantes leais e entusiasmados que continuarão comprando e indicarão a EAR para outras pessoas, contribuindo para o crescimento da IES.
- Passivos (notas 3): São estudantes satisfeitos, mas não entusiasmados. Eles são vulneráveis a ofertas da concorrência.
- Detratores (notas 1-2): São estudantes insatisfeitos que podem prejudicar a marca e o crescimento da IES através de *feedbacks* negativos.

Como podemos observar na Figura 33, 78% dos estudantes estão na categoria de “Promotores”. A Figura 34 demonstra que 78% estão “Muito Satisfeitos” e 22% estão “Satisfeitos”.

No questionário solicitamos justificativas do porquê atribuíram essa nota e destacamos os seguintes comentários Figura. 32)

Por que deu essa nota?

5 Respostas

Dados	Respostas
Se aprende muito bem eu me sinto muito confortável	1
A Escola Superior do Ar tem se mostrado uma instituição academia respeitável, com professores gabaritados, um ótimo coordenador e ensino de qualidade, e com preço justo, por isso, recomendo aos meus amigos e familiares.	1
teria que ensinar coisas do dia a dia de verdade que todo piloto faz	1
Não conheço ninguém que tenha interesse na aviação	1
A escola oferece um curso melhor do que eu esperava.	1

Figura 32 - Justificativas das notas atribuídas
Fonte: CPA

Considerando sua experiência com seu curso até os dias de hoje e utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 = Nada Provável e 5 = Extremamente Provável, qual a probabilidade de você recomendar a Escola Superior do Ar a amigos e familiares?

9 Respostas

Melhor resposta

5

56%
Porcentagem

9
Respostas

Dados	Resposta	%
5	5	56%
4	2	22%
2	1	11%
3	1	11%
1	0	0%

Figura 33 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante
Fonte: CPA

De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a Escola Superior do Ar?

9 Respostas

Melhor resposta

5

78%
Porcentagem

9
Respostas

Dados	Resposta	%
5	7	78%
3	2	22%
1	0	0%
2	0	0%
4	0	0%

Figura 34 - Grau de Satisfação com a EAR
Fonte: CPA

Infraestrutura Geral

Na Figura 35 observamos que 56% dos estudantes estão "Totalmente Satisfeitos" e 33% estão "Satisfeitos" com a Infraestrutura Geral da EAR e apenas 11% declaram-se "Indiferentes". Desta forma, avaliamos cada aspecto da Infraestrutura Geral, e os resultados podem ser vistos na Figura 36.

Os aspectos melhores avaliados foram:

- Segurança;
- Estado de conservação e limpeza da estrutura;
- Banheiros;
- Wi-fy disponíveis
- Áreas de convivência; e
- Auditórios.

Por outro lado, observamos a possibilidade e necessidade de melhorias nos seguintes aspectos:

- Serviços de cantina/alimentação; e
- Estacionamento

Dados	Resposta	%
5	5	56%
4	3	33%
3	1	11%
1	0	0%
2	0	0%

Figura 35 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

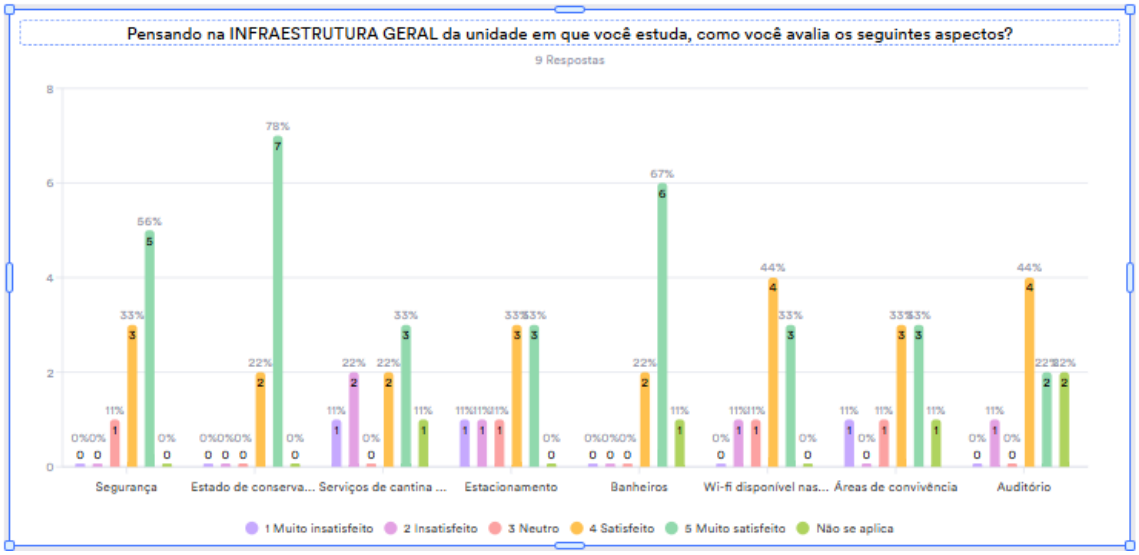


Figura 36 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

Salas de Aula

Com relação a Infraestrutura das Salas de Aula observamos na Figura 37 identificamos alto grau de satisfação, ou seja, 33% “Totalmente Satisfeitos” e 44% “Satisfeitos”. Observamos que um item merece atenção especial para correções e melhorias, a saber Figura 38):

- Climatização/ Ar-Condicionado

Dados	Resposta	%
4	4	44%
5	3	33%
2	1	11%
3	1	11%
1	0	0%

Figura 37 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes
Fonte: CPA

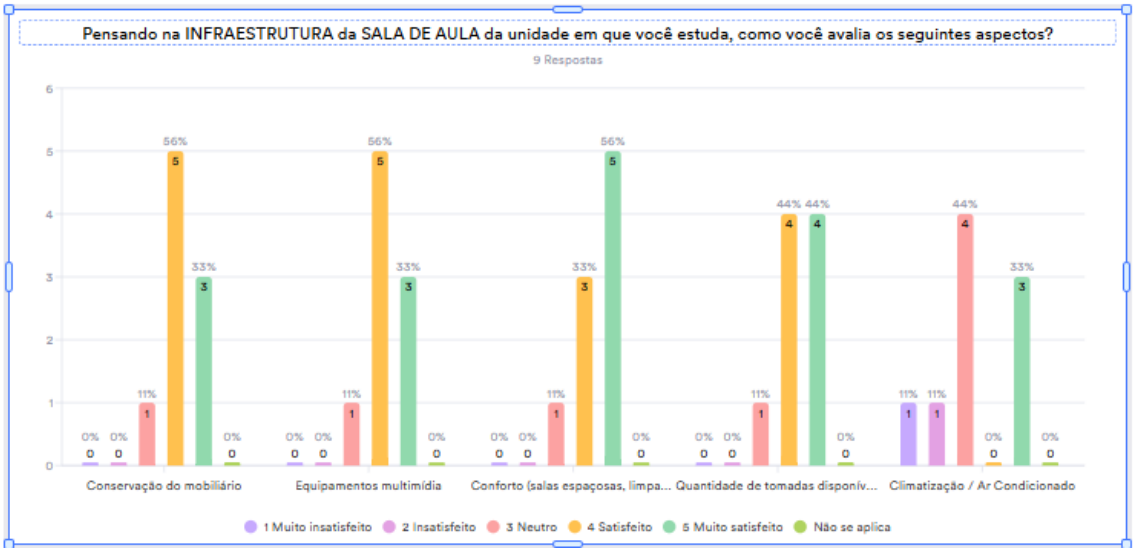


Figura 38 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula
Fonte: CPA

Laboratórios de Informática

Conforme Figura 39, 77% dos estudantes declararam “Muito Satisfeito e Satisfeito” com o laboratório de informática e apenas 22% declaram-se “Neutros” sendo que todos os itens foram muito bem avaliados (Figura 40).

