



Escola Superior do Ar

Relatório de Autoavaliação Institucional

Período base 2023 - 2025

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, 2026



Sumário

1. Introdução	6
1.1. Dados da Instituição	6
1.2. Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar	9
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. Formato dos Instrumentos e período de coleta de dados	18
3.1.3. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2023/2	19
3.1.4. Modelos de questionários	21
3.1.5. Índice de satisfação Acadêmica – Professores 2023/2	46
3.1.6. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2024 e 2025/1	75
3.1.7. Índice de satisfação Acadêmica – Professores em 2024 - 2025/1 ..	91
3.1.8. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2025/2	109
3.1.9. Índice de satisfação Acadêmica – Professores 2025/2	120
3.1.10. Formato dos Instrumentos e período de coleta de dados	130
3.1.11. Sensibilização da comunidade acadêmica e meios de divulgação	131
3.1.12. Plano de divulgação em 2025/2	132
3.1.13. Adesão na autoavaliação	144
3.1.14. Coleta, análise e divulgação dos dados	144
4. Desenvolvimento	146
4.1. Eixo 1: Planejamento e avaliação institucional – Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação)	146
4.2. Eixo 2: Desenvolvimento Institucional – Dimensão 1 (Missão e Plano Institucional) – Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição)	149
4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional	149
4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	151
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)	154
4.3.1. Dimensão 2 - Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão	154
4.4. Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade	159



4.4.1.	Dimensão 9 - Políticas de Atendimento ao Discente.....	167
4.5.	Eixo 4: Políticas de Gestão – Dimensão 5 (Políticas de Pessoal – Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) – Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira).....	179
4.5.1.	Dimensão 5 - Políticas de Pessoal.....	179
4.5.2.	Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição.....	180
4.5.3.	Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira.....	181
4.6.	Eixo 5: Infraestrutura Física – Dimensão 7 (Infraestrutura Física).....	182
5.	Análise dos Dados e das Informações.....	195
5.1.	Resultados de segundo semestre de 2023.....	195
5.1.1.	Resultados Discentes	195
5.1.2.	Resultados Docentes	204
5.1.3.	Considerações.....	205
5.2.	Resultados do primeiro semestre de 2024	205
5.2.1.	Resultados discentes.....	205
5.3.	Resultados do segundo semestre de 2024.....	218
5.3.1.	Resultados discentes.....	218
5.3.2.	Resultados Docentes.....	231
5.3.3.	Análise dos resultados	231
5.4.	Resultados do primeiro semestre de 2025	238
5.4.1.	Introdução	238
5.4.2.	Visão Geral da Pesquisa e Perfil dos Respondentes	239
5.4.3.	Satisfação Geral com Professores	239
5.4.4.	Análise Detalhada da Satisfação com Coordenadores	240
5.4.5.	Conclusões e Recomendações Coordenadores.....	242
5.4.6.	Análise Detalhada da Pesquisa CPA e NPS.....	244
5.4.7.	Conclusões e Recomendações (CPA e NPS)	247
5.4.8.	Análise Detalhada da Pesquisa de Infraestrutura.....	249
5.4.9.	Análise Detalhada da Pesquisa de Serviços aos Estudantes e Institucional	252
5.4.9.1.	Serviços Financeiros	252
5.4.9.2.	Serviços Acadêmicos Presenciais	253
5.4.9.3.	Atendimento Telefônico.....	254



5.4.9.4.	Núcleo de Carreiras.....	254
5.4.9.5.	Comunicação Institucional.....	255
5.4.10.	Imagem Institucional.....	256
5.4.11.	Análise de Utilização vs. Satisfação	256
5.4.12.	Conclusões e Recomendações Estratégicas para Serviços e Institucional	256
5.4.13.	Conclusão para 2025/1	258
5.5.	Resultados do segundo semestre de 2025.....	261
5.5.1.	Apresentação.....	261
5.5.2.	Metodologia	261
5.5.3.	Perfil dos respondentes	262
5.5.4.	Resultados por eixo e dimensão SINAES.....	264
	Eixo 1 — Planejamento e avaliação institucional.....	264
	Eixo 2 — Desenvolvimento institucional	265
	Eixo 3 — Políticas acadêmicas.....	268
	Eixo 4 — Políticas de gestão	272
	Eixo 5 — Infraestrutura física	276
5.6.	Síntese dos resultados por eixo e dimensão	277
	NPS — Net Promoter Score Institucional.....	278
	Análise qualitativa	280
	Recomendações e plano de ação	282
	Considerações finais	283
6.	Síntese consolidada das avaliações da CPA	285
6.1.	Introdução	285
6.2.	Síntese 2023.2 (Segundo Semestre 2023).....	285
6.3.	Síntese 2024.1 (Primeiro Semestre 2024)	285
6.4.	Síntese 2024.2 (Segundo Semestre 2024).....	286
6.5.	Síntese 2025.1 (Primeiro Semestre 2025)	286
6.6.	2025.2 (Segundo Semestre 2025)	287
6.7.	Análise comparativa.....	287
6.8.	Conclusões e recomendações estratégicas	288
7.	Considerações Finais	290



Lista de Figuras

Figura 1 - Principais modalidade de avaliação do Sinaes.....	11
Figura 2 - Eixos e Dimensões.....	13
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 em 2023/2	46
Figura 6 - Modelo de questionário aplicado aos docentes em 2023/2	74
Figura 7 - Modelo de questionário aplicado aos estudantes em 2024 e 2025/1	91
Figura 8 - Modelo de questionário aplicado aos professores em 2024 e 2025/1	108
Figura 9 - Tela do Portal da EAR.....	165
Figura 10 - Tela do WhatsApp da EAR.....	166
Figura 11 - Tela do Instagram da EAR.....	167
Figura 12 - GATE/GRU AirPort Jatos Executivos Fonte: CPA.....	171
Figura 13 - GOL, no Aeroporto de Congonhas Fonte: CPA	172
Figura 14 GOL, no Aeroporto de Congonhas Fonte: CPA.....	173
Figura 15 - Modelo de Relatório Técnico Fonte: CPA.....	175
Figura 16 - Visita dos alunos ao Aeroclube de São Paulo	175
Figura 17 - Visita dos alunos à Latam	176
Figura 18 - Visita dos alunos ao Aeroporto de Guarulhos	177
Figura 19 - Representação gráfica da estrutura organizacional	181
Figura 20 - Tela do ERP Acadêmico NX	189
Figura 21 - Tela do Moodle	189
Figura 22 - Tela do EaDStock.....	190
Figura 23 – Tela da Plataforma Spalla	191
Figura 24 - Tela da Plataforma ELLOS	191
Figura 25 - Tela do PHL - Gerenciador de Acervo Bibliográfico	192
Figura 26 - Tela da Biblioteca Virtual Pearson	193
Figura 27 - Tela da Plataforma Google Workspace for Education	194
Figura 28 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA	196
Figura 29 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	196
Figura 31 - Percepção sobre a CPA – Estudantes Fonte: CPA.....	197
Figura 32 - Net Promoter Score (NPS) – Estudantes.....	198
Figura 33 - Grau de Satisfação com a EAR Fonte: CPA.....	199
Figura 34 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA	200
Figura 35 - Itens avaliados na Infraestrutura Geral Fonte: CPA	200
Figura 36 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula - Estudantes Fonte: CPA.....	201
Figura 37 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula Fonte: CPA	201
Figura 38 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática – Estudantes Fonte: CPA	202



Figura 39 - Grau de Satisfação com a Biblioteca – Estudantes Fonte: CPA	202
Figura 40 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes Fonte: CPA	203
Figura 41 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante Fonte: CPA.....	203
Figura 42 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA	206
Figura 43 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA	206
Figura 44 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	207
Figura 45 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	207
Figura 46 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	208
Figura 47 - Percepção sobre a CPA – Estudantes Fonte: CPA.....	208
Figura 48 - Justificativas das notas atribuídas Fonte: CPA	209
Figura 49 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante Fonte: CPA	210
Figura 50 - Grau de Satisfação com a EAR Fonte: CPA.....	210
Figura 51 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA	211
Figura 52 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA	212
Figura 53 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes Fonte: CPA.....	212
Figura 54 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula Fonte: CPA	213
Figura 55 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática Fonte: CPA	213
Figura 56 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática Fonte: CPA	214
Figura 57 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes Fonte: CPA	214
Figura 58 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante Fonte: CPA.....	215
Figura 59 - Serviços Financeiros Fonte: CPA	216
Figura 60 - Serviços Acadêmicos Presenciais Fonte: CPA	216
Figura 61 - Atendimento Telefônico Fonte: CPA	217
Figura 62 - Núcleo de Carreiras Fonte: CPA.....	217
Figura 63 - Comunicação Institucional Fonte: CPA.....	218
Figura 64 - Imagem Institucional Fonte: CPA.....	218
Figura 65 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA	219
Figura 66 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes Fonte: CPA	219
Figura 67 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	220
Figura 68 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	220



Figura 69 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes Fonte: CPA	221
Figura 70 - Percepção sobre a CPA – Estudantes Fonte: CPA	221
Figura 71 - Justificativas das notas atribuídas Fonte: CPA	222
Figura 72 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante Fonte: CPA	223
Figura 73 - Grau de Satisfação com a EAR Fonte: CPA.....	223
Figura 74 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA	224
Figura 75 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes Fonte: CPA	224
Figura 76 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes Fonte: CPA.....	225
Figura 77 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula Fonte: CPA ...	225
Figura 78 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática Fonte: CPA	226
Figura 79 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática Fonte: CPA	226
Figura 80 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes Fonte: CPA	227
Figura 81 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante Fonte: CPA.....	228
Figura 82 - Serviços Financeiros Fonte: CPA	228
Figura 83 - Serviços Acadêmicos Presenciais Fonte: CPA	229
Figura 84 - Atendimento Telefônico Fonte: CPA	229
Figura 85 - Núcleo de Carreiras Fonte: CPA.....	230
Figura 86 - Comunicação Institucional Fonte: CPA.....	230
Figura 87 - Imagem Institucional Fonte: CPA.....	231
Figura 88 - Índice de Participação Discente 2024/1 e 2024/2 Fonte: CPA	233
Figura 89 - Índice de Participação na Pesquisa – 2025/1	238
Figura 90 - Índice de Participação por Curso – 2025/1	239
Figura 91 - Aspectos melhores avaliados com Professores - 2025/1	240
Figura 92 - Índice de Satisfação Geral – Coordenadores – 2025/1.....	241
Figura 93 - Frequência de Contato com Coordenador - 2025/1.....	242
Figura 94 - Participação nos Processos de Avaliação da CPA - 2025/1	244
Figura 95 - Conhecimento dos Resultados das Avaliações da CPA - 2025/1	245
Figura 96 - Percepção de Melhorias - 2025/1	246
Figura 97 - Net Promoter Score (NPS) - 2025/1	247
Figura 98 - Satisfação Geral com a Infraestrutura Física - 2025/1	249
Figura 99 -Aspectos Específicos da Infraestrutura Geral.....	250
Figura 100 - Satisfação com Serviços Financeiros - 2025/1	253
Figura 101 - Satisfação com Serviços Acadêmicos Presenciais - 2025/1	254
Figura 102 - Satisfação com Comunicação Institucional - 2025/1	255



