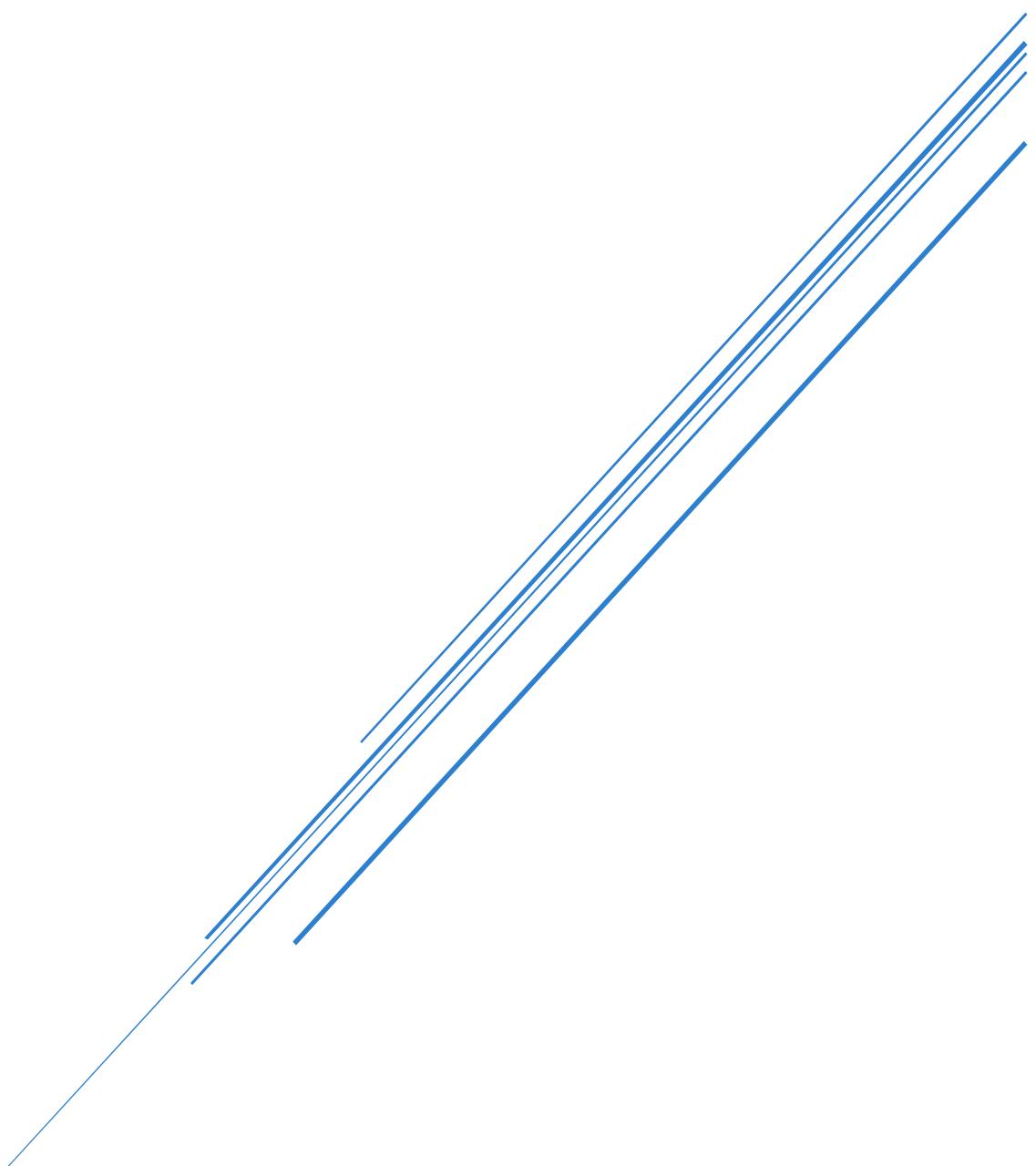


RELATÓRIO DE INDICADORES CHAVE DA PESQUISA CPA

2025/1



Escola Superior do Ar
Comissão Própria de Avaliação - CPA



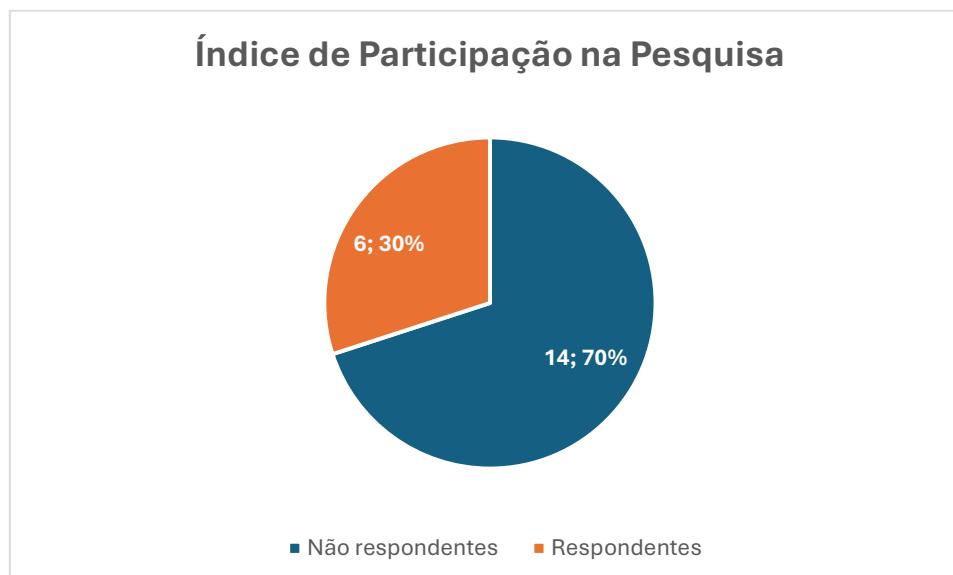
Sumário

Introdução	2
1. Visão Geral da Pesquisa e Perfil dos Respondentes	2
2. Satisfação Geral com Professores	3
3. Análise Detalhada da Satisfação com Coordenadores	4
3.1. Conclusões e Recomendações Coordenadores.....	6
4. Análise Detalhada da Pesquisa CPA e NPS.....	7
4.1. Conclusões e Recomendações (CPA e NPS)	10
5. Análise Detalhada da Pesquisa de Infraestrutura.....	12
6. Análise Detalhada da Pesquisa de Serviços aos Estudantes e Institucional	
6.1. Serviços Financeiros	15
6.2. Serviços Acadêmicos Presenciais	16
6.3. Atendimento Telefônico.....	17
6.4. Núcleo de Carreiras.....	17
6.5. Comunicação Institucional.....	17
6.6. Imagem Institucional.....	19
6.7. Análise de Utilização vs. Satisfação	19
6.8. Conclusões e Recomendações Estratégicas para Serviços e	
Institucional	19
CONCLUSÃO GERAL	21