Dados	Resposta	%
5	4	44%
1	3	33%
3	2	22%
2	0	0%
4	0	0%

Figura 39 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

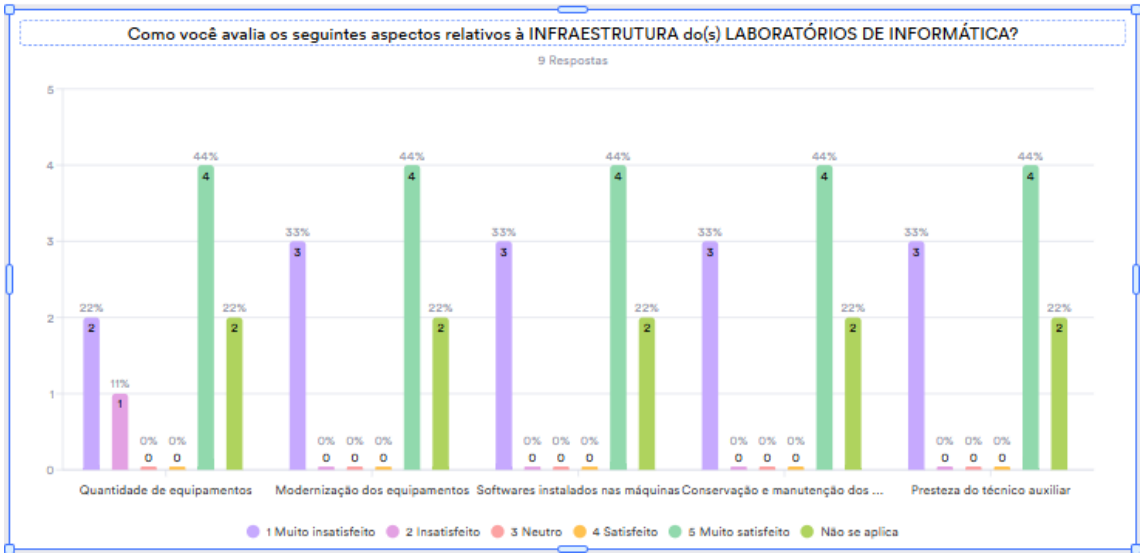


Figura 40 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

Plataforma *Online*

A Figura 41 aponta que 88% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos ou Satisfeitos” com a plataforma online e 12% declararam-se “Indiferentes/ Neutro”. Ações serão desenvolvidas para que a utilização da plataforma online seja mais intensificada

Avaliando o Google Workspace for Education, qual é seu grau de satisfação atual?

9 Respostas

Melhor resposta

4

44%
Porcentagem

9
Respostas

Dados	Resposta	%
4	4	44%
5	4	44%
1	1	11%
2	0	0%
3	0	0%

Figura 41 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes
Fonte: CPA

Serviços aos Estudantes

A Figura 42 aponta que 77% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos ou Satisfeitos” com os Serviços aos Estudantes e apenas 12% declararam-se “Neutros oi Insatisfeitos”. Ações serão desenvolvidas para que a utilização dos serviços de apoio sejam mais bem percebidos pelos estudantes.

Avaliando Serviços aos Estudantes, qual é seu grau de satisfação atual?

9 Respostas

Melhor resposta

5

44%
Porcentagem

9
Respostas

Dados	Resposta	%
5	4	44%
4	3	33%
2	1	11%
3	1	11%
1	0	0%

Figura 42 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante
Fonte: CPA

Os aspectos avaliados em relação aos Serviços aos Estudantes estão detalhados nas figuras a seguir.

Serviços	Figura
Serviços Financeiros	Figura 40
Serviços Acadêmicos Presenciais	Figura 41
Atendimento Telefônico	Figura 42
Núcleo de Carreiras	Figura 43
Comunicação Institucional	Figura 44
Imagem Institucional	Figura 45