Lista de Tabelas

Tabela 1 - Atos Autorizativos	8
Tabela 2 - Composição da CPA	9
Tabela 3 – Infraestrutura física	186
Tabela 4 - Tabela de tipos de serviços prestados Fonte: CPA	215
Tabela 5 - Tabela de tipos de serviços prestados Fonte: CPA	228
Tabela 6 - Participação nos Processos de Avaliação da CPA.....	244
Tabela 7 - Conhecimento dos Resultados das Avaliações Institucionais.....	245
Tabela 8 - Percepção de Melhorias a partir das Avaliações.....	245
Tabela 9 - Net Promoter Score (NPS)	246
Tabela 10 - Satisfação Geral com a Infraestrutura Física.....	249
Tabela 11 - Aspectos Específicos da Infraestrutura Geral	250
Tabela 12 - Satisfação com serviços financeiros	252
Tabela 13 - Satisfação com Serviços Acadêmicos Presenciais.....	253
Tabela 14 - Satisfação com Comunicação Institucional.....	255
Tabela 15 - Análise de Utilização vs. Satisfação.....	256
Tabela 16 - ficha técnica da pesquisa	262
Tabela 17 - Perfil dos respondentes	263
Tabela 18 - Distribuição por curso.....	263
Tabela 19 - Dimensão 8: Planejamento e avaliação (Eixo 1)	264
Tabela 20 - Dimensão 1: Missão e PDI (Eixo 2)	266
Tabela 21 - Dimensão 3: Responsabilidade social da instituição (eixo 2).....	267
Tabela 22 - Dimensão 2: Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão (Eixo 3).....	269
Tabela 23 - Dimensão 4: Comunicação com a sociedade (Eixo 3)	270
Tabela 24 - Dimensão 9: Política de atendimento aos discentes — serviços de apoio (Eixo 3).....	271
Tabela 25 - Dimensão 9: serviços utilizados pelos respondentes (Eixo 3)	272
Tabela 26 - Dimensão 5: políticas de pessoal — avaliação do corpo docente (Eixo 4).....	273
Tabela 27 - Dimensão 6: Organização e gestão da instituição (Eixo 4)	274
Tabela 28 - Dimensão 10: Sustentabilidade financeira — transparência (Eixo 4)	275
Tabela 29 - Dimensão 7: Infraestrutura física (Eixo 5)	276
Tabela 30 - Síntese dos resultados por eixo e dimensão SINAES	278
Tabela 31 - Notas de recomendação institucional (q25)	279
Tabela 32 - Cálculo do NPS institucional.....	279
Tabela 33 - Comentários espontâneos dos respondentes (q26)	281
Tabela 34 - Plano de ação — Ciclo 2025.2 / 2026.1	283



1. Introdução

O presente relatório de autoavaliação institucional, elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar, refere-se ao período de 2023 a 2025 e tem por finalidade demonstrar os processos internos de avaliação desenvolvidos neste ciclo trienal, em cumprimento à exigência do MEC/SINAES para o relatório integral. No relatório são expostas as ações desenvolvidas pela CPA ao longo de 2023, 2024 e 2025, explicitando uma análise global e longitudinal 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 desenvolvidos ao longo do triênio. 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, desenvolvido continuamente durante os três anos, possibilita um olhar atento dos atores responsáveis em implantar ações pontuais visando a melhoria do desempenho institucional e o acompanhamento de sua evolução.

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 Presencial e de Ensino a Distância (quando devidamente aprovado pelo MEC), 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 N° 23.212770/0001-01, na junta Comercial do Estado de São Paulo sob o N° 35229416364 em 03 de setembro de 2015.

Em 2026 a EAP está em fase de conclusão de negociações para uma nova sede e com certeza sanará todas as questões relacionadas com infraestrutura, segurança e cantina.

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 EAP 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.

No segundo semestre de 2024 teve o início do curso CST EM TRANSPORTE AÉREO

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	Victor Hugo F M Soares
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 nº 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 1º 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 modalidades 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:

- 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.

Eixo 1 Planejamento e Avaliação Institucional	Eixo 2 Desenvolvimento Institucional	Eixo 3 Políticas Acadêmicas	Eixo 4 Políticas de Gestão	Eixo 5 Infraestrutura
• Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	• Dimensão 1 – Missão e PDI • Dimensão 3 – Responsabilidade Social	• Dimensão 2 – Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão • Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade • Dimensão 9 – Políticas de Atendimento ao Discente	• Dimensão 5 - Políticas de Pessoal • Dimensão 6 - Organização e Gestão • Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira	• Dimensão 7 - Infraestrutura

Figura 2 - Eixos e Dimensões



3. Metodologia

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 (quando houver), 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:

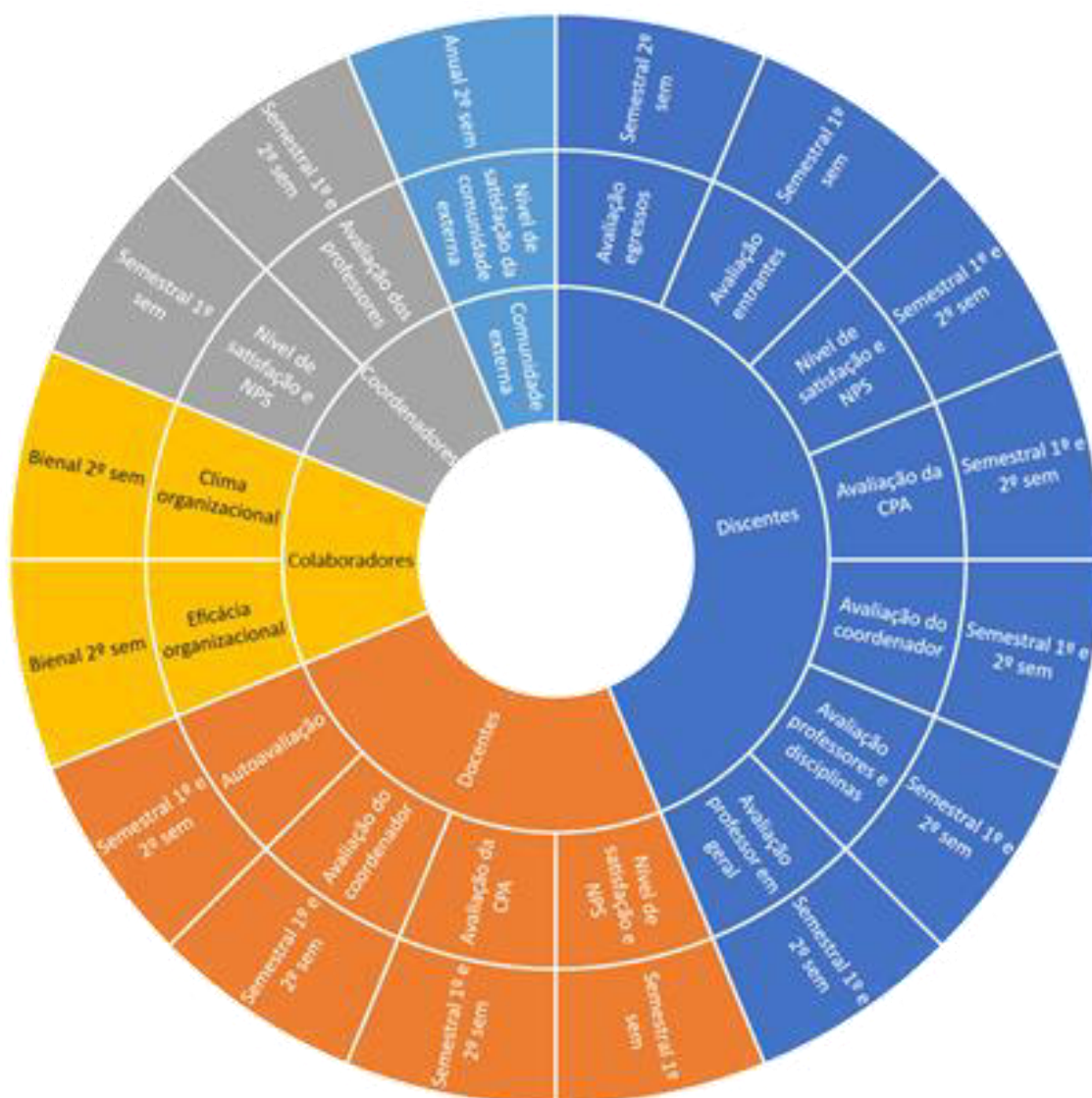


Figura 3 – Instrumentos de avaliação por tipo de público e frequência

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.

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 - Modelo para análise FOFA

3.1.2. 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 iniciou em 11/12/2023 e foi encerrada em 22/12/2023.

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.

3.1.3. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2023/2

A abrangência deste instrumento atende as dimensões e questões pedagógicas. Permitem 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:

- 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 ficou 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.



O segundo semestre de 2025 marcou a adoção de uma estrutura de avaliação alinhada aos 5 Eixos e 10 Dimensões do SINAES, conferindo maior robustez e comparabilidade aos dados, ainda com a ferramenta 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.

3.1.4. Modelos de questionários

Índice de Satisfação Acadêmica 2023/2



1. Selecione seu curso *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ ADMINISTRAÇÃO
- ☐ CIÊNCIAS AERONÁUTICAS
- ☐ CST PILOTAGEM PROFISSIONAL DE AERONAVES
- ☐ CST SEGURANÇA PRIVADA
- ☐ CST TRANSPORTE AÉREO

2. Tipo de Curso *

Marcar apenas uma alternativa.



- ☐ Graduação
- ☐ Tecnólogo
- ☐ MBA
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Especialização

3. Semestre

Marcar apenas uma alternativa.

4. Semestre *

- ☐ 1º semestre
- ☐ 2º semestre
- ☐ 3º semestre
- ☐ 4º semestre
- ☐ 5º semestre
- ☐ 6º semestre
- ☐ 7º semestre
- ☐ 8º semestre

Estudante de graduação avalia professores em geral

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

Marcar apenas uma alternativa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito insatisfeito	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito

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



Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não é meu professor
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Estudante de graduação avalia professor presencial (para cada professor)

6. Por favor, ainda em relação aos seus PROFESSORES, aponte o quanto você está satisfeito com cada um dos aspectos abaixo: (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica") *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo nem discordo	Concordo em grande parte	Concordo totalmente	Não se aplica
O professor 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 de seus estudos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A disciplina 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 disciplina se relacionam com a teoria e estão contribuindo	☐	☐	☐	☐	☐	☐

para sua
formação





integral como
cidadão e/ou
para sua
capacitação e
estágio
profissional.

As atividades
desenvolvidas na
disciplina
possibilitaram o
desenvolvimento
de sua
capacidade de
reflexão,
argumentação e
crítica para
solução de
problemas atuais
da sociedade.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

O professor
demonstrou ter
domínio do
conteúdo e/ou
experiência
profissional.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

A disciplina
propiciou o
desenvolvimento
de atividades
que fortaleceram
competências
como
comunicação
nas formas oral
e/ou escrita,
bem como o de
trabalho em
equipe.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

A disciplina
contribuiu para o
desenvolvimento
de sua
consciência
ética,
possibilitando
convivência e
respeito à
diversidade.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

As avaliações
adotadas pelo

☐	☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



professor
contemplaram a
avaliação da
aprendizagem em
grupo,



individual e integrada dos temas e foram compatíveis com os conteúdos trabalhados em aula.

O professor 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.

☐☐☐☐☐☐

O professor demonstrou compreensão e atendimento das necessidades de aprendizagem do estudante disponibilizando-se para sanar as dúvidas.

☐☐☐☐☐☐

O professor iniciou as aulas contextualizando o que será aprendido e apresentou os objetivos de aprendizagem.

☐☐☐☐☐☐

O professor finalizou as aulas auxiliando os estudantes a verificarem o que foi aprendido, dando feedback.

☐☐☐☐☐☐



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

Estudante de graduação avalia o coordenador de curso

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

Marcar apenas uma alternativa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito insatisfeito	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muito satisfeito



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

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não é meu coordenador
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 as atividades pedagógicas da instituição e do curso	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Qual sua frequência de contato com o coordenador indicado *

Marcar apenas uma alternativa.