Introdução

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar (EAR) conduziu no primeiro semestre de 2025 uma pesquisa abrangente de satisfação estudantil, visando mapear a percepção dos discentes sobre os diversos aspectos da experiência acadêmica institucional. Este relatório dedica-se a analisar os dados coletados, oferecendo um diagnóstico estratégico para o aprimoramento contínuo da qualidade educacional e da experiência desses alunos.

Nesta pesquisa, foram obtidas **6 respostas válidas** de um universo de **20 alunos participantes**. Isso representa uma **taxa de resposta de 30%** para esta modalidade, considerada um índice adequado para pesquisas institucionais de ensino superior.



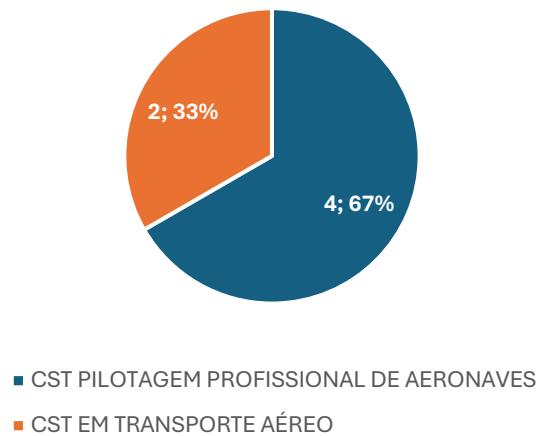
A pesquisa utilizou uma escala Likert de 5 pontos (1=Muito Insatisfeito a 5=Muito Satisfeito), e os resultados apresentados a seguir são baseados nas percepções dos estudantes presenciais.

1. Visão Geral da Pesquisa e Perfil dos Respondentes

- Distribuição por Cursos:**

- CST PILOTAGEM PROFISSIONAL DE AERONAVES: 4 alunos
- CST EM TRANSPORTE AÉREO: 2 alunos

Índice de Participação por Curso

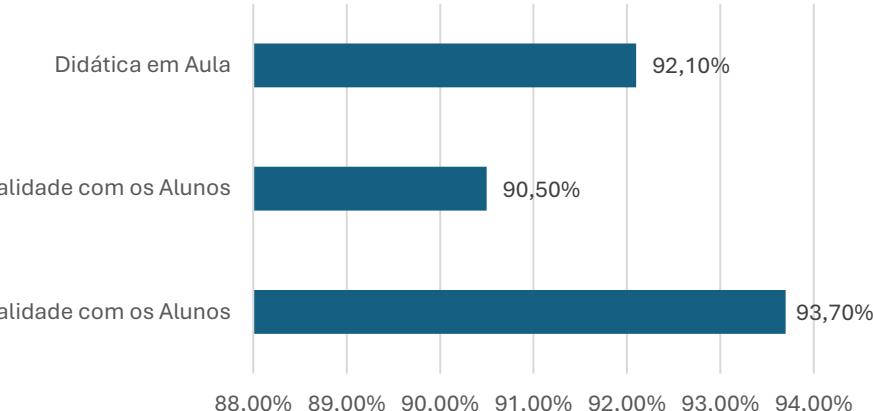


2. Satisfação Geral com Professores

A qualidade do corpo docente é um dos pilares da experiência educacional. A alta satisfação geral da pesquisa (87,3% de satisfeitos ou muito satisfeitos) sugere que os professores da EAR são amplamente bem avaliados.

Aspectos como a "Cordialidade com os Alunos" (93,7% de satisfação no geral), o "Cordialidade com os Alunos" (90,5% de satisfação no geral) e a "Didática em Aula" (92,1% de satisfação no geral) foram os mais bem avaliados entre todos os respondentes. É razoável inferir que esses pontos fortes se estendem ao corpo docente que interage com os alunos presenciais, contribuindo significativamente para uma experiência acadêmica positiva em sala de aula.

Aspectos melhores avaliados com Professores

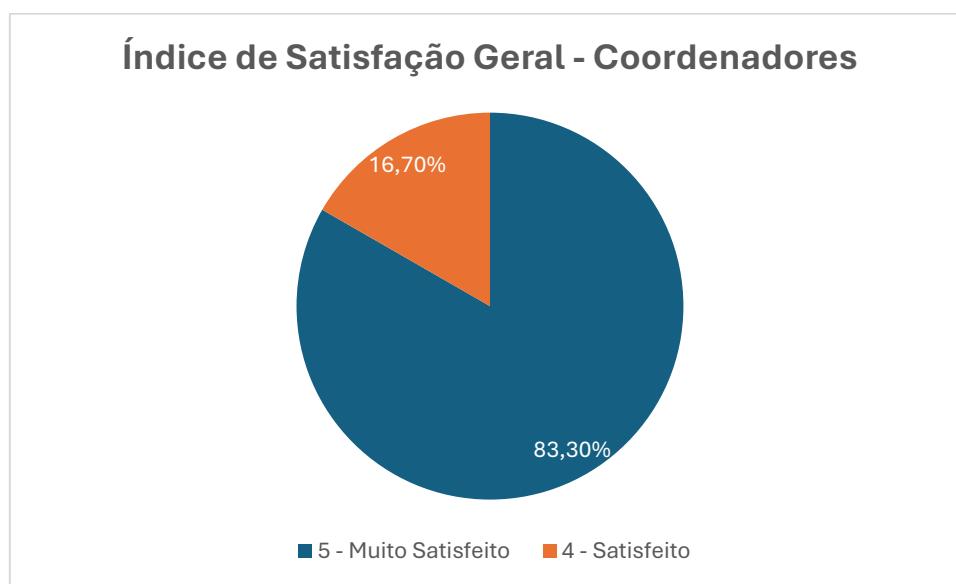


3. Análise Detalhada da Satisfação com Coordenadores

A figura do coordenador é essencial para o suporte e a orientação acadêmica dos estudantes presenciais, sendo um ponto de contato direto e frequente.