Tabela 4 - Tabela de tipos de serviços prestados
Fonte: CPA

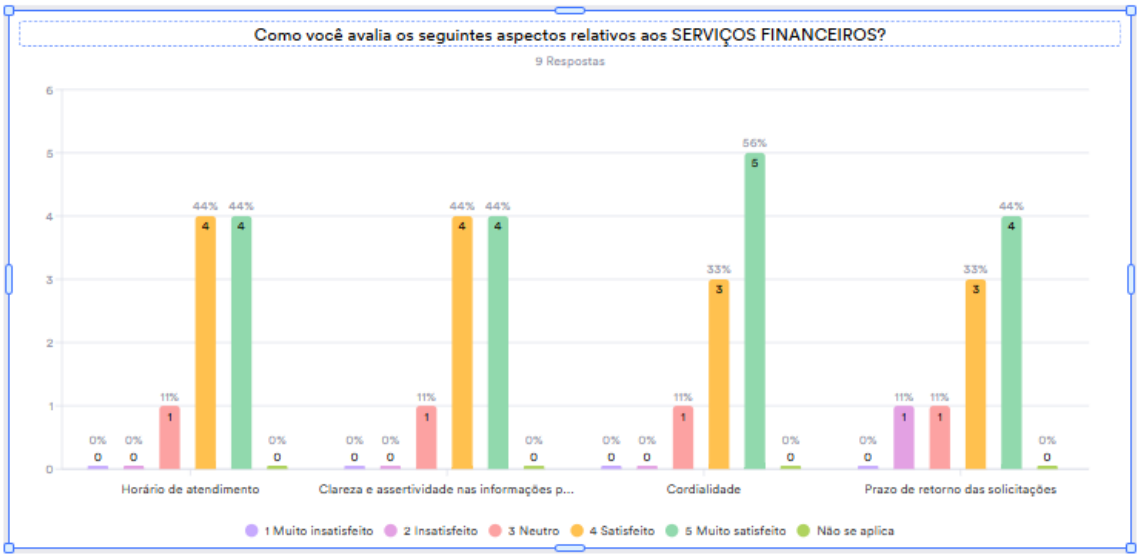


Figura 43 - Serviços Financeiros
Fonte: CPA

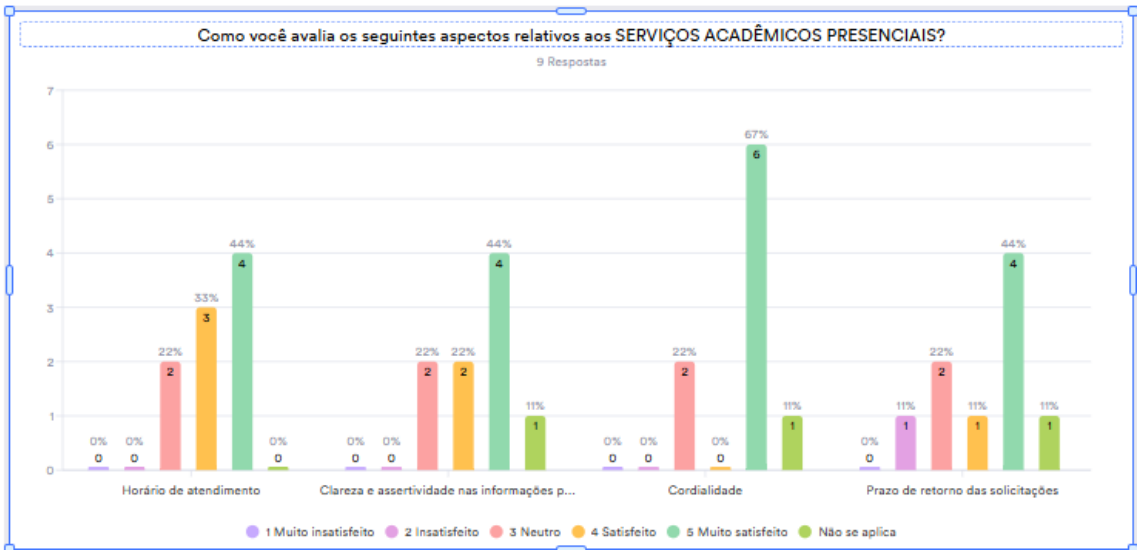


Figura 44 - Serviços Acadêmicos Presenciais
Fonte: CPA

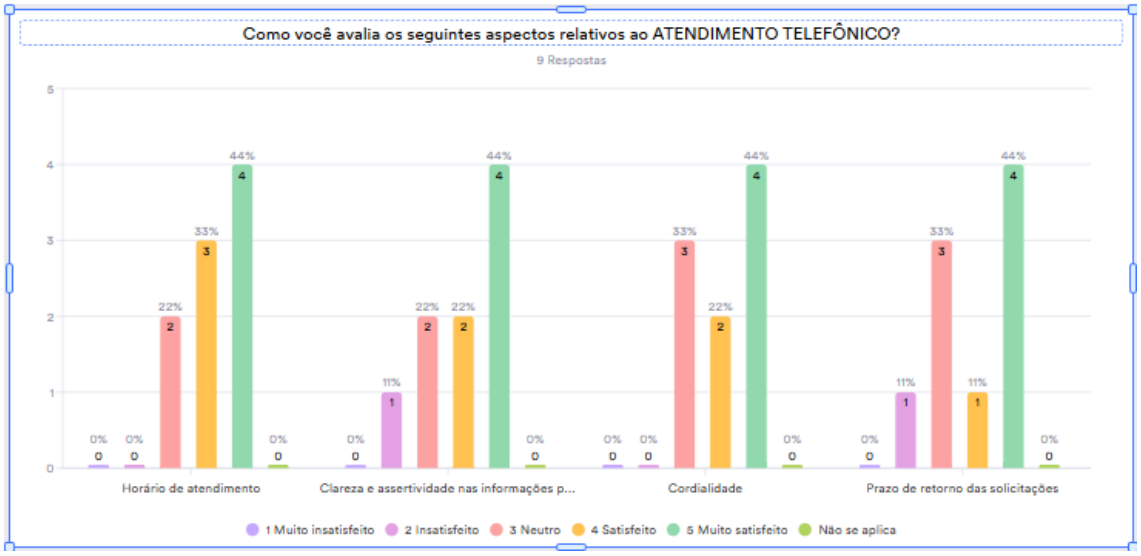


Figura 45 - Atendimento Telefônico
Fonte: CPA

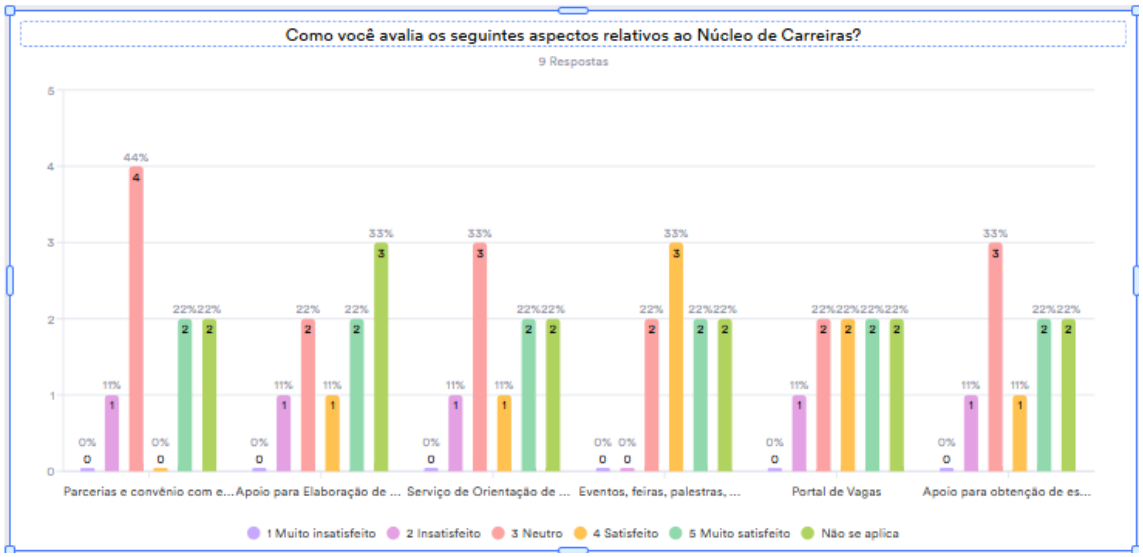


Figura 46 - Núcleo de Carreiras
Fonte: CPA

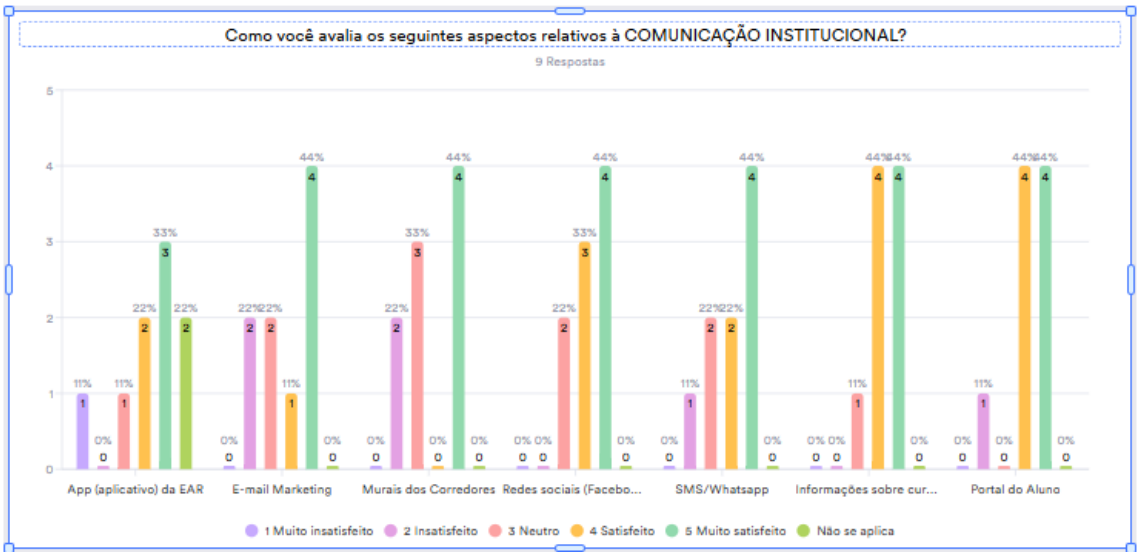


Figura 47 - Comunicação Institucional
Fonte: CPA

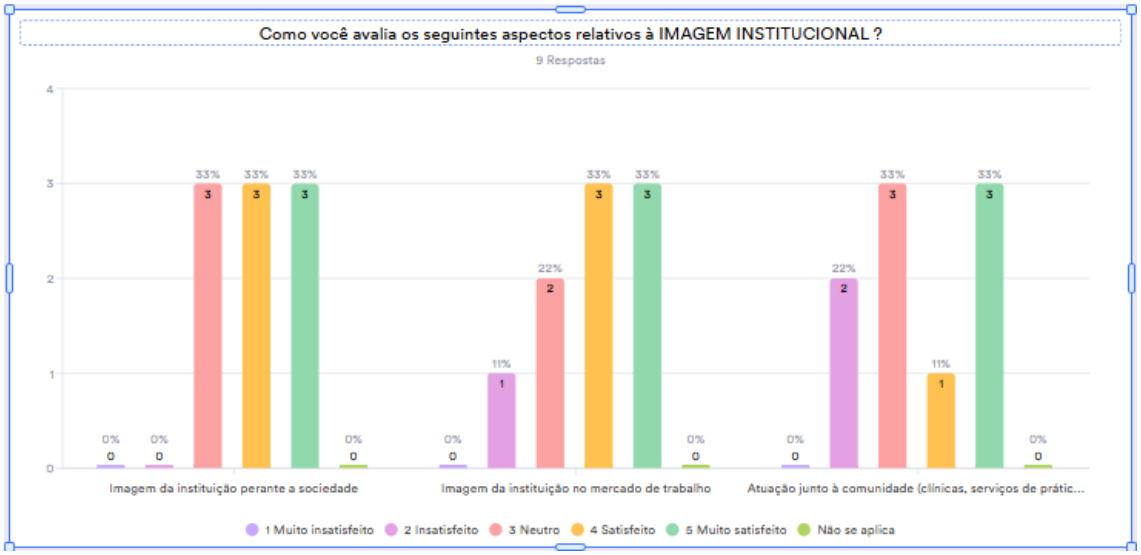


Figura 48 - Imagem Institucional
Fonte: CPA

Resultados do segundo semestre de 2024

Estudante de graduação avalia professores em geral

As Figuras 49 e 50 indicam que existe alta aceitação dos docentes, sendo que 80% dos estudantes atribuíram pontuação entre 4 e 5 em uma escala de 1 a 5 e 20% atribuíram pontuação 3

Dados	Resposta	%
5	3	60%
3	1	20%
4	1	20%
1	0	0%
2	0	0%

Figura 49 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

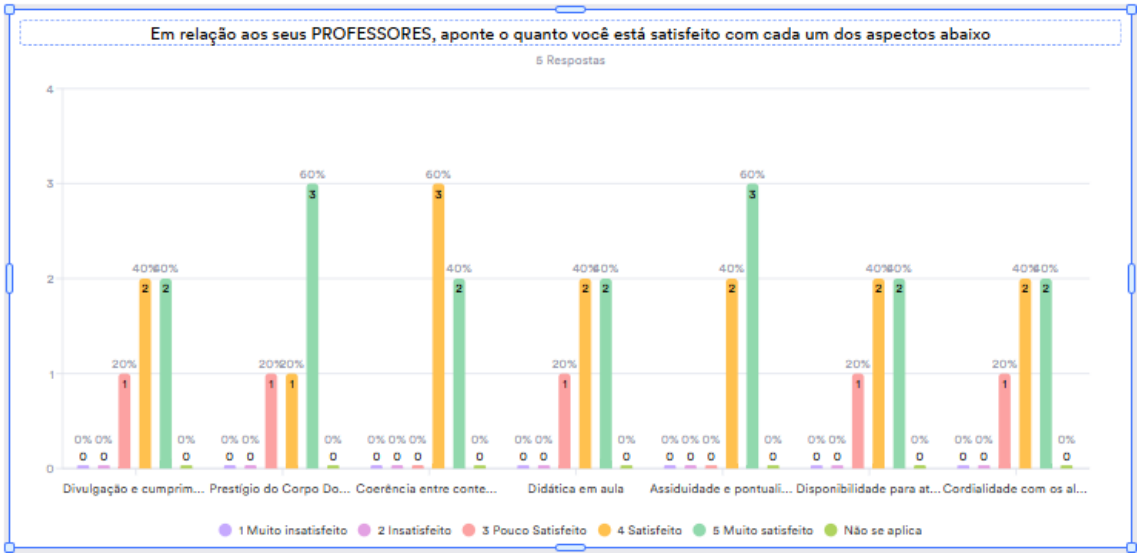


Figura 50 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante de graduação avalia o coordenador de curso

Em relação aos coordenadores os estudantes indicam alto grau de satisfação, ou seja, 80% dos estudantes estão satisfeitos com seus coordenadores em todos os aspectos (Figuras 51 e 52)

Apontam também que os estudantes estão plenamente satisfeitos em relação a frequência de contato com os coordenadores que ocorre em “Uma vez ou Mais de uma vez por semana” (Figura 53).