- ☐ Mais de uma vez por semana
- ☐ Uma vez por semana
- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Uma vez por trimestre
- ☐ Uma vez por semestre
- ☐ Não é meu coordenador

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

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

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

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	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

13. Considerando sua experiência com seu curso até os dias de hoje e utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 = Nada Provável e 10 = Extremamente Provável, qual a probabilidade de você recomendar a Escola Superior do Ar a amigos e familiares? *

Marcar apenas uma alternativa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada provável	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Extremamente provável

14. Por que deu essa nota? *

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

*

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Muito insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/ neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito



16. Pensando na Escola Superior do Ar, quão satisfeito você está com o CUSTOBENEFÍCIO (a relação entre o valor pago da mensalidade e a qualidade do ensino recebido) de estudar nesta instituição? * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Muito insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/ neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito

INFRAESTRUTURA GERAL

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

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

18. Pensando na INFRAESTRUTURA GERAL da unidade em que você estuda, como você avalia os seguintes aspectos? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica") - *



Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	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

19. Avaliando a INFRAESTRUTURA das SALAS DE AULA Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual?

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

20. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA das SALAS DE AULA em que você estuda? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Conservação do mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Equipamentos multimídia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conforto (salas espaçosas, limpas, bem iluminadas, cadeiras confortáveis, etc)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de tomadas disponíveis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Climatização / Ar Condicionado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA

21. "Avaliando os Laboratórios de Informática da unidade que você ESTUDA, qual é seu grau de satisfação atual?" *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo laboratório de informática

22. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA do(s) LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIO ESPECÍFICO

23. Avaliando os Laboratórios Específicos que você utiliza da unidade que você estuda, qual é seu grau de satisfação atual?" *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo laboratório específico

24. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA do(s) LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BIBLIOTECA

25. Avaliando a(s) Biblioteca(s) unidade que você estuda, qual é seu grau de satisfação atual?

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo biblioteca(s)

26. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA da BIBLIOTECA? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Variedade e número de títulos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atualização do acervo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espaço para estudo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimento dos bibliotecários	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade de acesso a periódicos e demais textos para referências	☐	☐	☐	☐	☐	☐

PLATAFORMA ONLINE

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

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo a plataforma online

28. Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao *Google for Education*? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIÇOS AOS ESTUDANTES

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

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo a plataforma online

30. Como você avalia os seguintes aspectos relativos aos SERVIÇOS FINANCEIROS? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e assertividade nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de retorno das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31. Como você avalia os seguintes aspectos relativos aos SERVIÇOS ACADÊMICOS PRESENCIAIS? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e assertividade nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de retorno das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

32. Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao ATENDIMENTO TELEFÔNICO? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Horário de atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e assertividade nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo de retorno das solicitações	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33. Como você avalia os seguintes aspectos relativos ao Núcleo de Carreiras? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

34. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à **COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
App (aplicativo) da UAR	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail Marketing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Murais dos Corredores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Redes sociais (Facebook, Twitter, outros)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SMS/ Whatsapp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informações sobre cursos, eventos, palestras, outros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Portal do Aluno	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35. Como você avalia os seguintes aspectos relativos à IMAGEM INSTITUCIONAL? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica") *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/ neutro	Satisfeito	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

36. 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) * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Sua geração é a primeira a cursar Ensino Superior;
- ☐ Sua geração não é a primeira a cursar Ensino Superior

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

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4 mais
Banheiros	☐	☐	☐	☐
Empregados mensalistas	☐	☐	☐	☐
Automóveis	☐	☐	☐	☐
Microcomputadores	☐	☐	☐	☐
Máquinas de lavar louça	☐	☐	☐	☐
Geladeiras	☐	☐	☐	☐
Freezer	☐	☐	☐	☐
Máquinas de lavar roupas	☐	☐	☐	☐
Aparelhos de DVD	☐	☐	☐	☐
Micro-ondas	☐	☐	☐	☐
Motocicletas	☐	☐	☐	☐
Secadora de Roupas	☐	☐	☐	☐

38. Você tem acesso em sua residência a:

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Sim	Não
Água encanada	☐	☐
Rua pavimentada	☐	☐

39. 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) Marcar apenas uma alternativa.



- ☐ Analfabeto / até 3ª série fundamental
- ☐ 4ª série fundamental
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior completo

40. Qual é a sua situação atual de trabalho? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Não estou trabalhando e não estou buscando emprego
- ☐ Não estou trabalhando, mas estou buscando emprego
- ☐ Faço estágio ou correlatos
- ☐ Sou freelancer
- ☐ Trabalho mais de 20 horas, mas menos de 40 horas semanais Trabalho em
- ☐ tempo integral - 40 horas semanais ou mais.

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

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Figura 5 - Modelo de questionário aplicado aos estudantes em 2023/2

3.1.5. Índice de satisfação Acadêmica – Professores 2023/2

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. Ficam disponíveis 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:

- 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



Índice de Satisfação Acadêmica



1. Selecione o(s) curso(s) que você leciona *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ ADMINISTRAÇÃO
- ☐ CIÊNCIAS AERONÁUTICAS
- ☐ CST PILOTAGEM PROFISSIONAL DE AERONAVES
- ☐ CST SEGURANÇA PRIVADA
- ☐ CST TRANSPORTE AÉREO

2. Tipo de Curso *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Graduação
- ☐ Tecnólogo
- ☐ MBA
- ☐ Pós graduação
- ☐ Especialização

I. Professor se autoavalia (para cada disciplina)

3. Como se autoavalia em relação a cada um dos aspectos abaixo *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo nem discordo	Concordo em grande parte	Não se aplica
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,
possibilitando
convivência e
respeito à
diversidade.

☐☐☐☐☐

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.

☐☐☐☐☐

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



II. Professor avalia o coordenador (para cada coordenador)

5. Pensando no(a) Coordenador(a) do Curso indicado acima, qual seu grau de satisfação atual? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Muito insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/ neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Não é meu coordenador

6. Qual sua frequência de contato com o coordenador indicado *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Mais de uma vez por semana
- ☐ Uma vez por semana
- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Uma vez por trimestre
- ☐ Não é meu coordenador

7. Pensando no coordenador indicado responda as seguintes questões: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo nem discordo	Concordo em grande parte	Concordo totalmente	Não se aplica
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 novidades/ inovações que podem ser incorporadas ao curso.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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

IV. Professor avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

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

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	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?	☐	☐	☐

10. Você é informado(a) dos resultados destas avaliações institucionais? (Selecione apenas uma resposta) *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	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?	☐	☐	☐

V. Nível de Satisfação do professor

11. Considerando sua experiência com a Escola Superior do Ar até os dias de hoje, usando a escala onde 0 = Nada Provável e 10 = Extremamente Provável, qual é a probabilidade de recomendá-la como LOCAL DE TRABALHO a amigos, familiares e colegas de profissão? * Marcar apenas uma alternativa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada provável	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Extremamente provável

12. Por que deu essa nota?



13. Considerando sua experiência com Escola Superior do Ar até os dias de hoje, usando a escala onde 0 = Nada Provável e 10 = Extremamente Provável, qual é a probabilidade de recomendá-la como LOCAL PARA ESTUDAR a amigos, familiares e colegas de profissão? *

Marcar apenas uma alternativa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada provável	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Extremamente provável

14. Por que deu essa nota?

15. De uma forma geral, quão satisfeito(a) você está com a Escola Superior do Ar
(Selecione apenas uma

resposta) * *Marcar apenas uma*

alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

PROCESSO DE ADMISSÃO

"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, sendo 1 o mais importante e 11 o menos importante." *

Marque todas que se aplicam.

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

16. De uma forma geral, quão satisfeito(a) você ficou com o processo de contratação da Escola Superior do Ar? (Selecione apenas uma resposta)

* Marcar apenas uma alternativa.



☐ Totalmente Insatisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Indiferente / Neutro

☐ Satisfeito

Totalmente Satisfeito

17. Ainda pensando no seu processo de contratação na Escola Superior do Ar, quão satisfeito(a) você ficou com cada um dos seguintes aspectos?
 Obs.: Se você não se enquadra na questão, não sabe ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção N/A (Não se Aplica).

Marcar apenas uma oval por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Clareza das informações e condições de aceite da vaga	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Processo de Integração com coordenação e colegas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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

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

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

20. "Pensando na INFRAESTRUTURA da unidade que leciona, como você avalia os seguintes aspectos? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção N/A) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Segurança	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Localização / Facilidade de acesso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservação e limpeza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cantina / alimentação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estacionamento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Higiene e conservação dos banheiros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wi-fi nas dependências do unidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Áreas disponíveis para convivência	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acessibilidade para pessoas com deficiência	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Auditório	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SALAS DE AULA

21. "Avaliando as SALAS DE AULA da unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual?" *

Marcar apenas uma alternativa.



☐ Totalmente Insatisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Indiferente / Neutro

☐ Satisfeito

☐ Totalmente Satisfeito

22. "Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA das SALAS DE AULA da unidade que você leciona? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção N/A ^{*})

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Conservação do mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Equipamentos multimídia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conforto (salas espaçosas, limpas, bem iluminadas, cadeiras confortáveis, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de tomadas disponíveis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Climatização / Ar Condicionado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

23. "Avaliando os Laboratórios de Informática da unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual?" * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Totalmente Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente / Neutro
☐ Satisfeito
☐ Totalmente Satisfeito
☐ Não utilizo laboratório de informática

24. Como você avalia os seguintes itens relacionados à Infraestrutura dos Laboratórios de Informática da unidade que você leciona? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "N/A") *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Softwares instalados nas máquinas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conservação e Manutenção dos equipamentos e mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Presteza do técnico auxiliar	☐	☐	☐	☐	☐	☐



LABORATÓRIO ESPECÍFICO

25. Avaliando os Laboratórios Específicos que você utiliza da unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual?" * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito
- ☐ Não utilizo laboratório específico

26. Como você avalia os seguintes itens relacionados à Infraestrutura dos Laboratórios Específicos da unidade que você leciona? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "N/A") *



Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Softwares instalados nas máquinas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conservação e Manutenção dos equipamentos e mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Presteza do técnico auxiliar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BIBLIOTECA

27. Avaliando a(s) Biblioteca(s) unidade que você leciona, qual é seu grau de satisfação atual? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito
- ☐ Não utilizo biblioteca(s)



28. "Como você avalia os seguintes itens relacionados à(s) Biblioteca(s) da unidade que você leciona? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção ""N/A"")" *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Variedade e número de títulos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atualização do acervo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espaços para estudo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimentos dos bibliotecários	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade de acesso a periódicos e demais textos para referências	☐	☐	☐	☐	☐	☐

PLATAFORMA ONLINE

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

*

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito
- ☐ Não utilizo a plataforma online



30. "Como você avalia os seguintes itens relacionados ao Google for Education? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "N/A" *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
Facilidade de acesso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de upload e download de conteúdo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Navegabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fóruns de discussão online	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Provas / testes online	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ESTUDANTES

31. Avaliando os Estudantes Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente / Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

32. Ainda pensando nos Estudantes da Escola Superior do Ar, quão satisfeito você está com cada um dos seguintes aspectos? *

Marcar apenas uma alternativa por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente / Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
Nível de preparo	☐	☐	☐	☐	☐
Interesse nas aulas	☐	☐	☐	☐	☐
Assiduidade	☐	☐	☐	☐	☐
Pontualidade	☐	☐	☐	☐	☐

RECURSOS INSTITUCIONAIS

33. De forma geral, o quão satisfeito(a) você está com os Recursos Institucionais / Acadêmicos existentes Escola Superior do Ar? Recursos Institucionais são todos os recursos disponibilizados pela IES a você, como Plano de Desenvolvimento Institucional, Infraestrutura para Pesquisa etc. * Marcar apenas uma alternativa.

☐ Totalmente Insatisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Indiferente/Neutro

☐ Satisfeito

☐ Totalmente Satisfeito

34. Considerando os Recursos Institucionais / Acadêmicos existentes na Escola Superior do Ar, quão satisfeito(a) você está com cada um dos seguintes aspectos? Obs.: Se você não se enquadra na questão, não sabe ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção N/A (Não se Aplica). *



Marcar apenas uma oval por linha.

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

COMUNICAÇÃO INTERNA

35. Qual é seu grau de satisfação com a COMUNICAÇÃO INTERNA / INSTITUCIONAL da Escola Superior do Ar? * Marcar apenas uma alternativa.



- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

36. Quão satisfeito você está com relação à **COMUNICAÇÃO** INTERNA / INSTITUCIONAL da Escola Superior do Ar por meio de cada um dos seguintes canais? (Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "N/A") * *Marcar apenas uma alternativa por linha.*

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente/Neutro	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	N/A
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐



RECURSO HUMANOS

37. De uma forma geral, quão satisfeito(a) você está com a área de Recursos Humanos da Escola Superior do Ar * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/Neutro
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente Satisfeito

38. Pensando no Plano de Carreira Docente da Escola Superior do Ar, quão satisfeito você está? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Totalmente Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente/Neutro
- ☐ Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

39. Em quais momentos você entende que a área de Recursos Humanos deve estar mais próxima do corpo docente? (Selecione todas as alternativas que se aplicam) *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ 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
- Outro. Qual?



40. Como você classificaria a frequência com que você sente seu trabalho sendo reconhecido na Escola Superior do Ar? * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ Muito baixa
- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Muito alta

PERFIL

41. Qual o seu gênero? *

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Prefiro não
- ☐ dizer

Outro:

42. Qual sua idade? (Apenas números inteiros) *

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

Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Sim
- ☐ Não

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



Marcar apenas uma alternativa.

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ 1 a 2 anos
- ☐ 3 a 5 anos
- ☐ 6 a 10 anos
- ☐ 11 a 15 anos
- ☐ 16 a 20 anos
- ☐ Mais de 20 anos

45. Você leciona de forma frequente em outra instituição de Ensino Superior além da Escola Superior do Ar? * *Marcar apenas uma alternativa.*

- ☐ SIM
- ☐ NÃO

46. "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 alisados de forma consolidada)."

Figura 6 - Modelo de questionário aplicado aos docentes em 2023/2



3.1.6. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2024 e 2025/1

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.