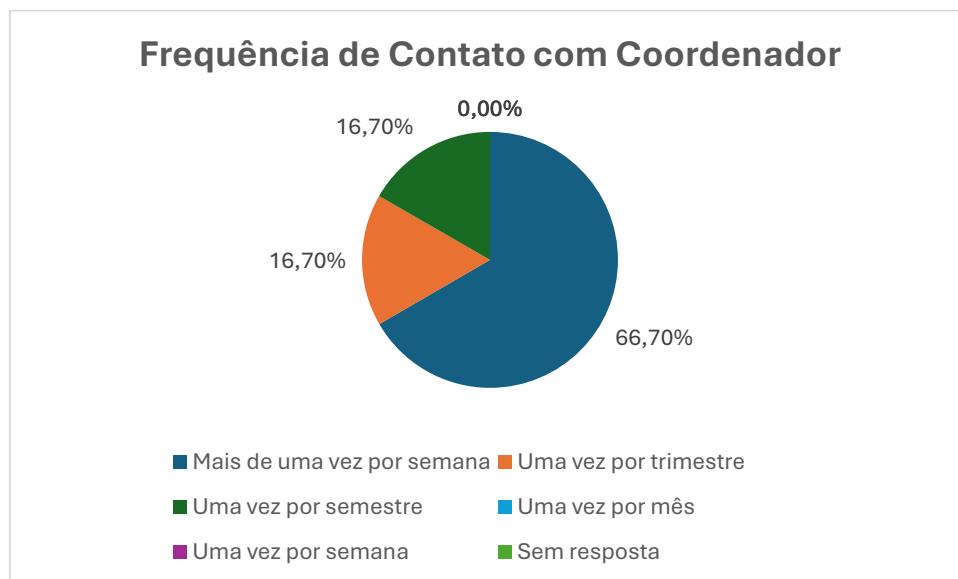
- **Satisfação Geral com Coordenadores:** Os estudantes presenciais demonstraram uma satisfação excepcionalmente alta com seus coordenadores. Baseado nos 6 respondentes:
 - **100% de satisfação:** 5 alunos (83,3%) classificaram-se como "Muito Satisfeitos" e 1 aluno (16,7%) como "Satisfeitos".

Nível de Satisfação	Quantidade	Percentual (dos 6)
5 - Muito Satisfeito	5	83,3%
4 - Satisfeito	1	16,7%
3 - Neutro	0	0,0%
2 - Insatisfeito	0	0,0%
1 - Muito Insatisfeito	0	0,0%



- Este resultado indica uma performance exemplar dos coordenadores para os alunos presenciais, demonstrando que eles atendem e superam as expectativas dos estudantes.
- Frequência de Contato com o Coordenador:** A alta frequência de contato reflete a proximidade e a disponibilidade dos coordenadores. Baseado nos 6 respondentes:

Frequência	Quantidade	Percentual (dos 6)
Mais de uma vez por semana	4	66,7%
Uma vez por trimestre	1	16,7%
Uma vez por semestre	1	16,7%
Uma vez por mês	0	0,0%
Uma vez por semana	0	0,0%
Sem resposta	0	0,0%



- Essa frequência consistente de interação contribui diretamente para a elevada satisfação geral com os coordenadores.



3.1. Conclusões e Recomendações Coordenadores

- **Pontos Fortes:**

- Uma impressionante **100% de satisfação geral** com os coordenadores, um resultado excepcional que demonstra a eficácia do suporte oferecido.
- Alta frequência de contato (66,7% semanal ou mais), indicando forte suporte e disponibilidade.
- A cordialidade e ética dos coordenadores são consistentemente bem avaliadas.

- **Recomendações:**

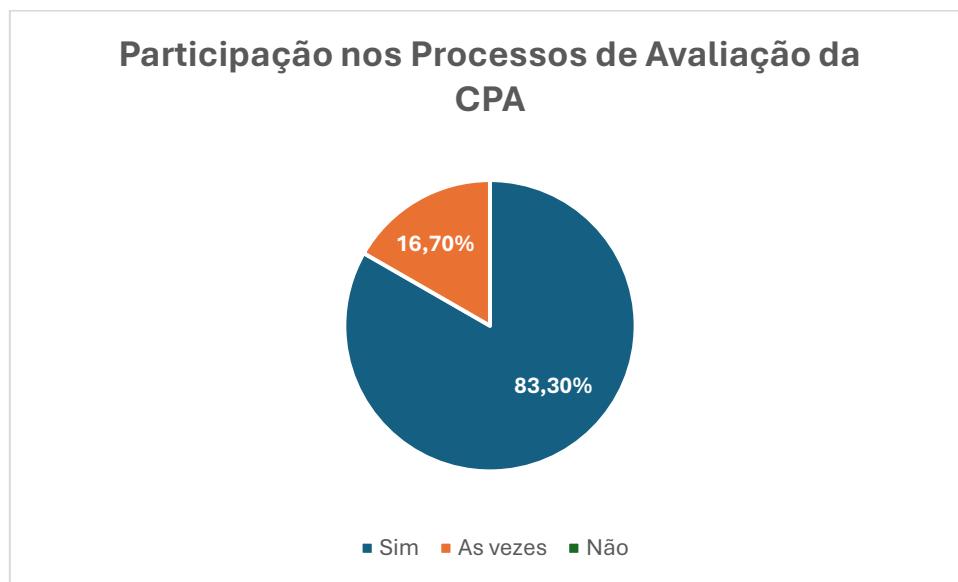
- A principal recomendação é **manter e valorizar** essa excelência no relacionamento entre coordenadores e alunos presenciais. É crucial preservar as práticas e o nível de engajamento que geram tamanha satisfação, pois isso representa um diferencial competitivo significativo.

4. Análise Detalhada da Pesquisa CPA e NPS

Esta seção avalia a percepção dos alunos presenciais sobre os processos de avaliação institucional e sua lealdade à instituição, conforme indicado pelo Net Promoter Score (NPS).