Dados	Resposta	%
5	2	40%
1	1	20%
3	1	20%
4	1	20%
2	0	0%

Figura 51 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

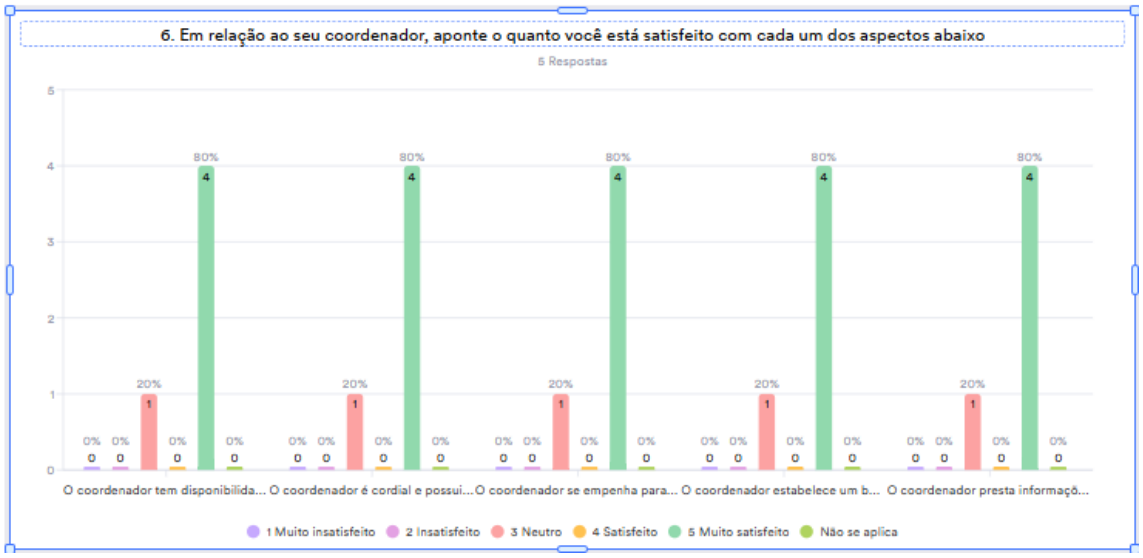


Figura 52 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Figura 53 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Na Figura 54 percebemos que 50% dos estudantes alegam que costumam participar das avaliações, 75% alegam não ser informados sobre os resultados e 50% não percebem as melhorias promovidas. Neste quesito percebemos que, embora os resultados sejam publicados em sala de aula e no site da instituição ainda há necessidade de se aperfeiçoar os mecanismos divulgar a CPA e para incentivar a participação na avaliação institucional.

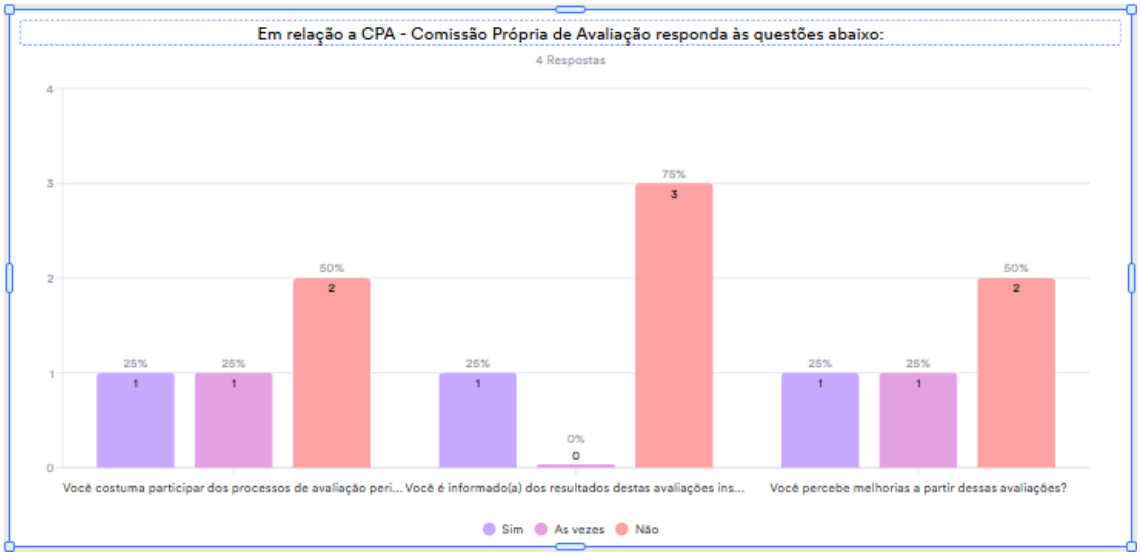


Figura 54 - Percepção sobre a CPA – Estudantes
Fonte: CPA

Nível de Satisfação Geral do Estudante

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica utilizada para avaliar a lealdade dos estudantes da IES. Baseia-se em uma única pergunta: "Em uma escala de 1 a 5, quão provável é que você recomende EAR a um amigo ou colega?" As respostas a essa pergunta permitem classificar os estudantes em três categorias:

- Promotores (notas 4-5): São estudantes leais e entusiasmados que continuarão comprando e indicarão a EAR para outras pessoas, contribuindo para o crescimento da IES.
- Passivos (notas 3): São estudantes satisfeitos, mas não entusiasmados. Eles são vulneráveis a ofertas da concorrência.
- Detratores (notas 1-2): São estudantes insatisfeitos que podem prejudicar a marca e o crescimento da IES através de *feedbacks* negativos.

Como podemos observar na Figura 56, 60% dos estudantes estão na categoria de “Promotores”. A Figura 57 demonstra que 60% estão “Muito Satisfeitos ou Satisfeitos”.

No questionário solicitamos justificativas do porquê atribuíram essa nota e destacamos os seguintes comentários (Fig. 55)

Por que deu essa nota?

4 Respostas

Dados	Respostas
Se aprende muito bem eu me sinto muito confortável	1
A Escola Superior do Ar tem se mostrado uma instituição academia respeitável, com professores gabaritados, um ótimo coordenador e ensino de qualidade, e com preço justo, por isso, recomendo aos meus amigos e familiares.	1
teria que ensinar coisas do dia a dia de verdade que todo piloto faz	1
Não conheço ninguém que tenha interesse na aviação	1

Figura 55 - Justificativas das notas atribuídas
Fonte: CPA

Considerando sua experiência com seu curso até os dias de hoje e utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 = Nada Provável e 5 = Extremamente Provável, qual a probabilidade de você recomendar a Escola Superior do Ar a amigos e familiares?

5 Respostas

Melhor resposta

5

40%
Porcentagem

5
Respostas

Dados	Resposta	%
5	2	40%
2	1	20%
3	1	20%
4	1	20%
1	0	0%

Figura 56 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante
Fonte: CPA

De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a Escola Superior do Ar?

5 Respostas

Melhor resposta

5

60%
Porcentagem

5
Respostas

Dados	Resposta	%
5	3	60%
3	2	40%
1	0	0%
2	0	0%
4	0	0%

Figura 57 - Grau de Satisfação com a EAR
Fonte: CPA

Infraestrutura Geral

Na Figura 58 observamos que 60% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos” e 20% estão “Satisfeitos” com a Infraestrutura Geral da EAR e apenas 20% declaram-se “Indiferentes”. Desta forma, avaliamos cada aspecto da Infraestrutura Geral, e os resultados podem ser vistos na Figura 59.

Os aspectos melhores avaliados foram:

- Segurança;
- Estado de conservação e limpeza da estrutura;
- Banheiros;

Os demais aspectos também receberam uma boa avaliação por parte dos estudantes.

- Wi-fy disponíveis
- Áreas de convivência; e
- Auditórios.