Este documento 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:

- 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 ficou disponível no portal do estudante por determinado período e a participação é voluntária e anônima.



Índice de Satisfação Acadêmica 2024 e 2025/1 - Estudantes

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



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	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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

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



- ☐ 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



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? *



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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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



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? *

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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



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





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

[Limpar](#)

Figura 7 - Modelo de questionário aplicado aos estudantes em 2024 e 2025/1

3.1.7. Índice de satisfação Acadêmica – Professores em 2024 - 2025/1

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:

- 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 e 2025/1 - Professores

Curso

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

Modalidade *

- ☐ Presencial
- ☐ EAD

Tipo de Curso *

- ☐ Bacharelado
- ☐ Tecnólogo



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.	☐	☐	☐	☐	☐

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
--------------------	--------------	--------	------------	------------------	-----------------------

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 trimestre	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	☐	☐	☐

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



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



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						



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
--------------------	--------------	--------	------------	------------------	---------------

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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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



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



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 seleccionar



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](#)



Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis!

Crie seu próprio Jotform

Figura 8 - Modelo de questionário aplicado aos professores em 2024 e 2025/1

3.1.8. Índice de satisfação Acadêmica – Estudantes 2025/2

O segundo semestre de 2025 marcou a adoção de uma estrutura de avaliação alinhada aos 5 Eixos e 10 Dimensões do SINAIE, conferindo maior robustez e comparabilidade aos dados, ainda com a ferramenta Jotform.

O documento de avaliação seguiu a seguinte estrutura:

- EIXO 1 — PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL Dimensão 8: Planejamento e Avaliação
- EIXO 2 — DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição
- EIXO 3 — POLÍTICAS ACADÊMICAS Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade e Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes
- EIXO 4 — POLÍTICAS DE GESTÃO Dimensão 5: Políticas de Pessoal, Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição e Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira
- EIXO 5 — INFRAESTRUTURA FÍSICA Dimensão 7: Infraestrutura Física
- SÍNTESE DOS RESULTADOS POR EIXO E DIMENSÃO
- NPS — NET PROMOTER SCORE INSTITUCIONAL
- ANÁLISE QUALITATIVA

✓ Well done! All errors are fixed.



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - ESTUDANTES



Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis!

Crie seu próprio Jotform

✓ Well done! All errors are fixed.

Totamente alinhado (5)

- ☐ Bem alinhado (4)
- ☐ Parcialmente alinhado (3)
- ☐ Pouco alinhado (2)
- ☐ Não está alinhado (1)
- ☐ Não sei avaliar (0)

🎓 DIMENSÃO 2: POLÍTICAS PARA ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Q7. Como você avalia os seguintes aspectos do ensino no seu curso? *

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)
Qualidade geral do ensino	☐	☐	☐	☐	☐
Metodologias de ensino utilizadas	☐	☐	☐	☐	☐
Atualização dos conteúdos das disciplinas	☐	☐	☐	☐	☐
Estímulo à pesquisa e produção científica	☐	☐	☐	☐	☐
Oportunidades de extensão e projetos comunitários	☐	☐	☐	☐	☐

Q8. Como você avalia o corpo docente do seu curso nos seguintes aspectos? *



Well done! All errors are fixed.

Curso Superior de Tecnologia em

Q2. Modalidade *

- ☒ Presencial
☐ EAD

Q3. Período/Semestre atual: *

Selecione uma opção

Q4. Turno: *

- ☐ Matutino
☐ Vespertino
☐ Noturno

DIMENSÃO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Q5. Você conhece a missão, visão e valores da instituição? *

- ☐ Conheço completamente (5)
☐ Conheço bem (4)
☐ Conheço parcialmente (3)
☐ Conheço pouco (2)
☐ Não conheço (1)

Q6. O seu curso está alinhado com a missão e objetivos institucionais? *

✓ Well done! All errors are fixed.

Q11. Como você avalia os seguintes canais de comunicação da instituição? *

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)	Não utilizo (0)
Aplicativo EAR	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail institucional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Redes sociais da instituição	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Portal do Aluno	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SMS/WhatsApp institucional	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL

Q12. Como você avalia o atendimento dos setores administrativos? *

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)	Não utilizo (0)
Setor Financeiro	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Secretaria Acadêmica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimento telefônico/WhatsApp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coordenação de Curso	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

Q13. Como você avalia a gestão e organização institucional? *

✓ Well done! All errors are fixed.

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)
Conhecimento técnico e domínio do conteúdo	☐	☐	☐	☐	☐
Didática e clareza nas explicações	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
Pontualidade e assiduidade	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade e respeito no relacionamento	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

Q9. A instituição promove ações de responsabilidade social e sustentabilidade?

*

- ☐ Sim, de forma excelente (5)
- ☐ Sim, de forma satisfatória (4)
- ☐ Sim, mas de forma limitada (3)
- ☐ Sim, mas de forma insuficiente (2)
- ☐ Não promove (1)
- ☐ Não sei informar (0)

Q10. A instituição promove inclusão e acessibilidade? *

- ☐ Excelente (5)
- ☐ Muito Bom (4)
- ☐ Bom (3)
- ☐ Regular (2)
- ☐ Insuficiente (1)
- ☐ Não sei informar (0)



Well done! All errors are fixed.

Áreas de convivência	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estacionamento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acessibilidade física	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

Q17. Você conhece o Projeto Pedagógico do seu curso (PPC)? *

- ☐ Conheço completamente (5)
- ☐ Conheço bem (4)
- ☐ Conheço parcialmente (3)
- ☐ Conheço pouco (2)
- ☐ Não conheço (1)

Q18. Você conhece a CPA (Comissão Própria de Avaliação) da instituição? *

- ☐ Conheço bem e sei sua função (5)
- ☐ Conheço, mas não sei exatamente sua função (4)
- ☐ Já ouvi falar (3)
- ☐ Conheço pouco (2)
- ☐ Não conheço (1)

Q19. A instituição divulga os resultados das avaliações realizadas pela CPA? *

- ☐ Sempre divulga de forma clara (5)
- ☐ Divulga frequentemente (4)
- ☐ Divulga às vezes (3)
- ☐ Raramente divulga (2)
- ☐ Nunca divulga (1)
- ☐ Não sei informar (0)

✓ Well done! All errors are fixed.

Núcleo de Apoio
Psicopedagógico
(NAP)

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Q23. Como você avalia o atendimento e suporte da sua Coordenação de Curso para sua permanência e *

- ☐ Excelente (5)
- ☐ Muito Bom (4)
- ☐ Bom (3)
- ☐ Regular (2)
- ☐ Insuficiente (1)

💰 DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Q24. A instituição oferece transparência sobre investimentos e melhorias implementadas? *

- ☐ Sempre oferece transparência (5)
- ☐ Frequentemente oferece transparência (4)
- ☐ Às vezes oferece transparência (3)
- ☐ Raramente oferece transparência (2)
- ☐ Nunca oferece transparência (1)
- ☐ Não sei informar (0)

📊 SATISFAÇÃO GERAL E LEALDADE (NPS)

Q25. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria esta instituição para um amigo ou familiar? *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10

Definitivamente
não
recomendaria

Definitivamente
recomendaria

✓ Well done! All errors are fixed.

Excelente (5)

- ☐ Muito Boa (4)
- ☐ Boa (3)
- ☐ Regular (2)
- ☐ Insuficiente (1)
- ☐ () Não sei avaliar (0)

Q14. Você tem conhecimento sobre os órgãos de representação estudantil (Diretório Acadêmico, representantes de turma)? *

- ☐ Conheço bem e participo (5)
- ☐ Conheço bem (4)
- ☐ Conheço parcialmente (3)
- ☐ Conheço pouco (2)
- ☐ Não conheço (1)

DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Q15. Você utiliza o Google Workspace (Gmail, Drive, Meet)? *

- ☐ Sim, uso regularmente (5)
- ☐ Sim, uso ocasionalmente (4)
- ☐ Uso raramente (3)
- ☐ Conheço, mas não uso (2)
- ☐ Não conheço (1)

 Q16A. Como você avalia a infraestrutura física da instituição? *

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)	Não utilizo (0)
Salas de aula (conforto, climatização, acústica)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

✓ Well done! All errors are fixed.

Sim, percebo claramente (5)

- ☐ Sim, percebo algumas melhorias (4)
- ☐ Percebo poucas melhorias (3)
- ☐ Não percebo melhorias (2)
- ☐ Não acompanho as avaliações (1)
- ☐ Não sei informar (0)

DIMENSÃO 9: POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

Q21. Quais serviços de apoio ao estudante você utilizou? [Múltipla Escolha] *

- ☐ Biblioteca (física ou digital)
- ☐ Monitoria acadêmica
- ☐ Suporte psicopedagógico
- ☐ Orientação de carreira/estágio
- ☐ Programas de iniciação científica
- ☐ Programas de extensão
- ☐ Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP)
- ☐ Não utilizei nenhum serviço

Q22 Como você avalia os seguintes serviços *

	Excelente (5)	Muito Bom (4)	Bom (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)	Não utilizo (0)
Biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Monitoria acadêmica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte psicopedagógico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Orientação de carreira/estágio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Programas de iniciação científica	☐	☐	☐	☐	☐	☐

✔ Well done! All errors are fixed.

Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
---------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Q23. Como você avalia o atendimento e suporte da sua Coordenação de Curso para sua permanência e *

☐ Excelente (5)
☐ Muito Bom (4)
☐ Bom (3)
☐ Regular (2)
☐ Insuficiente (1)

🏠 DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Q24. A instituição oferece transparência sobre investimentos e melhorias implementadas? *

☐ Sempre oferece transparência (5)
☐ Frequentemente oferece transparência (4)
☐ Às vezes oferece transparência (3)
☐ Raramente oferece transparência (2)
☐ Nunca oferece transparência (1)
☐ Não sei informar (0)

📊 SATISFAÇÃO GERAL E LEALDADE (NPS)

Q25. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria esta instituição para um amigo ou familiar? *

1

Definitivamente não recomendaria

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Definitivamente recomendaria

Jotform

Agora crie o seu próprio Jotform - É grátis!

Crie seu próprio Jotform

Figura 9 - Índice de avaliação Estudantes aplicado em 2025/2



3.1.9. Índice de satisfação Acadêmica – Professores 2025/2

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar (EAR) aplicou questionário eletrônico estruturado aos docentes que lecionam na modalidade presencial no 2º semestre de 2025 (2025.2). O instrumento contempla 61 variáveis alinhadas aos 5 Eixos e 10 Dimensões do SINAES (Lei nº 10.861/2004), com escala Likert de 5 pontos (1=Insuficiente a 5=Excelente), autoavaliações, NPS docente (escala 1-5) e campo qualitativo aberto.

Coleta: 10 a 24 de fevereiro de 2026. Universo: docentes "ambas". Respondentes: 3 válidos (taxa: alta representatividade qualitativa). Limitação: n=3 impõe foco em tendências/percepções (não estatística inferencial)



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - PROFESSORES

SEÇÃO 1: IDENTIFICAÇÃO

Q1. Nome do Professor: *

Primeiro nome

Último nome

Q2. Data de nascimento: *

Data

e.g., 23

Q5. Qual modalidade você leciona?