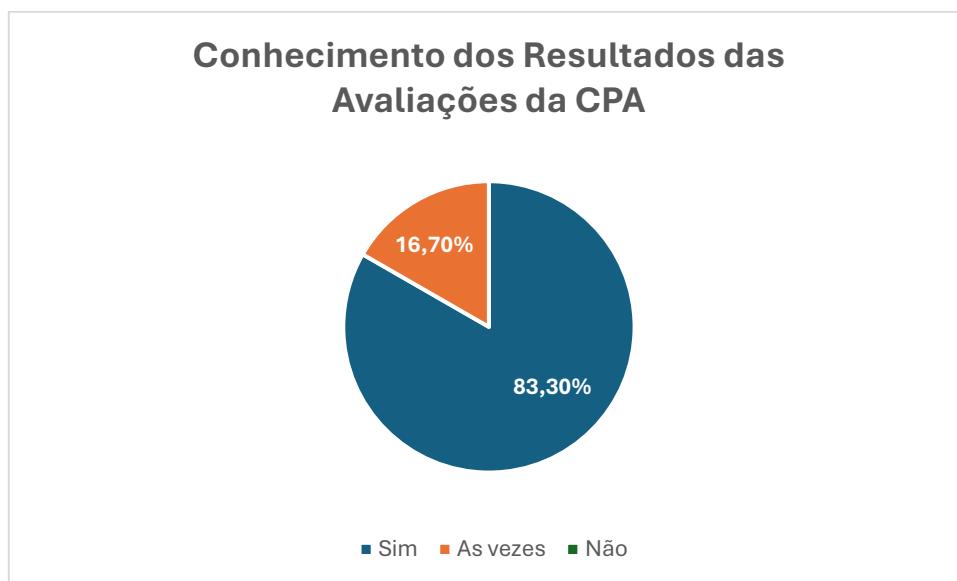
- Participação nos Processos de Avaliação da CPA:**
- Baseado nos 6 respondentes:

Frequência de Participação	Quantidade	Percentual (dos 6)
Sim	5	83,3%
As vezes	1	16,7%
Não	0	0,0%



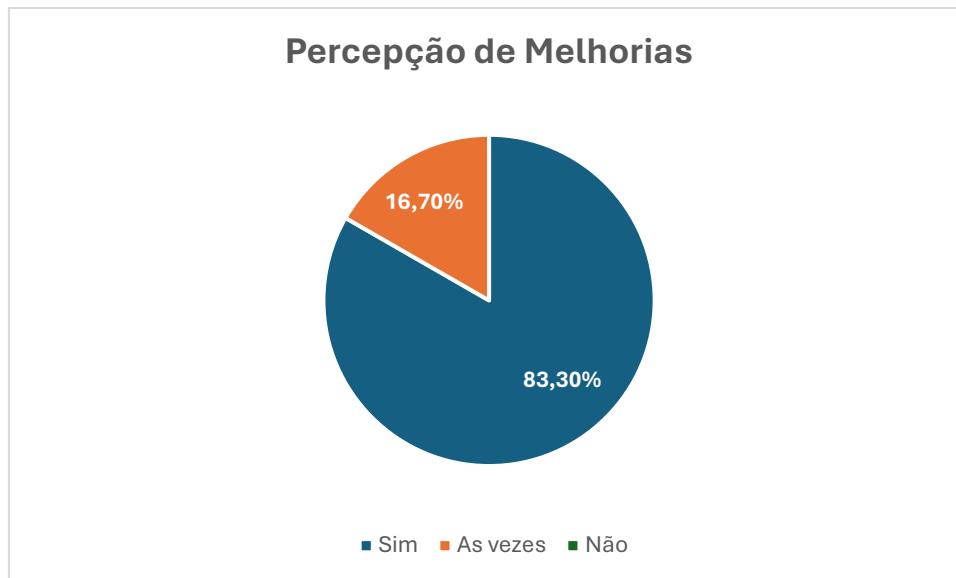
- 100% dos alunos presenciais participam pelo menos ocasionalmente dos processos de avaliação da CPA.
- Conhecimento dos Resultados das Avaliações Institucionais:**
Baseado nos 6 respondentes:

Nível de Informação	Quantidade	Percentual (dos 6)
Sim	5	83,3%
As vezes	1	16,7%
Não	0	0,0%



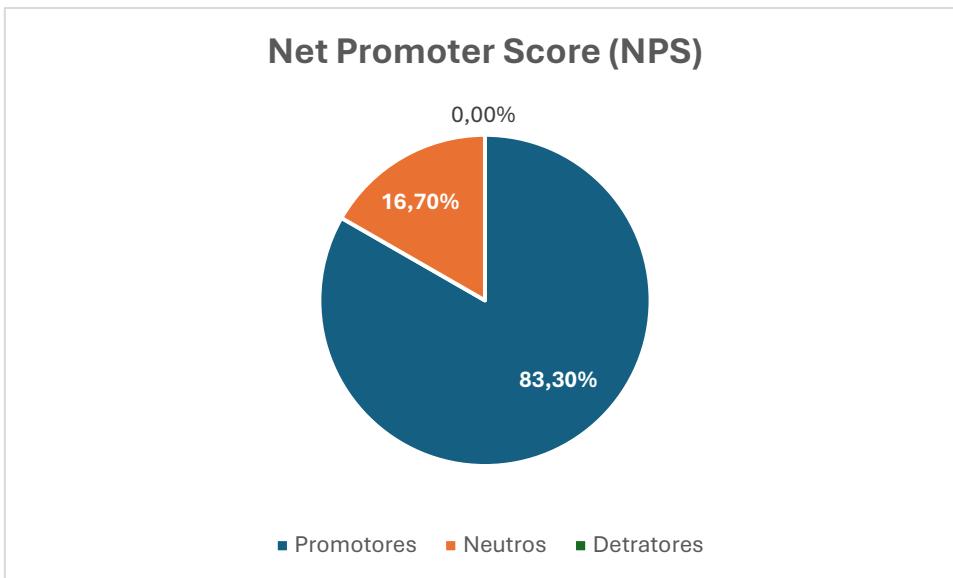
- 100% dos alunos presenciais são informados sobre os resultados das avaliações (pelo menos ocasionalmente).
- **Percepção de Melhorias a partir das Avaliações:** Baseado nos 6 respondentes:

Percepção de Melhorias	Quantidade	Percentual (dos 6)
Sim	5	83,3%
As vezes	1	16,7%
Não	0	0,0%