Dados	Resposta	%
5	3	60%
3	1	20%
4	1	20%
1	0	0%
2	0	0%

Figura 58 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

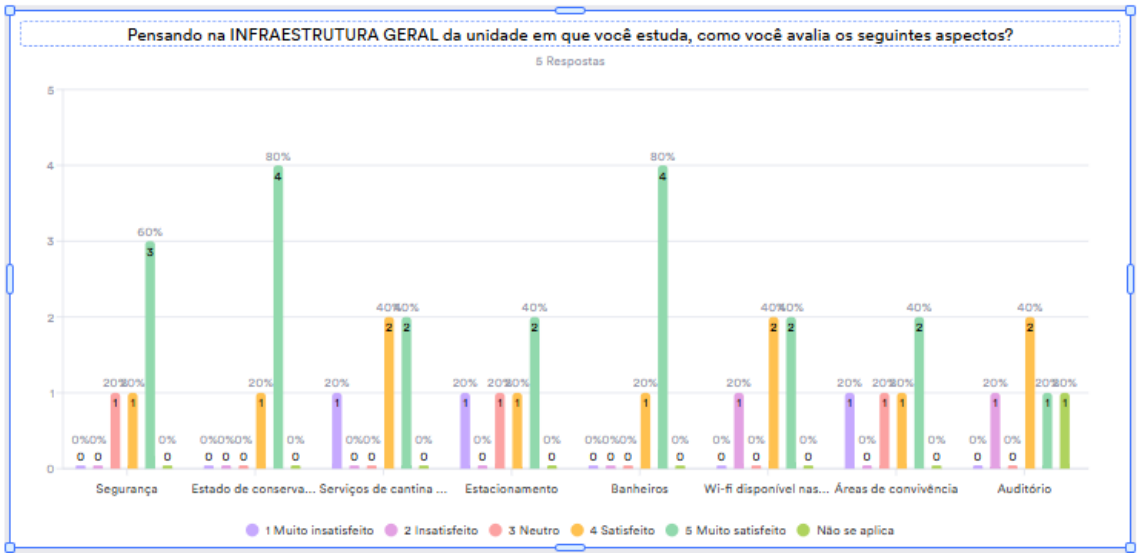


Figura 59 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

Salas de Aula

Com relação a Infraestrutura das Salas de Aula observamos na Figura 60 identificamos alto grau de satisfação, ou seja, 40% “Totalmente Satisfeitos” e 20% “Satisfeitos”. Observamos que um item merece atenção especial para correções e melhorias, a saber (Figura 61):

- Climatização/ Ar-Condicionado

Dados	Resposta	%
4	2	40%
2	1	20%
3	1	20%
5	1	20%
1	0	0%

Figura 60 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes
Fonte: CPA

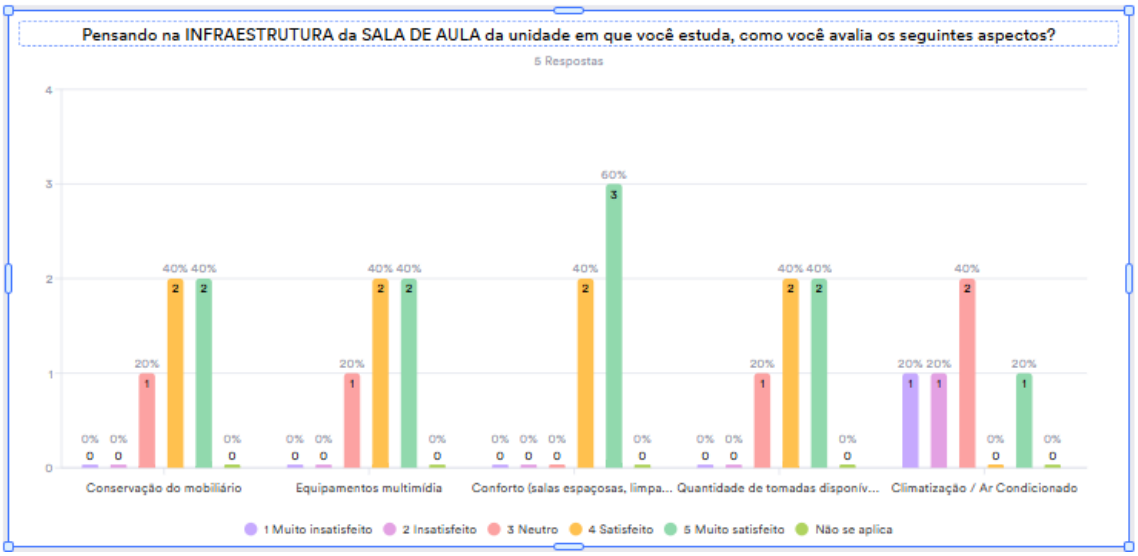


Figura 61 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula
Fonte: CPA

Laboratórios de Informática

Conforme Figura 62, 40% dos estudantes declararam “Muito Satisfeito” com o laboratório de informática e apenas 20% declaram-se “Neutros” sendo que todos os itens foram muito bem avaliados (Figura 63).

Dados	Resposta	%
1	2	40%
5	2	40%
3	1	20%
2	0	0%
4	0	0%

Figura 62 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

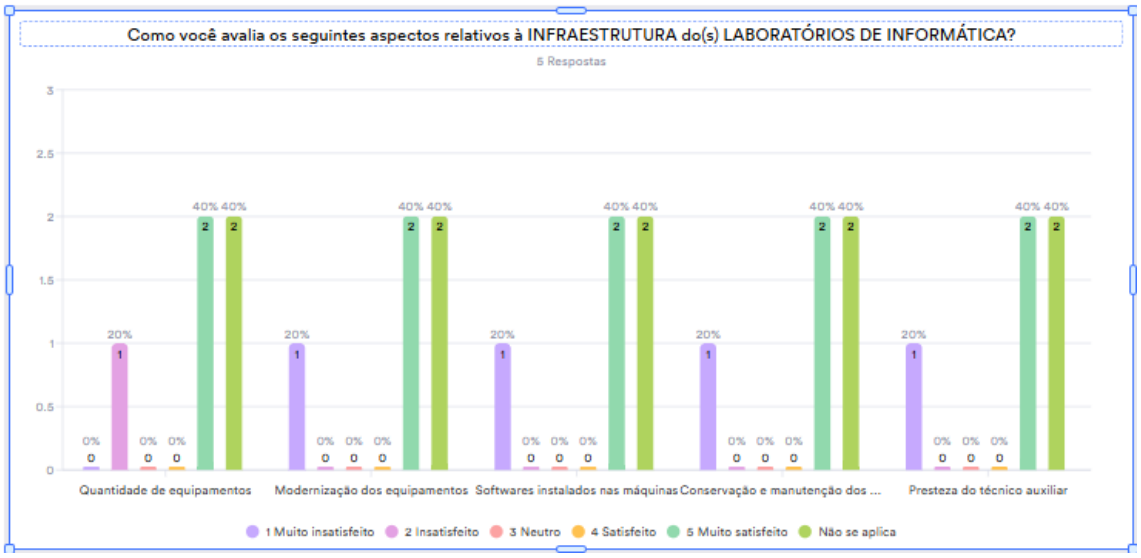
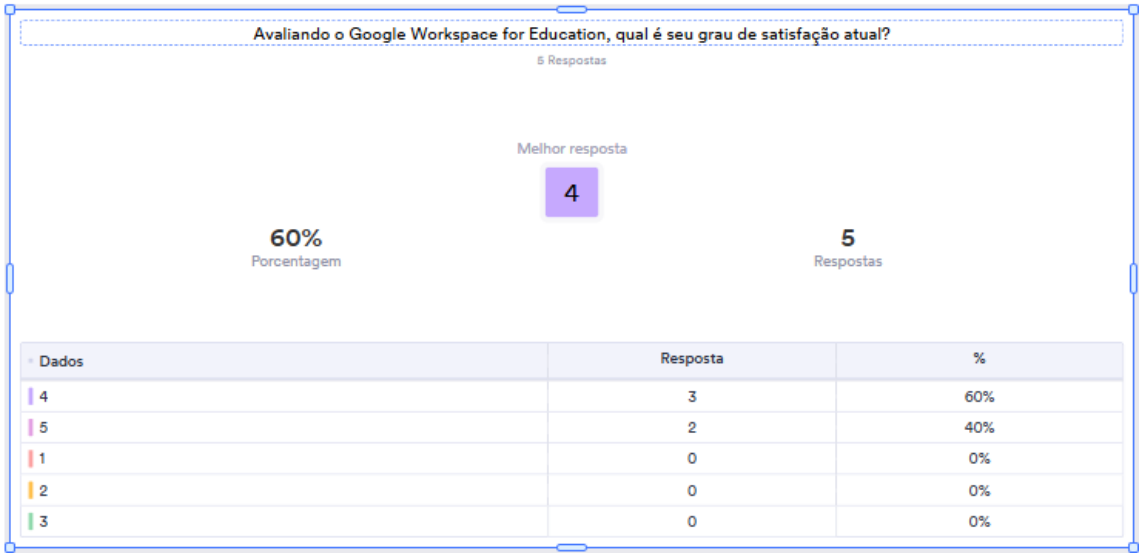