- ☒ Presencial
☐ EAD
☐ Ambas

Q6. Você atua em outra atividade profissional, além de lecionar? *

- ☐ Sim
☐ Não

Q7. Há quanto tempo você atua como professor(a) universitário(a)? *

- ☐ Menos de 1 ano
☐ 1 a 3 anos
☐ 4 a 6 anos
☐ 7 a 10 anos
☐ Mais de 10 anos

Q8. Você leciona de forma frequente em outra instituição de Ensino Superior além da Escola Superior do Ar? *

- ☐ Sim
☐ Não

DIMENSÃO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Q9. Como você avalia os seguintes documentos e recursos institucionais? *

Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)	Não se Aplica (0)
-------------------------	-------------------	---------------	---------------------	---------------------------	----------------------

Q11. Como você avalia os seguintes aspectos institucionais de apoio ao ensino e pesquisa? *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)	Não se Aplica (0)
Apoio para atualização acadêmica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eventos institucionais (palestras, seminários)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade de tempo para pesquisas acadêmicas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Infraestrutura disponível para pesquisas acadêmicas	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

Q12. Como você avalia as iniciativas de responsabilidade social e inclusão? *

- ☐ Muito Satisfeito (5)
- ☐ Satisfeito (4)
- ☐ Neutro (3)
- ☐ Insatisfeito (2)
- ☐ Muito Insatisfeito (1)
- ☐ () Não sei informar (0)

DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Q13. Como você avalia a comunicação institucional? *

Institucional						
Manual do Professor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Código de Ética e Conduta da Instituição	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 2: POLÍTICAS PARA ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Q10. Como você se autoavalia em relação à sua prática docente? *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)	Não se Aplica (0)
Utilização de metodologias diversificadas (estudo de caso, simulação, problematização, aulas práticas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coerência do conteúdo com o plano de ensino	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relação entre teoria e prática	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação dos processos avaliativos (individual, grupo, integrada)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assiduidade e pontualidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relacionamento cordial e ambiente produtivo com estudantes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Compreensão e atendimento das necessidades de aprendizagem dos estudantes	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Apoio ao desenvolvimento didático-pedagógico dos docentes	☐	☐	☐	☐	☐
Incentivo à participação em atividades acadêmicas extraclasses	☐	☐	☐	☐	☐
Postura ética e profissional na relação com os docentes	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza ao compartilhar os objetivos da unidade com os docentes	☐	☐	☐	☐	☐
Feedback sobre o desempenho docente	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Q16. Você utiliza laboratórios de informática nas suas aulas? *

- ☐ Sim, regularmente
- ☐ Sim, ocasionalmente
- ☐ Não utilizo

Q17. Como você avalia os laboratórios de informática? *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)
Softwares instalados nas máquinas	☐	☐	☐	☐	☐
Conservação e manutenção dos equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐

- ☐ Muito Satisfeito (5)
☐ Satisfeito (4)
☐ Neutro (3)
☐ Insatisfeito (2)
☐ Muito Insatisfeito (1)

DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL

Q14. Como você avalia os seguintes aspectos de gestão de pessoas? *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)
Plano de Cargos e Salários	☐	☐	☐	☐	☐
Benefícios oferecidos	☐	☐	☐	☐	☐
Valorização do Currículo Lattes	☐	☐	☐	☐	☐
Processo de contratação	☐	☐	☐	☐	☐
Flexibilidade de horário para lecionar	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

Q15. Como você avalia o(a) Coordenador(a) de Curso? *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)
Domínio de conhecimento sobre o curso	☐	☐	☐	☐	☐
Abertura para sugestões que podem ser	☐	☐	☐	☐	☐

Q18. Condicional Como você avalia a infraestrutura geral da unidade?
[MATRIZ] *

	Muito Satisfeito (5)	Satisfeito (4)	Neutro (3)	Insatisfeito (2)	Muito Insatisfeito (1)
Salas de aula (conservação do mobiliário, equipamentos multimídia, climatização)	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca (variedade de títulos, acervo atualizado)	☐	☐	☐	☐	☐
Segurança	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservação e limpeza da estrutura	☐	☐	☐	☐	☐
Serviços de cantina/alimentação	☐	☐	☐	☐	☐
Estacionamento	☐	☐	☐	☐	☐
Banheiros	☐	☐	☐	☐	☐
Wi-Fi disponível nas dependências	☐	☐	☐	☐	☐
Áreas de convivência	☐	☐	☐	☐	☐
Auditório	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

Q19. Em relação à CPA - Comissão Própria de Avaliação: *

	Sim	Às vezes	Não
Você costuma participar dos processos de avaliação periódicas promovidos pela CPA?	☐	☐	☐
Você é informado(a) dos resultados destas avaliações institucionais?	☐	☐	☐
Você percebe melhorias a partir dessas avaliações?	☐	☐	☐

Nada Provável

Extremamente
Provável

Q24. Satisfação geral com a instituição: *

- ☐ Muito satisfeito (5)
- ☐ Satisfeito (4)
- ☐ Neutro (3)
- ☐ Insatisfeito (2)
- ☐ Muito insatisfeito (1)

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Q25. Utilize este espaço para comentários adicionais, críticas ou sugestões em qualquer dos aspectos acima avaliados: [Opcional]

Q20. Acesso aos resultados da autoavaliação institucional: *

- ☐ Muito Satisfeito (5)
- ☐ Satisfeito (4)
- ☐ Neutro (3)
- ☐ Insatisfeito (2)
- ☐ Muito Insatisfeito (1)

DIMENSÃO 9: POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

Q21. Como você avalia a qualidade dos estudantes do curso? *

- ☐ Muito Satisfeito (5)
- ☐ Satisfeito (4)
- ☐ Neutro (3)
- ☐ Insatisfeito (2)
- ☐ Muito Insatisfeito (1)

DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Q22. Como você avalia a transparência institucional sobre investimentos e melhorias? *

- ☐ Muito Satisfeito (5)
- ☐ Satisfeito (4)
- ☐ Neutro (3)
- ☐ Insatisfeito (2)
- ☐ Muito Insatisfeito (1)
- ☐ Não sei informar (0)

SATISFAÇÃO GERAL E LEALDADE (NPS)

Q23. Em uma escala de 1 a 5, qual a probabilidade de você recomendar a instituição como LOCAL DE TRABALHO? *

Figura 10 – Avaliação institucional professores – 2025/2

3.1.10. 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 EAA 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.

Em 2025 foram realizadas duas coletas. Referente ao primeiro semestre de 2025, realizada no período de 01/07/2025 a 20/08/2025. Referente ao segundo semestre de 2025, realizada no período de 01/02/2026 a 29/02/2026.

Durante os períodos informados, 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.

3.1.11. Sensibilização da comunidade acadêmica e meios de divulgação

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

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



Figura 11 – Modelo de e-mail de sensibilização de discentes - Fonte: CPA

3.1.12. Plano de divulgação em 2025/2

Introdução

A Pesquisa Institucional (CPA) é fundamental para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Escola Superior do Ar. Durante o período 2025/2, implementamos estratégias abrangentes de comunicação para garantir a máxima participação de alunos, professores e colaboradores, coletando feedback valioso que subsidia melhorias contínuas em nossa instituição.

Período da Pesquisa

Período de Coleta: 01 de fevereiro de 2026 a 07 de março de 2026

Semestre Avaliado: 2º semestre de 2025

Públicos Alcançados: Alunos, Professores, Colaboradores e Coordenadores

Objetivo: Avaliar infraestrutura, qualidade das aulas, atendimento administrativo, recursos bibliográficos, ambiente de trabalho e políticas institucionais

Canais e Estratégias de Comunicação

Canal	Públicos	Período	Frequência
AVA	Alunos	01/02/2026	Uma vez
WhatsApp - 1ª Msg	Alunos	01-27/02/2026	Uma vez
WhatsApp - 2ª Msg	Alunos	28/02-07/03/2026	Uma vez
E-mail - 1ª Msg	Alunos	01/02/2026	Uma vez
E-mail - 2ª Msg	Alunos	15/02/2026	Uma vez
E-mail - 3ª Msg	Alunos	05/03/2026	Uma vez
E-mail - Professores	Professores	01/02/2026	Uma vez
E-mail - Colaboradores	Colaboradores	01/02/2026	Uma vez
E-mail - Coordenadores	Coordenadores	01/02/2026	Uma vez

Ações Implementadas - Comunicação Digital



1. Comunicação no Ambiente de Aprendizagem (AVA)

Data: 01/02/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Concluída

Objetivo: Alcance direto e imediato de todos os alunos matriculados no período 2025/2

Mensagem Enviada:

⚠ SUA OPINIÃO IMPORTA!

Confira seu e-mail! Enviamos o link da Pesquisa CPA referente ao 2º semestre de 2025 - sua chance de transformar a EAR.

São apenas 10 minutos para avaliar a EAR e contribuir com melhorias na sua formação.

Acesse agora:

<https://form.jotform.com/253276>

027307051 Prazo: até

27/02/2026

2. WhatsApp - 1ª Mensagem (Divulgação Inicial)

Período: 01-27/02/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Concluída

Objetivo: Reforçar através de canal direto, destacando os 4 pilares da avaliação

Mensagem Enviada:

Olá! Aqui é a CPA da Escola Superior do Ar.

Queremos ouvir sua opinião sobre o 2º semestre de 2025:

- ✓ Infraestrutura e laboratórios
- ✓ Qualidade das aulas
- ✓ Atendimento administrativo



✓ Biblioteca e recursos

Leva 10 minutos e é 100% anônimo.

Responda agora:

<https://form.jotform.com/253276027307051>

Prazo: até 27/02

Sua participação faz diferença.

Caso já tenha respondido, desconsidere esta mensagem.

CPA - Escola Superior do Ar

3. WhatsApp - 2ª Mensagem (Reforço Final)

Período: 28/02-07/03/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Concluída

Objetivo: Segunda chamada com urgência, destacando prazo final

Mensagem Enviada:

Olá, aluno(a)!

A Pesquisa Institucional (2º/2025) está chegando ao fim e sua participação é fundamental para melhorias reais na EAR.

Ainda não respondeu? Acesse agora:

<https://form.jotform.com/253276027307051>

🕒 Leva apenas 10 minutos

🔒 100% anônimo

📅 Prazo: até 07/03, às 18h

Caso já tenha respondido, desconsidere esta mensagem.



CPA - Escola Superior do Ar

Ações Implementadas - Comunicação por E-mail

1. E-mail 1º - Alunos (Sensibilização Inicial)

Data: 01/02/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: Sua opinião transforma a EAR - Pesquisa CPA 2025/2 - Alunos EAR

Objetivo: Motivar participação destacando o impacto transformador da pesquisa

Conteúdo do E-mail:

Olá, aluno!

Chegou a hora de você ser protagonista das mudanças que deseja ver na nossa instituição! Esta pesquisa é uma exigência do Ministério da Educação (MEC) para avaliar os cursos vigentes no país.

A pesquisa busca avaliar nosso desempenho no 2º semestre de 2025 e a EAR quer ouvir VOCÊ.

São apenas 10 minutos que podem transformar:

- ✓ Infraestrutura do campus
- ✓ Qualidade das aulas
- ✓ Atendimento dos setores
- ✓ Serviços de apoio ao estudante

CLIQUE NO LINK E RESPONDA AGORA:

<https://form.jotform.com/253276027307051>

A pesquisa é 100% anônima e confidencial.

Prazo: até 27 de fevereiro de 2026.



Contamos com você!

Atenciosamente,

Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Escola Superior do Ar

2. E-mail 2º - Alunos (Reforço)

Data: 15/02/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: Lembrete: sua opinião é essencial para melhorar a EAR

Objetivo: Reforçar importância e benefícios da participação

Conteúdo do E-mail:

Olá, aluno(a)!

Queremos ouvir você na Pesquisa Institucional (CPA) da EAR, referente ao 2º semestre de 2025.

Sua participação é muito importante para orientar melhorias reais em: • Infraestrutura e laboratórios

- Qualidade das aulas e do curso
- Atendimento administrativo
- Biblioteca e recursos digitais

Leva cerca de 10 minutos e é anônima e confidencial.

Clique aqui para responder agora:

<https://form.jotform.com/253276027307051>

Prazo para participar: 27/02, até 18h.



Se tiver qualquer dificuldade para acessar, responda este e-mail que ajudamos.

Atenciosamente,

Comissão Própria de Avaliação (CPA) – EAR

3. E-mail 3º - Alunos (Última Chance)

Data: 05/03/2026 | **Público:** Alunos | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: Última chance: participe da Pesquisa

Institucional da EAR **Objetivo:** Urgência e chamada final de participação

Conteúdo do E-mail:

Olá, aluno(a)!

A Pesquisa Institucional (CPA) do 2º semestre de 2025 está chegando ao fim e sua participação ainda faz toda a diferença.

Por que responder agora?

- ✓ Sua opinião orienta melhorias reais na EAR
- ✓ Leva apenas 10 minutos
- ✓ É 100% anônima e confidencial
- ✓ Suas sugestões viram ações no próximo semestre

👉 Responda agora:

<https://form.jotform.com/253276027307051>

🕒 Prazo final: 07/03, até 18h

Após essa data, não será mais possível participar.



Contamos com você!

Caso já tenha respondido, desconsidere este e-mail.

Atenciosamente,

Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Escola Superior do Ar



Comunicações Segmentadas por Público

4. E-mail - Professores

Data: 01/02/2026 | **Público:** Corpo Docente | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: Avaliação Institucional 2025: contamos com sua participação

Objetivo: Mobilizar participação docente e destacar impactos prévios

Conteúdo do E-mail:

Prezado(a) Professor(a),

Como parte essencial do corpo docente da Escola Superior do Ar, sua visão é fundamental para o aprimoramento contínuo da qualidade acadêmica.

A Avaliação Institucional (CPA) referente ao 2º semestre de 2025 está aberta e sua participação é essencial.