- 100% dos alunos presenciais percebem melhorias decorrentes das avaliações da CPA. Esses indicadores demonstram um altíssimo nível de engajamento, informação e reconhecimento da eficácia dos processos da CPA entre os alunos presenciais.
- **Net Promoter Score (NPS):** O NPS mede a lealdade do estudante e a probabilidade de recomendação da instituição. Baseado nos 6 respondentes:

Nota	Classificação NPS	Quantidade	Percentual (dos 6)
5	Promotores	5	83,3%
4	Neutros	1	16,7%
3	Detratores	0	0,0%
2	Detratores	0	0,0%



- O cálculo do NPS é: % Promotores (83,3%) - % Detratores (0%) = **+83,3**. Um NPS de +83,3 é um resultado excepcional, classificando a na "Zona de Excelência" e indicando uma lealdade e satisfação notavelmente altas dos alunos, que se mostram como fortes defensores da instituição.
- **Satisfação com Custo-Benefício:** A pesquisa geral indicou 80,6% de satisfação com o custo-benefício. O NPS extremamente sugere que os alunos dessa modalidade também percebem um excelente valor na educação e nos serviços oferecidos pela EAR..

4.1. Conclusões e Recomendações (CPA e NPS)

- **Pontos Fortes:**
 - NPS excepcional de **+83,3**, posicionando a na "Zona de Excelência".
 - **100% dos alunos** participam ativamente da CPA, estão informados sobre seus resultados e percebem melhorias.
 - *Análise Detalhada da Pesquisa de Satisfação Estudantes 2025-1, 4.10.*
- **Recomendações Prioritárias:**
 - **Manter e Capitalizar a Excelência:** Atingir um NPS tão elevado e um engajamento tão completo na CPA é um feito notável. A instituição deve continuar a investir nos fatores que geram essa satisfação e lealdade.
 - **Engajar Promotores:** Desenvolver estratégias para que os "promotores" (83,3% dos alunos presenciais) possam atuar



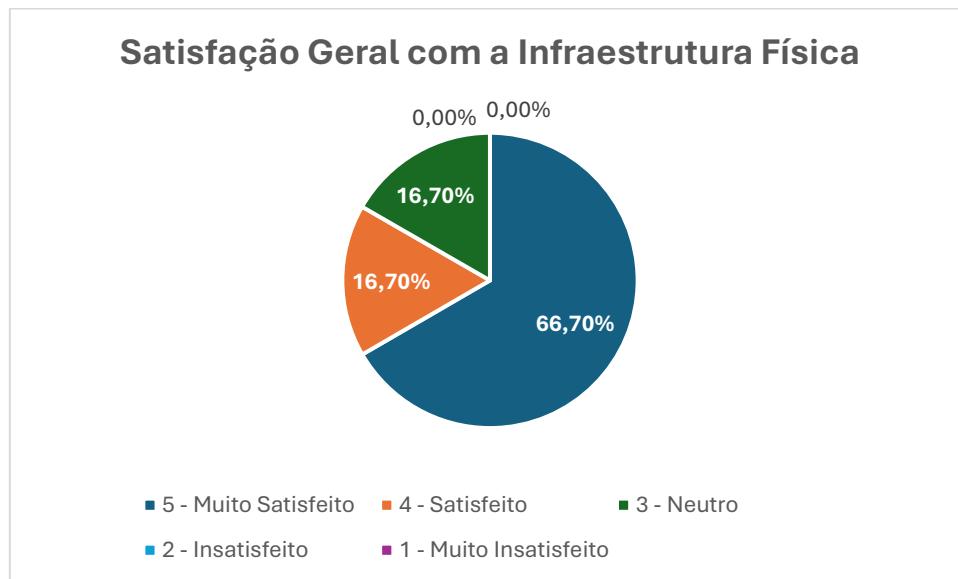
ativamente na divulgação da qualidade da EAR e na atração de novos estudantes, solidificando a reputação da modalidade.

5. Análise Detalhada da Pesquisa de Infraestrutura

A infraestrutura física é um componente crucial para a experiência educacional, influenciando diretamente o conforto, a segurança e a qualidade do ambiente de aprendizado.

- Satisfação Geral com a Infraestrutura Física:** Baseado nos 6 respondentes:

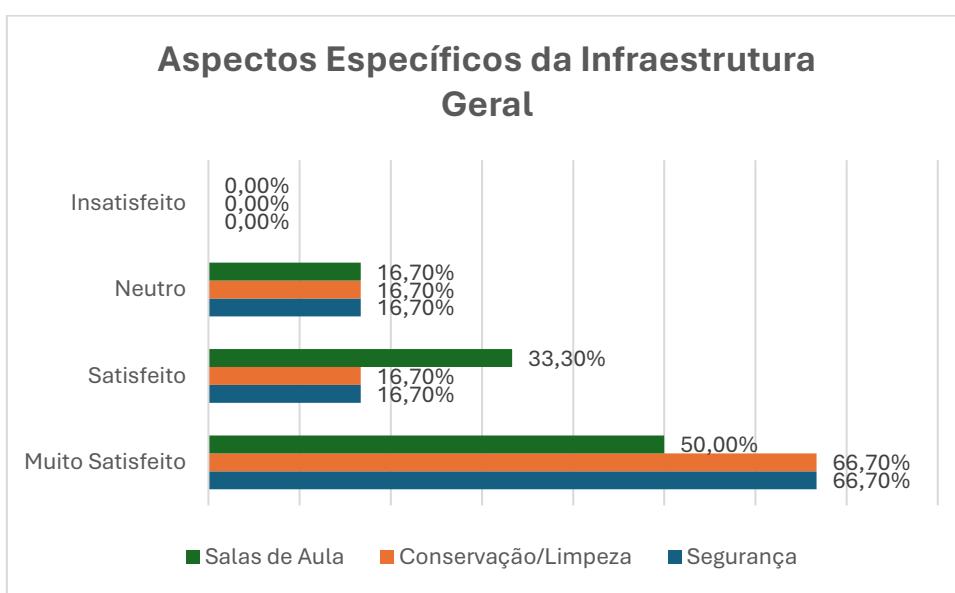
Nível de Satisfação	Quantidade	Percentual (dos 6)
5 - Muito Satisffeito	4	66,7%
4 - Satisffeito	1	16,7%
3 - Neutro	1	16,7%
2 - Insatisffeito	0	0,0%
1 - Muito Insatisffeito	0	0,0%



- 83,4% dos alunos presenciais (5 de 6) estão satisffeitos ou muito satisffeitos com a infraestrutura geral. Os 16,7% restantes estão "Neutros", sem insatisfação reportada. Apesar de algumas questões específicas que serão detalhadas, a satisfação geral com a infraestrutura física é bastante positiva.