Figura 63 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

Plataforma *Online*

A Figura 64 aponta que 100% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos ou Satisfeitos” com a plataforma online. Estamos intensificando ações para que a plataforma continue com 100% de aprovação

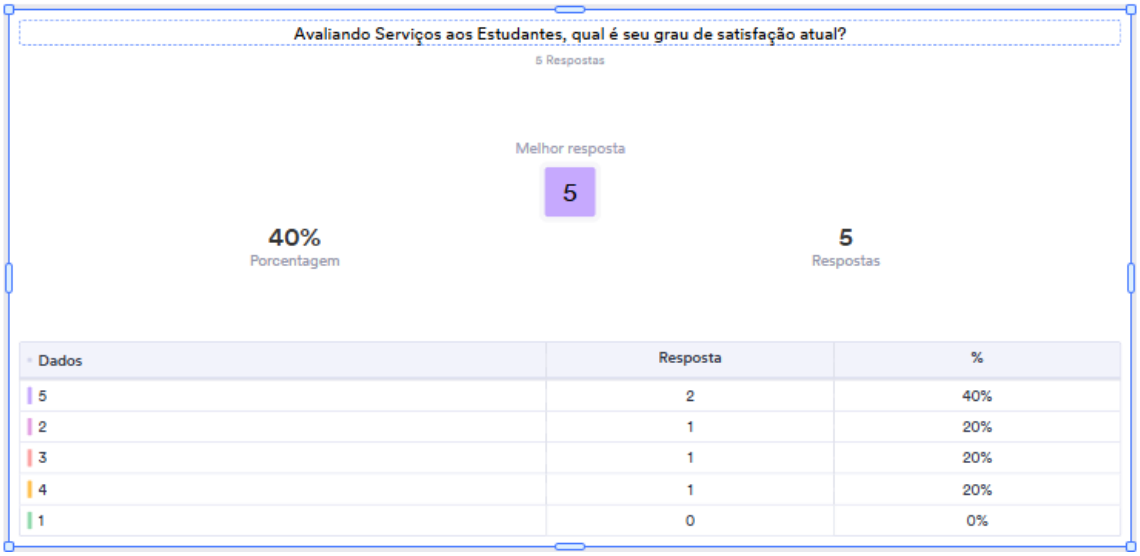


Dados	Resposta	%
4	3	60%
5	2	40%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%

Figura 64 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes
Fonte: CPA

Serviços aos Estudantes

A Figura 65 aponta que 60% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos ou Satisfeitos” com os Serviços aos Estudantes e apenas 40% declararam-se “Neutros ou Insatisfeitos”. Ações serão desenvolvidas para que a utilização dos serviços de apoio sejam mais bem percebidos pelos estudantes.



Dados	Resposta	%
5	2	40%
2	1	20%
3	1	20%
4	1	20%
1	0	0%

Figura 65 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante
Fonte: CPA

Os aspectos avaliados em relação aos Serviços aos Estudantes estão detalhados na tabela a seguir.

Serviços	Figura
Serviços Financeiros	Figura 63
Serviços Acadêmicos Presenciais	Figura 64
Atendimento Telefônico	Figura 65
Núcleo de Carreiras	Figura 66
Comunicação Institucional	Figura 67
Imagem Institucional	Figura 68