Queremos conhecer seu olhar profissional sobre:

- ✓ Condições de trabalho e recursos pedagógicos
- ✓ Apoio institucional ao desenvolvimento docente
- ✓ Gestão acadêmica e coordenação de curso
- ✓ Infraestrutura e suporte técnico
- ✓ Políticas de valorização profissional

Sua contribuição gera mudanças reais.

As avaliações de 2024 resultaram em melhorias nos laboratórios, capacitação docente, ampliação do acervo bibliográfico digital e novos recursos tecnológicos em salas de aula.

👉 Clique aqui e participe agora:

<https://form.jotform.com/253295559598074>

🕒 Tempo estimado: 12-15 minutos

🔒 Respostas confidenciais e anônimas



 Prazo: 27 de fevereiro de 2026, até 18h

Sua contribuição fortalece a excelência acadêmica da nossa instituição.

Atenciosamente,

Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Coordenação Acadêmica

5. E-mail - Colaboradores

Data: 01/02/2026 | **Público:** Colaboradores | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: Avaliação Institucional 2025: sua opinião é

fundamental **Objetivo:** Valorizar contribuição de

todos os colaboradores

Conteúdo do E-mail:

Prezado(a) Colaborador(a),

Você faz parte da equipe que constrói a Escola Superior do Ar todos os dias, e sua visão é fundamental para continuarmos evoluindo.

A Avaliação Institucional (CPA) referente ao 2º semestre de 2025 está aberta e sua participação é essencial.

Queremos ouvir sua opinião sobre:

- ✓ Ambiente de trabalho e infraestrutura
- ✓ Comunicação interna e gestão
- ✓ Políticas institucionais e suporte
- ✓ Recursos e processos administrativos
- ✓ Desenvolvimento profissional

Sua contribuição gera mudanças reais.



As avaliações anteriores resultaram em melhorias nos processos internos, infraestrutura, comunicação e políticas de valorização.

👉 Clique aqui e participe agora:

<https://form.jotform.com/253303130209038>

🕒 Tempo estimado: 10-12 minutos

🔒 Respostas confidenciais e anônimas

📅 Prazo: 27 de fevereiro de 2026, até 18h

Sua voz fortalece a EAR.

Atenciosamente,

Comissão Própria de Avaliação (CPA)

6. E-mail - Coordenadores (Exemplo: MBA Gestão Aeroportuária)

Data: 01/02/2026 | **Público:** Coordenadores de Cursos | **Status:** ✓ Enviado

Assunto: E-mail personalizado para cada coordenador (ex: Angela - MBA Gestão Aeroportuária)

Objetivo: Mobilizar lideranças acadêmicas e estimular participação cascata

Conteúdo do E-mail (exemplo Angela):

Olá, Angela.

Como coordenador(a) do curso de MBA em Gestão Aeroportuária, sua participação na Avaliação Institucional (CPA) referente ao 2º semestre de 2025 é essencial e estratégica.

Seu papel duplo:

- Avaliar a gestão acadêmica, apoio institucional, infraestrutura, recursos pedagógicos e políticas institucionais sob a perspectiva de liderança do curso



- Mobilizar professores e alunos do seu curso para participarem

Impacto real das avaliações dos coordenadores em 2025:

- Reestruturação do apoio administrativo às coordenações
- Novos sistemas de gestão acadêmica
- Ampliação da autonomia das coordenações
- Melhorias em processos burocráticos

👉 Participe agora:

<https://form.jotform.com/253296163655060>

🔒 Respostas confidenciais

🕒 Tempo estimado: 12-15 minutos

📅 Prazo: 27/02/2026, até 18h

Contamos com você!

Atenciosamente,

Diretoria Acadêmica

Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Resumo Executivo das Ações

Ação	Público	Canal	Status
Divulgação Inicial	Alunos	AVA + WhatsApp + E-mail	✓ Concluída
Reforço 1	Alunos	E-mail	✓ Concluída
Reforço 2 (Final)	Alunos	WhatsApp + E-mail	✓ Concluída
Mobilização Docente	Professores	E-mail	✓ Concluída
Engajamento Colaboradores	Colaboradores	E-mail	✓ Concluída
Mobilização Lideranças	Coordenadores	E-mail Personalizado	✓ Concluída



Benefícios Alcançados

- ✓ **Cobertura Ampla e Segmentada:** Múltiplos canais (AVA, WhatsApp, E-mail) com mensagens personalizadas por público
- ✓ **Abordagem Escalonada:** Três rodadas de comunicação para alunos (inicial, reforço, urgência) garantindo engajamento máximo
- ✓ **Transparência Total:** Explicitação clara da anonimidade, confidencialidade e impacto real das respostas
- ✓ **Comunicação Contextualizada:** Cada público recebe mensagens alinhadas com seus interesses e papéis na instituição
- ✓ **Evidência de Impacto:** Destaque das melhorias implementadas em 2024 (laboratórios, capacitação, acervo bibliográfico, tecnologia)
- ✓ **Mobilização Cascata:** Engajamento de coordenadores para mobilizar professores e alunos em seus respectivos cursos
- ✓ **Facilidade de Acesso:** Links diretos específicos por público para respostas no formulário JotForm
- ✓ **Suporte Oferecido:** Opção de responder e-mail para dúvidas de acesso técnico
- ✓ **Tópicos Estratégicos:** Avaliação de infraestrutura, qualidade acadêmica, atendimento, recursos, ambiente de trabalho e políticas institucionais

Conclusão

A Avaliação Institucional do 2º semestre de 2025 foi implementada com uma estratégia de comunicação abrangente, segmentada e escalonada, garantindo o alcance de todos os públicos-chave da Escola Superior do Ar: alunos, professores, colaboradores e coordenadores.

Por meio de 6 tipos diferentes de comunicação (AVA, WhatsApp em 2 etapas, E-mails em 3 etapas para alunos, e-mails segmentados para professores, colaboradores e coordenadores), conseguimos criar uma rede de engajamento que:

- Maximiza a participação dos alunos com reforços estratégicos
- Mobiliza o corpo docente com destaque aos benefícios das avaliações passadas



- Valoriza a contribuição dos colaboradores em todos os processos
- Engaja as lideranças acadêmicas (coordenadores) para amplificar a participação

Essa abordagem integrada posiciona a Pesquisa CPA como um instrumento de excelência e melhoria contínua na Escola Superior do Ar, demonstrando o compromisso institucional com feedback e transformação baseada em dados coletados de todos os stakeholders.

3.1.13. 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.

3.1.14. 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 questões percebidas no curso como um todo e reuniões particulares com cada um dos docentes, momento em que são analisados os resultados individuais daquele profissional. No que diz respeito à 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.

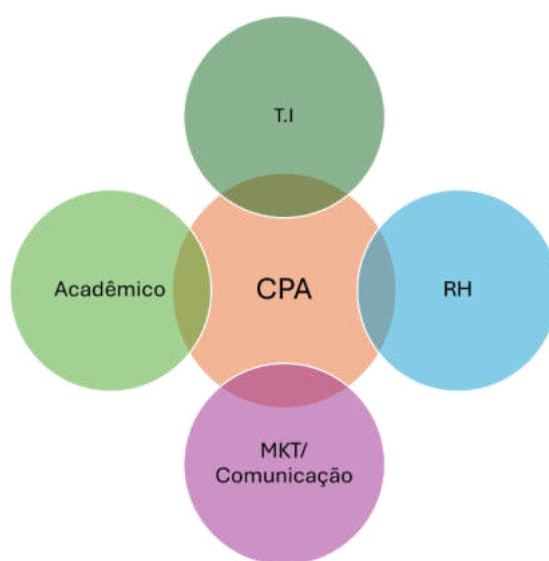


Figura 12 - Grupos participantes do processo de avaliação
Fonte: CPA

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



Figura 13 - 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.

4.4. 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 9 - Tela do Portal da EAR



Figura 10 - Tela do WhatsApp da EAR

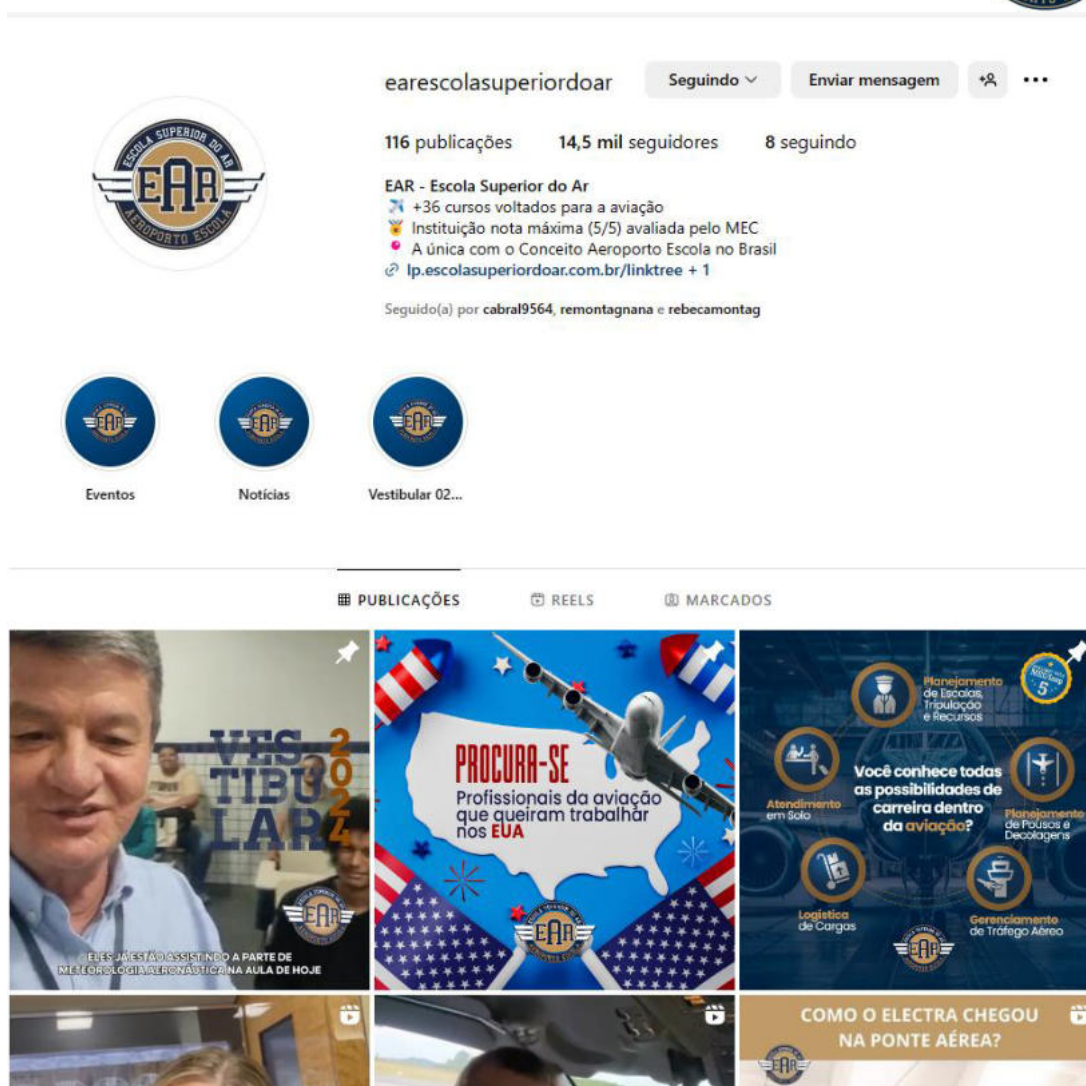


Figura 11 - Tela do Instagram da EAR

4.4.1. 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 regularmente 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

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 12 - GATE/GRU AirPort Jatos Executivos
Fonte: CPA*



*Figura 13 - GOL, no Aeroporto de Congonhas
Fonte: CPA*



Figura 14 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 possui 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 relacionadas 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:

Assinatura:

RA:

Figura 15 - Modelo de Relatório Técnico
Fonte: CPA



Figura 16 - Visita dos alunos ao Aero clube de São Paulo



Figura 17 - Visita dos alunos à Latam



Figura 18 - Visita dos alunos ao Aeroporto de Guarulhos

Ouvidoria

A Ouvidoria da EAA é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extrauniversitária em suas relações com a EAA 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.

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

4.5.1. 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.

4.5.2. 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, C_FLY 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.