- **Aspectos Específicos da Infraestrutura Geral:** Considerando os 6 respondentes:

Aspecto	Muito Satisfeito	Satisffeito	Neutro	Insatisffeito
Segurança	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%
Conservação/Limpeza	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%
Salas de Aula	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%



- A segurança e a conservação/l limpeza do ambiente físico são pontos fortes e muito bem avaliados pelos alunos presenciais.
- As salas de aula são percebidas como tendo uma boa estrutura básica, o que contribui positivamente para o ambiente de aprendizado.
- **Problemas Identificados pelos Alunos Presenciais (Comentários e Sugestões):** Apesar da satisfação geral, os comentários e sugestões dos alunos presenciais revelam pontos de atrito importantes que demandam atenção, mesmo que não se traduzam em percentuais de insatisfação devido ao número limitado de respondentes:
 - "Cantina não funcionante"
 - "Equipamentos multimídia com problemas"
 - "Climatização inadequada em algumas salas"
 - "Tomadas insuficientes nas salas de aula"



- **Pontos Positivos da Infraestrutura:**

- **Segurança bem avaliada.**
- **Conservação geral satisfatória.**
- **Salas de aula com boa estrutura básica.**

5.1. Conclusões e Recomendações para Infraestrutura Física

- **Pontos Fortes:**

- Alta satisfação geral com a infraestrutura física (83,4%).
- Segurança e conservação/limpeza são aspectos muito bem avaliados.
- As salas de aula possuem uma boa estrutura básica.

- **Pontos Críticos:**

- Apesar da boa avaliação geral, existem problemas específicos e tangíveis que afetam diretamente a experiência diária dos alunos presenciais: a **cantina não operante, equipamentos multimídia com falhas, climatização ineficiente e escassez de tomadas** nas salas de aula.

- **Recomendações Prioritárias:**

- **Resolver o problema da cantina:** Esta é uma necessidade básica e fundamental para a qualidade da experiência do aluno e deve ser tratada como prioridade máxima e imediata.
- **Manutenção e modernização:** Garantir o pleno funcionamento e atualização dos equipamentos multimídia.
- **Melhorar a climatização:** Assegurar ambientes de aprendizado confortáveis e adequados.
- **Instalar mais tomadas:** Atender à crescente demanda por conectividade e carregamento de dispositivos.
- **Pesquisas segmentadas:** É recomendado implementar pesquisas ou métodos de coleta de feedback mais direcionados para a infraestrutura física com os alunos presenciais, a fim de obter informações mais detalhadas e quantificáveis sobre suas necessidades e prioridades.

6. Análise Detalhada da Pesquisa de Serviços aos Estudantes e Institucional

Esta seção explora a percepção dos alunos presenciais sobre os serviços de suporte, os canais de comunicação institucional e a imagem da escola no mercado.

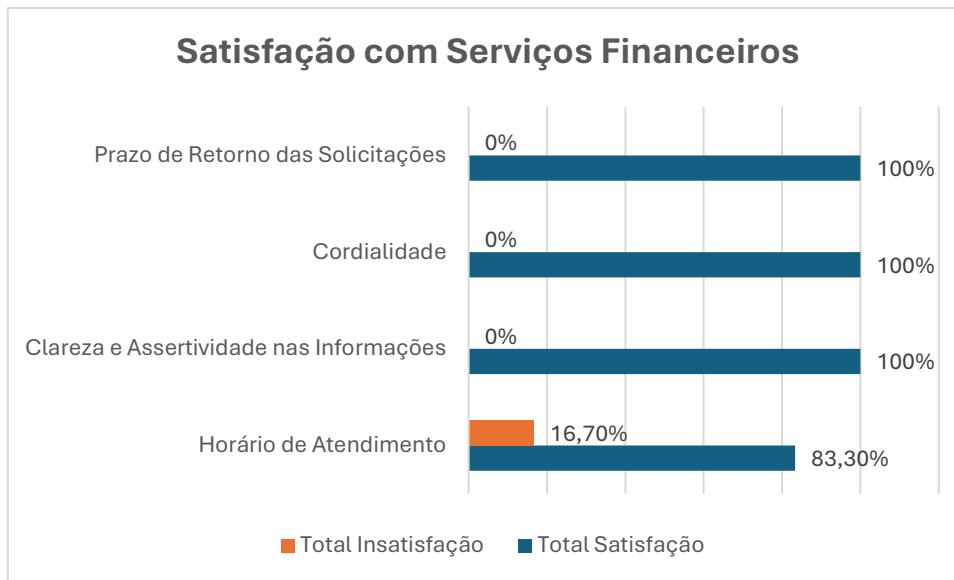
- **Satisfação Geral com Serviços aos Estudantes:**

- 87,3% dos respondentes (geral) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços aos estudantes.

6.1. Serviços Financeiros

Os serviços financeiros são de alta relevância para todos os estudantes. Os alunos presenciais reportaram os seguintes níveis de satisfação, baseado nos 6 respondentes:

Aspecto	Total Satisfação (dos 6)	Total Insatisfação (dos 6)
Horário de Atendimento	83,3% (5 alunos)	16,7% (1 aluno)
Clareza e Assertividade nas Informações	100% (6 alunos)	0%
Cordialidade	100% (6 alunos)	0%
Prazo de Retorno das Solicitações	100% (6 alunos)	0%