Tabela 5 - Tabela de tipos de serviços prestados
Fonte: CPA

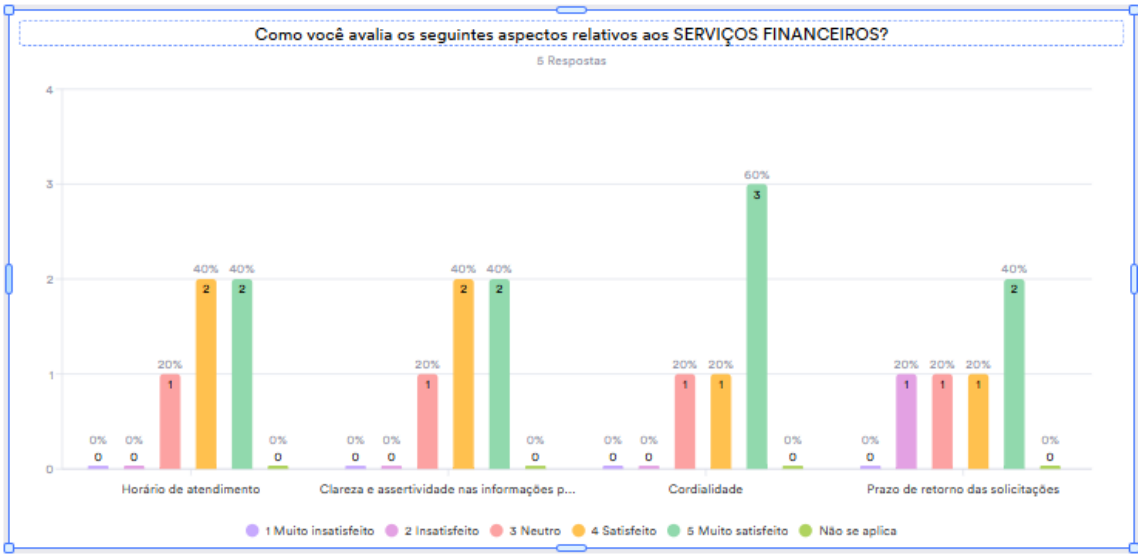


Figura 66 - Serviços Financeiros
Fonte: CPA

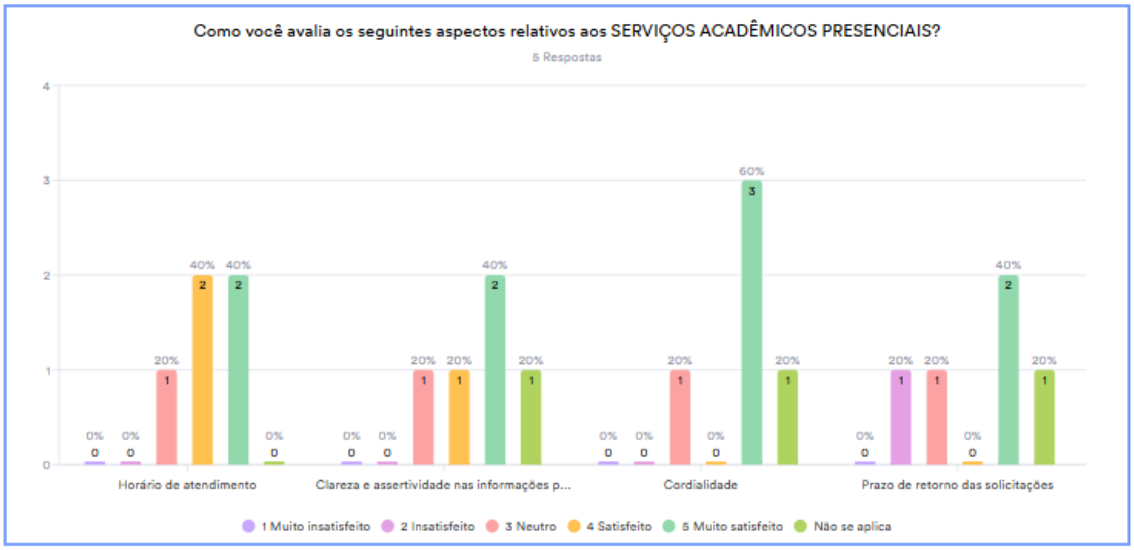


Figura 67 - Serviços Acadêmicos Presenciais
Fonte: CPA

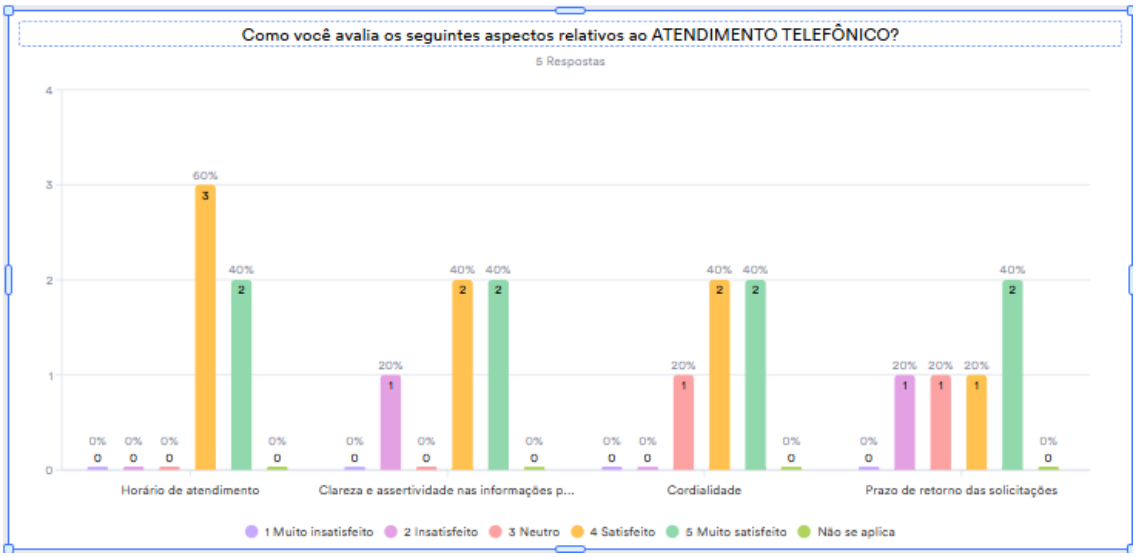


Figura 68 - Atendimento Telefônico
Fonte: CPA

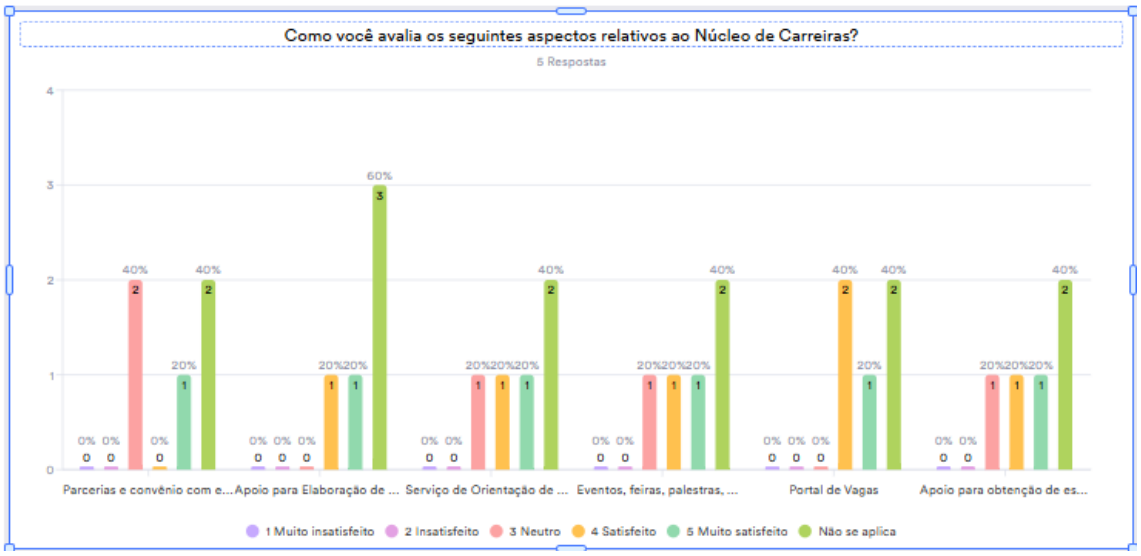


Figura 69 - Núcleo de Carreiras
Fonte: CPA

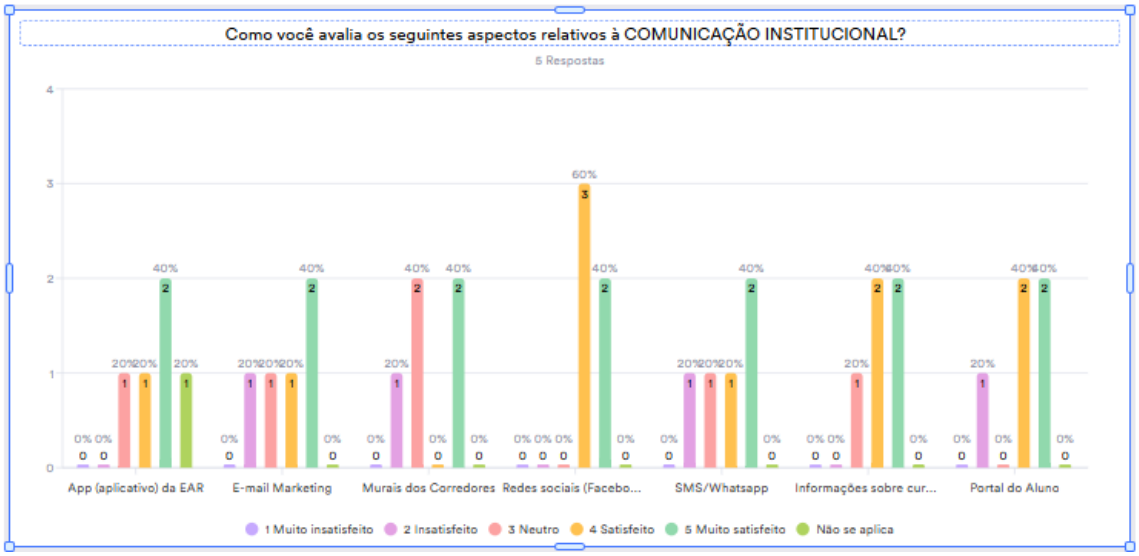


Figura 70 - Comunicação Institucional
Fonte: CPA

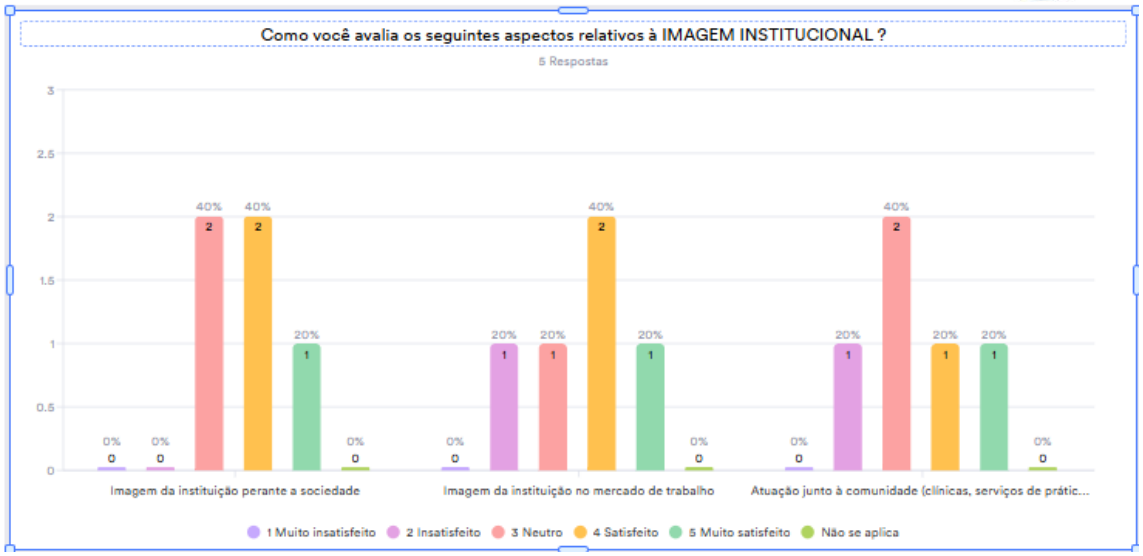


Figura 71 - Imagem Institucional
Fonte: CPA

5.2. Resultados Docentes

Cada professor associado a uma matéria é avaliado pelos estudantes. Os resultados dessas avaliações são encaminhados à coordenação do curso, para que os professores tenham conhecimento de suas avaliações bem como providenciar planos de melhoria que se fizerem necessários.

Destacamos que os professores da EAR são extremamente bem avaliados pelos estudantes o que lhes concede reconhecimento pelo trabalho realizado por eles.

O modelo do questionário utilizado para que os professores se autoavaliassem encontra-se na Figura 6.

5.3. Análise dos resultados

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar tem como missão conduzir processos avaliativos que forneçam subsídios para o aprimoramento contínuo da instituição. Neste contexto, a presente pesquisa, realizada ao longo do 1º e 2º semestres de 2024, teve como objetivo identificar

percepções, desafios e oportunidades relacionados à qualidade do ensino, infraestrutura, serviços de apoio e outros aspectos fundamentais da experiência acadêmica.

O presente capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos, oferecendo uma visão detalhada dos principais indicadores avaliados. Os dados foram organizados de forma a permitir a identificação de tendências e possíveis pontos de melhoria, possibilitando a formulação de estratégias institucionais mais assertivas.

A seguir, são explorados os achados da pesquisa, destacando aspectos quantitativos e qualitativos que refletem a opinião da comunidade acadêmica sobre os serviços e processos da Escola Superior do Ar.