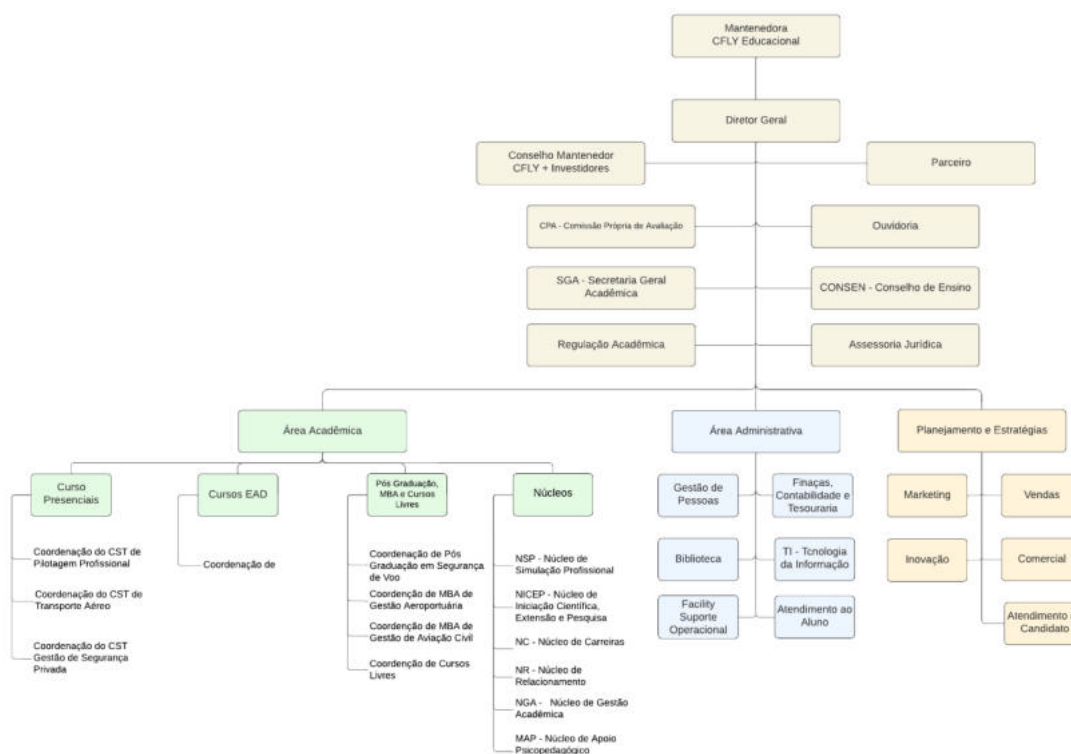


Figura 19 - Representação gráfica da estrutura organizacional

4.5.3. 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.

4.6. 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 86m² 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 95m² e 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 acessível. 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 35m² e 49m², 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 35m² e 49m², 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 63m² onde está instalada a equipe do departamento financeiro, a sala 42, com 52 m² onde está o laboratório de informática, a sala 43 com 41m² 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 2 cadeiras 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	m ²
LABORATÓRIO DE CIÊNCIAS	86,76
BIBLIOTECA	83,74
1º PAV.	m ²
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.	m ²
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.	m ²
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.

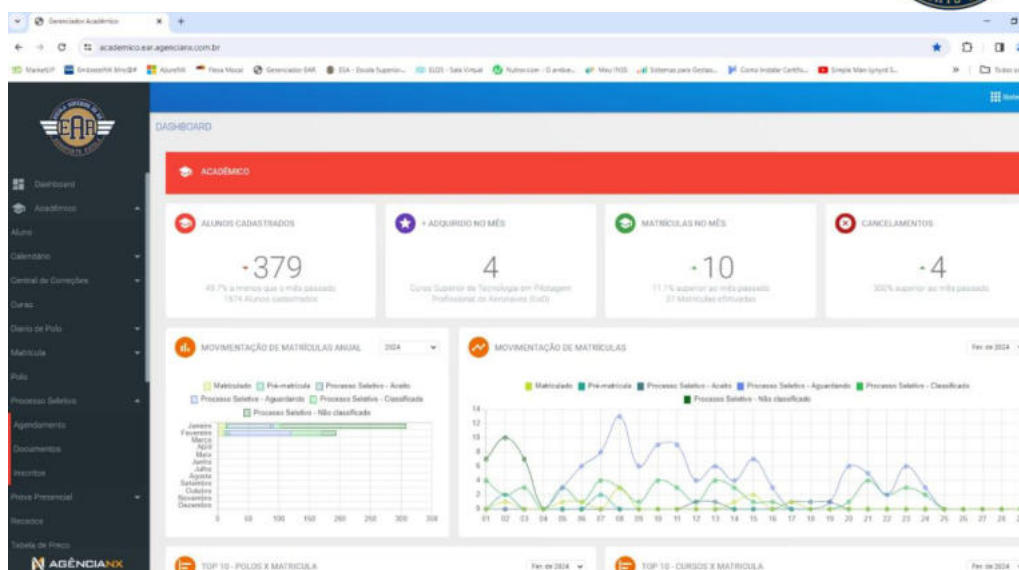


Figura 20 - Tela do ERP Acadêmico NX

- AVA Moodle - Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem.
Ecosistema de gerenciamento e oferta de ambiente virtual, integrado ao ERP Acadêmico. Viabiliza uma plataforma de acesso aos conteúdos de aprendizagem exigidos pelo ambiente educacional

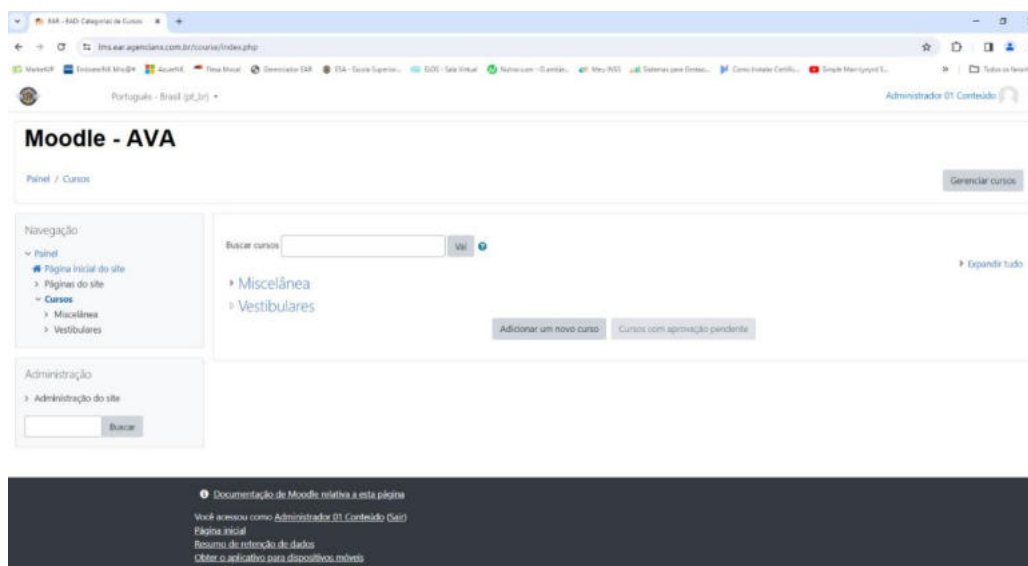


Figura 21 - Tela do Moodle

- EaDStock
Plataforma de conteúdos em formato 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.

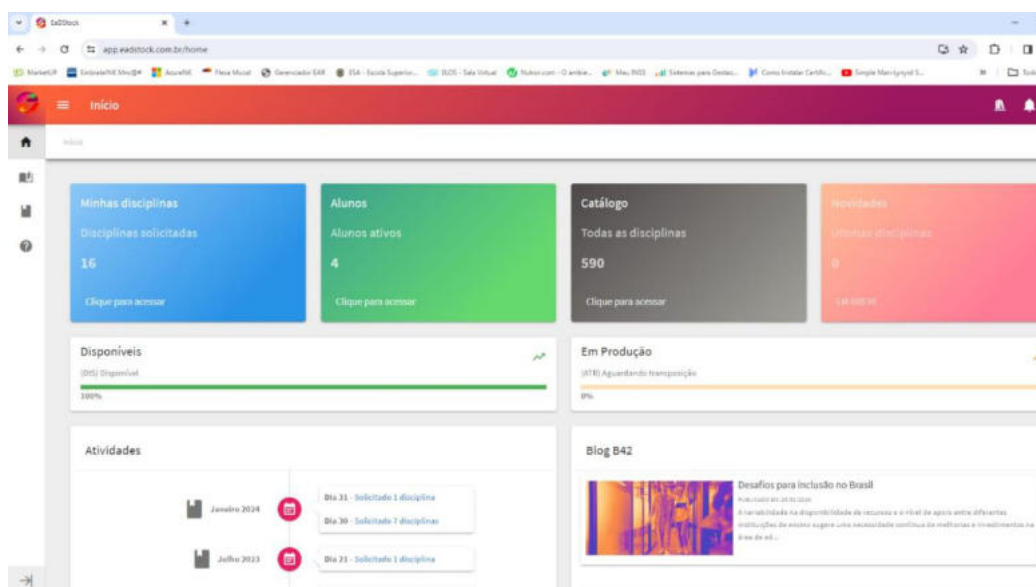


Figura 22 - Tela do EaDStock

- 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.

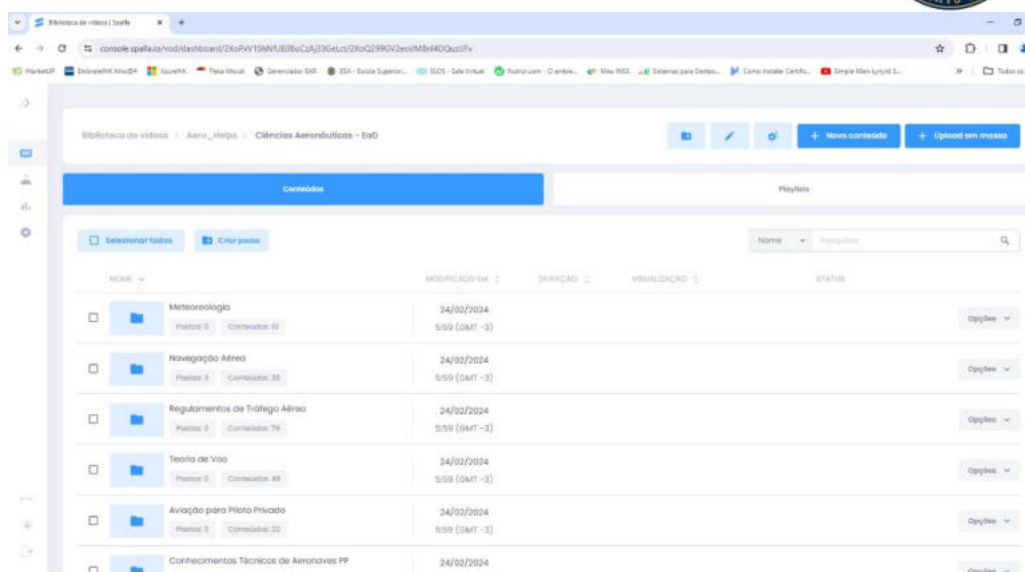


Figura 23 – Tela da Plataforma Spalla

- 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.

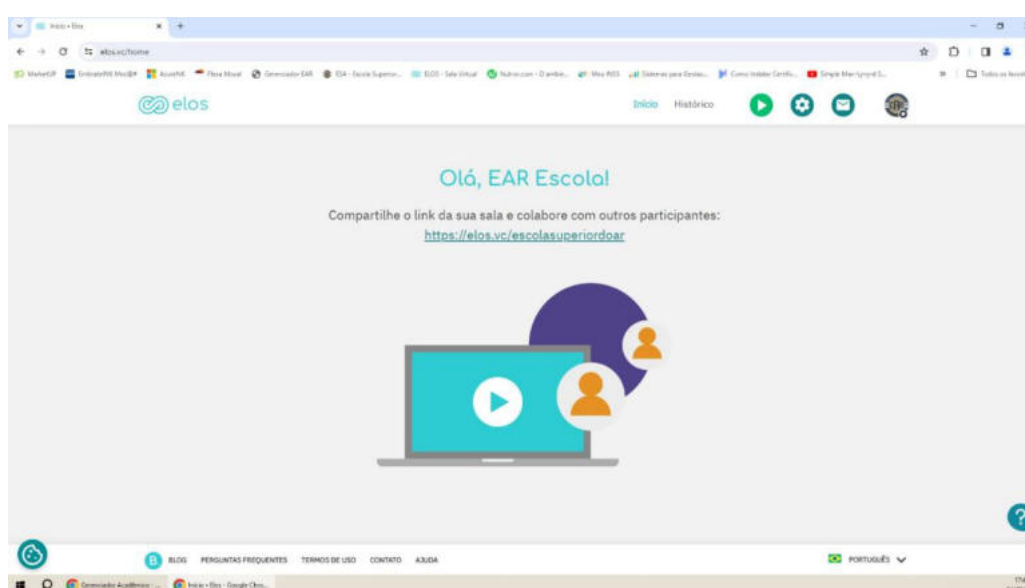


Figura 24 - Tela da Plataforma ELLOS

- 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).