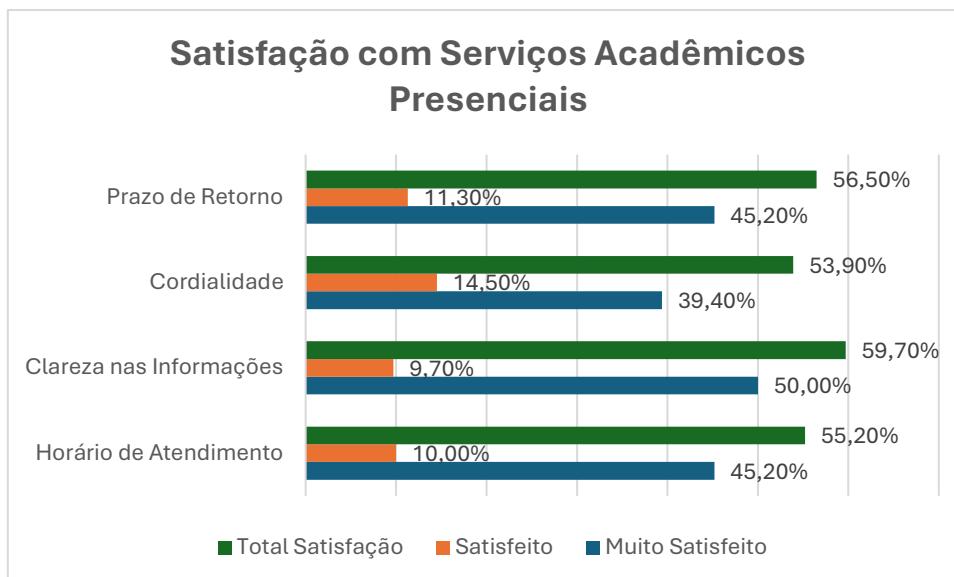


- Estes resultados indicam que os serviços financeiros são percebidos como de **excelente qualidade** pelos alunos presenciais, destacando sua clareza, cordialidade e eficiência.

6.2. Serviços Acadêmicos Presenciais

Esta seção é diretamente aplicável aos alunos presenciais e reflete a qualidade dos serviços de secretaria e atendimento acadêmico. A avaliação dos respondentes foi:

Aspecto	Muito Satisfeito	Satisfeito	Total Satisfação
Horário de Atendimento	45,2%	10,0%	55,2%
Clareza nas Informações	50,0%	9,7%	59,7%
Cordialidade	39,4%	14,5%	53,9%
Prazo de Retorno	45,2%	11,3%	56,5%



Para os alunos que efetivamente utilizaram e avaliaram esses serviços, a satisfação total varia de 53,9% a 59,7%, o que é considerado um bom nível, mas com espaço para aprimoramento contínuo.

6.3. Atendimento Telefônico

Para os alunos presenciais que utilizaram este canal, a satisfação é mais baixa. Com **50% de satisfação** com o horário de atendimento e **22,6% com clareza e cordialidade** (entre os que responderam), este canal apresenta oportunidades de melhoria.

6.4. Núcleo de Carreiras

O Núcleo de Carreiras demonstra ser um ponto crítico. Para o total de respondentes, mais de 85% indicaram "Não se aplica", sugerindo baixíssima utilização e conhecimento limitado dos serviços, o que significa que para os 6 respondentes, a maioria provavelmente não utilizou ou não soube avaliar.

- Este é um serviço crucial para o desenvolvimento profissional e inserção no mercado de trabalho, e sua ineficácia representa uma lacuna importante.

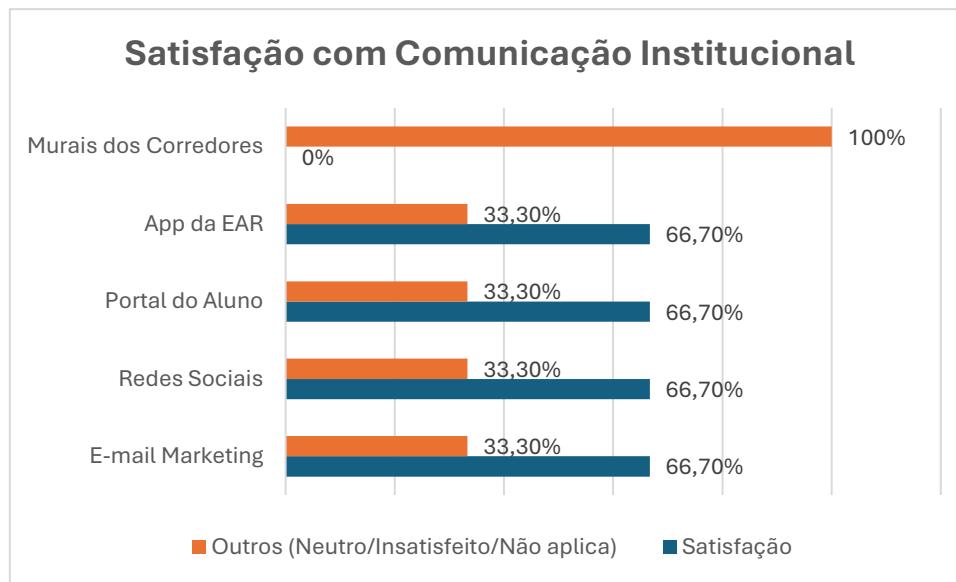
6.5. Comunicação Institucional

A comunicação eficaz é fundamental para manter os alunos informados e engajados. Baseado nos 6 respondentes presenciais:

- **Canais de Comunicação:**
 - **E-mail Marketing:** 4 alunos (66,7%) satisfeitos ou muito satisfeitos.
 - **Redes Sociais:** 4 alunos (66,7%) satisfeitos ou muito satisfeitos.
 - **Portal do Aluno:** 4 alunos (66,7%) satisfeitos ou muito satisfeitos.

- **App da EAR:** 4 alunos (66,7%) satisfeitos ou muito satisfeitos.
- **Murais dos Corredores:** 0 alunos (0%) satisfeitos ou muito satisfeitos (o que se alinha com a avaliação geral de 6,4% de satisfação).

Canal	Satisfação (dos 6 respondentes)	Outros (Neutro/Insatisfierto/Não aplica)
E-mail Marketing	66,7% (4 alunos)	33,3% (2 alunos)
Redes Sociais	66,7% (4 alunos)	33,3% (2 alunos)
Portal do Aluno	66,7% (4 alunos)	33,3% (2 alunos)
App da EAR	66,7% (4 alunos)	33,3% (2 alunos)
Murais dos Corredores	0% (0 alunos)	100% (6 alunos)



Os canais de comunicação digital são bem avaliados pelos alunos presenciais. Como esperado, os "Murais dos Corredores", um canal físico tradicional, mostraram-se irrelevantes para a maioria dos respondentes presenciais.