Índice de participação Discente

No primeiro semestre de 2024 (2024/1), contávamos com 13 alunos matriculados, dos quais 4 participaram da pesquisa. Já no segundo semestre de 2024 (2024/2), houve um aumento significativo no número de alunos matriculados, totalizando 49. No entanto, apenas 9 alunos participaram da pesquisa.

Apesar do crescimento no número total de alunos, observamos uma queda na taxa de participação na pesquisa. No primeiro semestre, a taxa de participação foi de aproximadamente 24%, enquanto no segundo semestre esse índice caiu para cerca de 16% Figura 69) . Esse cenário indica a necessidade de estratégias para aumentar o engajamento dos alunos nas pesquisas, garantindo que os dados coletados representem melhor o grupo como um todo.

Para melhorar essa participação, algumas ações podem ser adotadas:

1. **Divulgação ativa** – Reforçar a importância da pesquisa por meio de comunicações diretas, como e-mails, mensagens em grupos e avisos em sala de aula.
2. **Facilidade de acesso** – Garantir que o formulário esteja disponível em diferentes plataformas e seja de fácil preenchimento, reduzindo barreiras para a participação.

3. **Lembretes periódicos** – Enviar lembretes regulares durante o período de coleta de respostas para reforçar a necessidade de participação.
4. **Feedback sobre resultados** – Demonstrar como os dados coletados são utilizados para melhorias, gerando maior engajamento e valorização do processo por parte dos alunos.

Com a implementação dessas ações, espera-se aumentar significativamente a taxa de participação nas pesquisas futuras, garantindo uma amostragem mais representativa e aprimorando a tomada de decisões com base nos dados coletados.

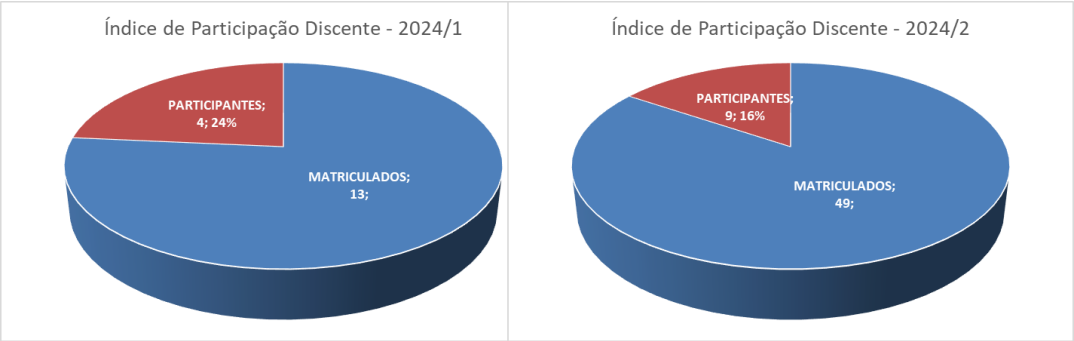


Figura 72 - Índice de Participação Discente 2024/1 e 2024/2
Fonte: CPA

Análise dos Resultados das Pesquisas Institucionais – 2024 e Direcionamento para 2025

A pesquisa institucional realizada ao longo de 2024 trouxe insights valiosos sobre a percepção dos estudantes em relação à qualidade do ensino, infraestrutura, serviços e demais aspectos da instituição. Embora os resultados apontem um alto grau de satisfação em diversas áreas, também evidenciam oportunidades de melhoria, especialmente no engajamento dos alunos nas avaliações institucionais e em aspectos da infraestrutura. A seguir, apresentamos uma análise dos principais pontos positivos e negativos, bem como ações estratégicas para aprimorar a experiência acadêmica em 2025.

Principais Pontos Positivos

1. Qualidade dos Professores e Coordenadores

- Os professores mantiveram um alto índice de aceitação, com 89% de avaliações positivas no primeiro semestre e 80% no segundo semestre.
- Os coordenadores também foram bem avaliados, com índices de satisfação acima de 78% ao longo do ano, reforçando a percepção de um bom suporte acadêmico.

2. Infraestrutura e Salas de Aula
   - No primeiro semestre, 56% dos estudantes estavam totalmente satisfeitos com a infraestrutura geral, aumentando para 60% no segundo semestre.
   - A satisfação com as salas de aula cresceu de 33% para 40% no segundo semestre, indicando melhorias percebidas pelos alunos.
3. Plataforma Online
   - A aceitação da plataforma de ensino se manteve alta, com 88% de satisfação no primeiro semestre e 100% no segundo semestre, evidenciando sua eficiência e funcionalidade.
4. Laboratórios de Informática
   - O índice de satisfação foi de 77% no primeiro semestre, e, embora tenha caído para 40% no segundo semestre, todos os itens avaliados foram bem recebidos pelos estudantes.
5. Net Promoter Score (NPS)
   - No primeiro semestre, 78% dos alunos estavam na categoria de “Promotores” e 78% estavam “Muito Satisfeitos”. No segundo semestre, esses índices caíram para 60%, mas ainda refletem um bom nível de recomendação da instituição.

Principais Pontos Negativos

1. Baixa Participação na Comissão Própria de Avaliação (CPA)

- No primeiro semestre, 60% dos alunos afirmaram participar das avaliações e perceber melhorias. No segundo semestre, esse índice caiu para 50%, e 75% relataram não serem informados sobre os resultados, o que indica falhas na divulgação e comunicação.

2. Redução na Satisfação com a Infraestrutura
    - Embora a infraestrutura geral tenha sido bem avaliada, a climatização das salas de aula foi um ponto crítico destacado pelos alunos em ambos os semestres, indicando necessidade de investimentos nessa área.
3. Serviços aos Estudantes
    - A satisfação com os serviços de apoio caiu de 77% no primeiro semestre para 60% no segundo semestre, enquanto 40% dos alunos se declararam neutros ou insatisfeitos, evidenciando a necessidade de ações para melhorar a percepção e utilização desses serviços.

Ações para 2025

1. Fortalecer a Comunicação da CPA
    - Intensificar a divulgação dos resultados das pesquisas institucionais, utilizando diferentes canais (e-mails, redes sociais, painéis informativos e eventos presenciais) para reforçar a importância da participação dos alunos.
    - Criar ações interativas, como rodas de conversa e fóruns, para explicar as mudanças implementadas com base no feedback dos estudantes.
2. Melhorias na Infraestrutura
    - Priorizar a climatização das salas de aula, garantindo conforto térmico adequado.

- Manter a qualidade dos laboratórios de informática e infraestrutura geral, buscando soluções para manter a satisfação acima de 60%.

3. Aprimoramento dos Serviços aos Estudantes
    - Melhorar a comunicação sobre os serviços de apoio disponíveis, ampliando os canais de atendimento e realizando pesquisas periódicas para entender melhor as necessidades dos alunos.
    - Implementar um sistema de acompanhamento personalizado para avaliar a experiência dos estudantes com os serviços prestados.
4. Manutenção da Qualidade da Plataforma Online
    - Continuar promovendo a plataforma como um diferencial da instituição, garantindo suporte técnico eficiente e explorando novas funcionalidades para aprimorar a experiência digital dos estudantes.
5. Fortalecimento do Relacionamento com os Estudantes
    - Criar estratégias para aumentar o engajamento dos alunos em atividades institucionais e acadêmicas, promovendo um ambiente de maior participação e pertencimento.
    - Desenvolver programas de reconhecimento para os alunos mais engajados, incentivando a colaboração ativa na construção de uma instituição cada vez melhor.

Conclusão

Os dados das pesquisas de 2024 demonstram que a instituição possui um alto índice de satisfação, especialmente em relação à qualidade do ensino e à infraestrutura. No entanto, desafios como o baixo engajamento na CPA, a necessidade de aprimoramento na comunicação institucional e melhorias pontuais na infraestrutura precisam ser enfrentados. As ações propostas para 2025 visam fortalecer os pontos positivos e corrigir as deficiências identificadas,

garantindo uma experiência acadêmica cada vez mais qualificada e alinhada às expectativas dos estudantes.

6. Considerações Finais

Desde a implementação dos processos de avaliação, a Escola Superior do Ar tem se comprometido a utilizar os resultados obtidos para atender, dentro das suas possibilidades, às necessidades e expectativas da comunidade acadêmica. Essas avaliações são fundamentais para embasar ações que promovam melhorias significativas, contribuindo diretamente para o crescimento e evolução da instituição.

Um dos principais objetivos da Comissão Própria de Avaliação (CPA) nos próximos ciclos é fortalecer a cultura de autoavaliação e ampliar a participação dos estudantes nas pesquisas institucionais. No entanto, o grande desafio continua sendo aumentar a visibilidade da CPA, aprimorar a comunicação dos resultados e garantir que as ações decorrentes das avaliações sejam percebidas pela comunidade acadêmica. Dessa forma, buscamos não apenas cumprir nossa missão, visão e valores, mas também consolidar a CPA como um instrumento essencial para a excelência institucional.