6.6. Imagem Institucional

A imagem da instituição é um diferencial estratégico e é muito bem avaliada pelos estudantes:

- **Imagen perante a Sociedade:** 83,9% de satisfação.
- **Imagen no Mercado de Trabalho:** 87,1% de satisfação.
- Esta forte imagem institucional é um grande ativo, reforçando o valor e o prestígio da formação oferecida pela EAR.

6.7. Análise de Utilização vs. Satisfação

Serviço	Taxa de Utilização	Satisfação dos Usuários	Classificação
Serviços Financeiros	Alta (>80%)	Alta (>85%)	Sucesso
Comunicação Digital	Média (50-60%)	Média (50-60%)	Oportunidade
Núcleo de Carreiras	Baixa (<10%)	Baixa (<10%)	Crítico
Atendimento Telefônico	Baixa (<25%)	Baixa (<25%)	Crítico

6.8. Conclusões e Recomendações Estratégicas para Serviços e Institucional

• Pontos Fortes:

- Excelente imagem institucional, especialmente no mercado de trabalho.
- Serviços financeiros eficientes e altamente avaliados pelos alunos presenciais.
- Alta satisfação geral com os serviços.
- Cordialidade consistente em todos os serviços.
- Canais de comunicação digital (e-mail, redes sociais, portal do aluno, app) são eficazes e bem avaliados pelos alunos presenciais.

• Pontos Críticos:



- **Núcleo de Carreiras:** Permanece praticamente "inexistente na prática", não atingindo os alunos presenciais.
 - **Atendimento Telefônico:** Para os poucos que o utilizam, a satisfação é baixa.
 - **Murais dos Corredores:** Ineficazes como canal de comunicação.
- **Recomendações Prioritárias:**
 - **Reestruturar e Divulgar o Núcleo de Carreiras:** É crucial criar um programa robusto e divulgar de forma eficaz os serviços do Núcleo de Carreiras para os alunos presenciais. Deve-se focar em ofertas relevantes para a inserção e desenvolvimento no mercado de trabalho, aumentando seu conhecimento e utilização.
 - **Melhorar Atendimento Telefônico:** Avaliar a demanda e, se justificável, investir em treinamento e sistemas para tornar este canal mais eficiente e satisfatório para quem o busca.
 - **Otimizar Comunicação Física:** Dada a irrelevância dos murais, a instituição pode repensar o uso de espaços físicos para comunicação, talvez com displays digitais ou pontos de informação mais interativos.
 - **Manter a Alta Qualidade:** Continuar aprimorando os serviços financeiros e os canais de comunicação digital, que já são pontos fortes, para consolidar a excelente reputação da instituição..



CONCLUSÃO GERAL

A análise dos dados da pesquisa CPA 2025/1, considerando os 6 respondentes de um universo de 20 alunos participantes, revela um cenário de **excelência acadêmica e operacional**, culminando em uma satisfação estudantil notavelmente alta. Os estudantes demonstram uma lealdade exemplar à EAR, evidenciada por um **NPS excepcional de +83,3**, que posiciona a instituição firmemente na "Zona de Excelência".

Principais Pontos Fortes:

- **Satisfação com Coordenadores:** Um impressionante **100% de satisfação**, resultado de alta frequência de contato e suporte efetivo.
- **Net Promoter Score (NPS): +83,3**, indicando que os alunos presenciais são fortes promotores da instituição, atestando sua alta satisfação e lealdade.
- **Qualidade dos Professores:** O corpo docente é amplamente bem avaliado em cordialidade, didática e prestígio (inferido da satisfação geral).
- **Serviços Financeiros:** Avaliação de **excelência** em clareza, cordialidade e prazo de retorno.
- **Infraestrutura Física (Aspectos Gerais):** Alta satisfação geral (83,4%), com segurança, conservação e limpeza muito bem avaliadas. As salas de aula possuem uma boa estrutura básica.
- **Imagen Institucional:** Muito bem avaliada (87,1% no mercado de trabalho), o que agrega grande valor à formação dos alunos.
- **Engajamento na CPA:** **100% dos alunos** participam ativamente da CPA, estão informados sobre seus resultados e percebem melhorias decorrentes das avaliações institucionais.

Principais Desafios e Oportunidades de Melhoria:

- **Infraestrutura Física Específica:** Apesar da boa avaliação geral, persistem problemas pontuais que impactam a experiência diária: a **cantina não operante, equipamentos multimídia com falhas, climatização inadequada e escassez de tomadas** nas salas de aula.
- **Núcleo de Carreiras:** Este serviço é subutilizado e pouco conhecido, representando uma lacuna no suporte ao desenvolvimento profissional dos alunos presenciais.
- **Atendimento Telefônico:** Para os que o utilizam, a satisfação é relativamente baixa.
- **Comunicação Física:** Canais tradicionais como os "Murais dos Corredores" são ineficazes.



Recomendações Estratégicas: A EAR possui uma base de excelência sólida. As recomendações devem focar em otimizar a experiência física diária e fortalecer os serviços de apoio que ainda não atingem o mesmo patamar de excelência:

1. **Priorizar Melhorias na Infraestrutura Física:** É fundamental resolver imediatamente as questões da cantina, equipamentos multimídia, climatização e tomadas. Essas melhorias têm um impacto direto e tangível no conforto, bem-estar e produtividade dos alunos.
2. **Revitalizar e Divulgar o Núcleo de Carreiras:** Desenvolver e promover ativamente um programa robusto de apoio à carreira, que seja relevante e acessível aos alunos presenciais, para aumentar o conhecimento e a utilização deste serviço essencial.
3. **Otimizar Canais de Atendimento e Comunicação:** Avaliar a real demanda e investir na melhoria do atendimento telefônico. Reavaliar a eficácia dos canais de comunicação física e considerar alternativas mais modernas e interativas.
4. **Manter e Ampliar a Excelência Acadêmica e de Suporte:** Continuar investindo na qualidade do corpo docente, na didática e no suporte exemplar dos coordenadores, que são pilares da alta satisfação dos alunos presenciais.
5. **Capitalizar o Alto NPS:** Utilizar a satisfação e lealdade dos alunos presenciais como um motor para o marketing boca a boca e programas de indicação, transformando-os em embaixadores ativos da EAR.

Ao focar nestas áreas de aprimoramento, a EAR poderá não apenas resolver os desafios identificados, mas também consolidar sua liderança e garantir que a experiência educacional continue sendo sinônimo de excelência e satisfação para seus estudantes.