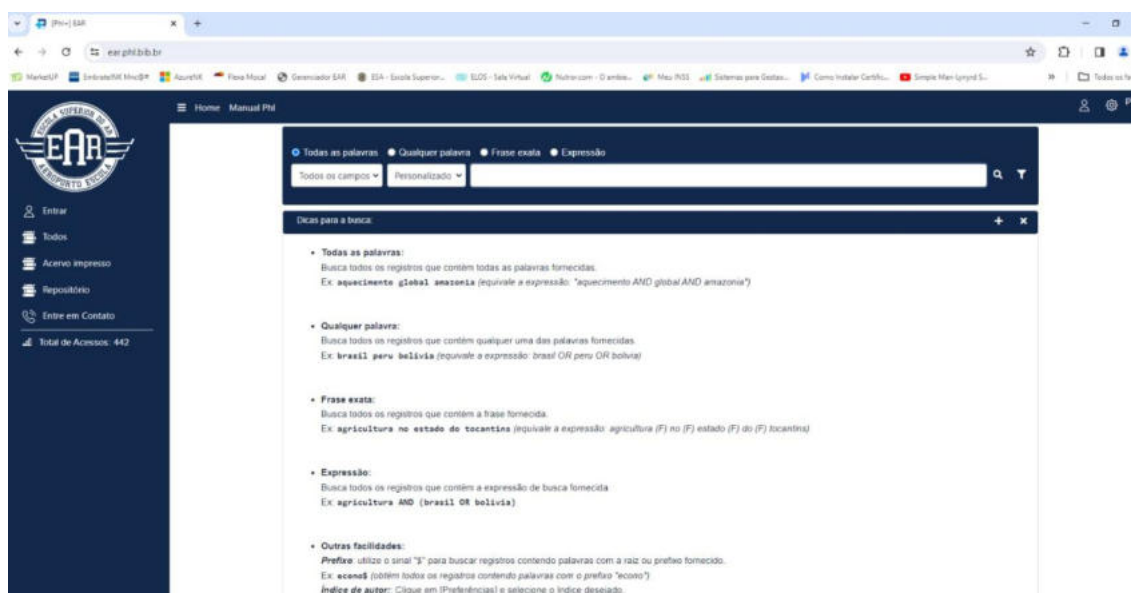


Figura 25 - Tela do PHL - Gerenciador de Acervo Bibliográfico

- 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, Educus, 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 downloads de obras para estudo *off-line*.

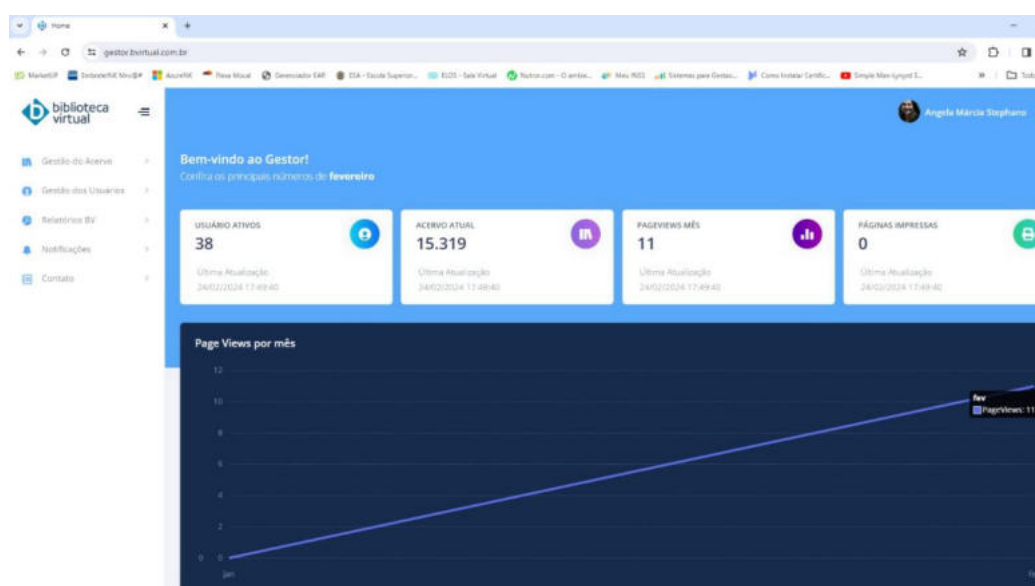
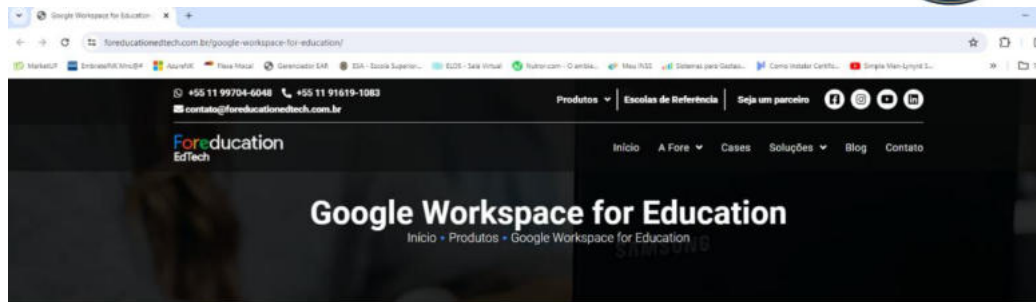


Figura 26 - Tela da Biblioteca Virtual Pearson

- *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.



Google Workspace for Education

O sucesso da sua instituição de ensino está aqui

O Google Workspace for Education é o que há de mais completo em termos de tecnologia educacional Google. É um conjunto de ferramentas e aplicativos para ser usado dentro e fora da sala de aula, facilitando a colaboração, potencializando o ensino e protegendo seu ambiente de aprendizagem.



Pode ser utilizado gratuitamente ou com recursos pagos aprimorados ao seu pacote, de acordo com o que a sua instituição precisa. É a personalização do ensino e da aprendizagem!

O Google Workspace for Education possui a edição gratuita Education Fundamentals, sem custo para todas as instituições qualificadas. Se a sua instituição precisar de recursos mais avançados, o Google também oferece edições pagas, como o Education Standard, o Teaching and Learning Upgrade e o Education Plus.

Figura 27 - 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 de segundo semestre de 2023

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.

5.1.1. Resultados Discentes

Estudante de graduação avalia professores em geral

A Figura abaixo indica que existe alta aceitação dos docentes, sendo que 67,7% dos estudantes atribuíram nota 10,0 e 33,3% atribuíram nota 7,0

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

3 respostas

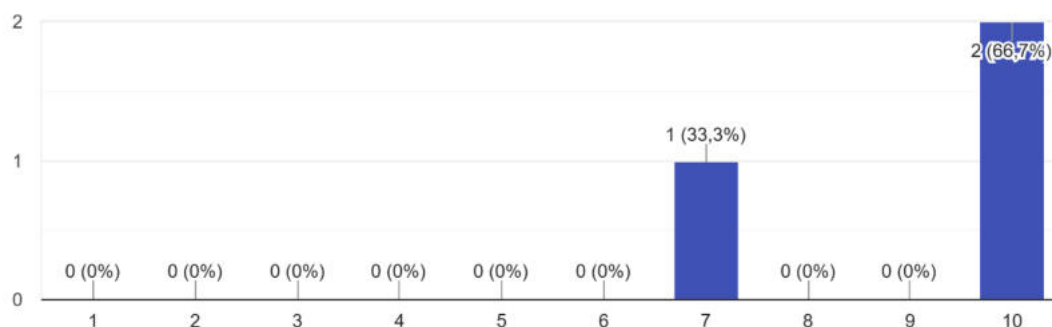


Figura 28 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes

Fonte: CPA

Estudante de graduação avalia o coordenador de curso

Igualmente em relação aos coordenadores os estudantes indicam o mesmo grau de satisfação, ou seja, 67,7% dos estudantes atribuíram nota 10,0 e 33,3% atribuíram nota 7,0. Apontam também que os estudantes estão plenamente satisfeitos em relação a frequência de contato com os coordenadores que ocorre em “Mais de uma vez por semana”.

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

3 respostas

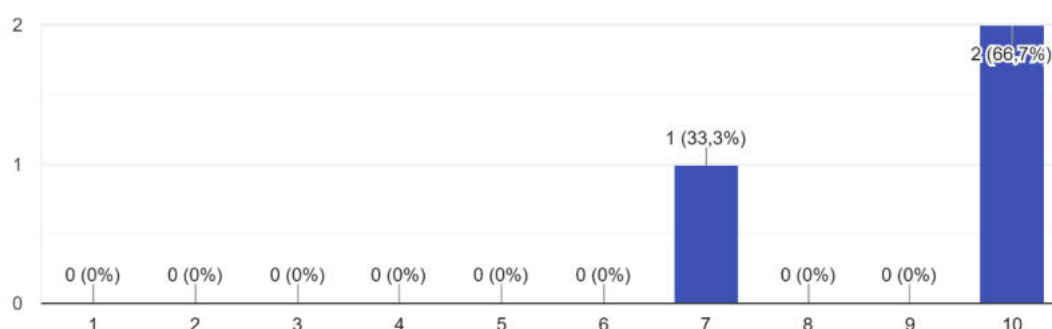


Figura 29 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes

Fonte: CPA

Qual sua frequência de contato com o coordenador indicado

3 respostas

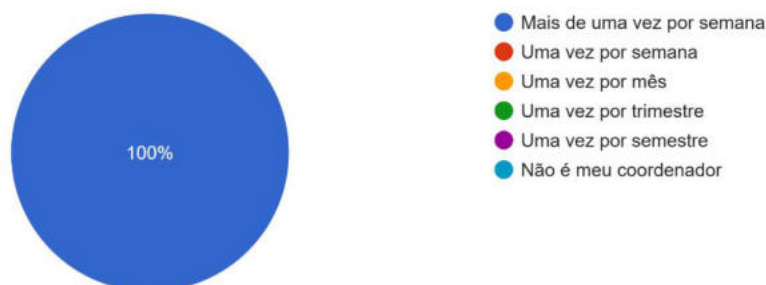


Figura 30 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Na abaixo percebemos que 67,7% 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.

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

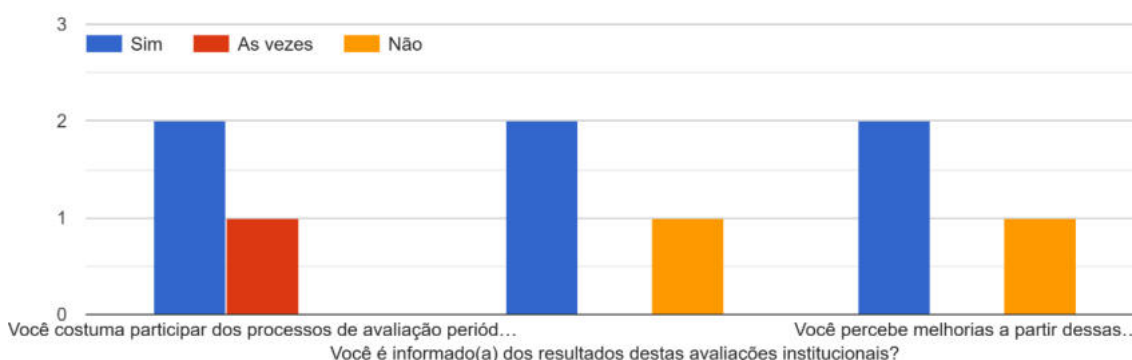


Figura 31 - Percepção sobre a CPA – Estudantes
Fonte: CPA

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 0 a 10, 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 9-10): São estudantes leais e entusiasmados que continuarão comprando e indicarão a EAR para outras pessoas, contribuindo para o crescimento da IES.
- Passivos (notas 7-8): São estudantes satisfeitos, mas não entusiasmados. Eles são vulneráveis a ofertas da concorrência.
- Detratores (notas 0-6): São estudantes insatisfeitos que podem prejudicar a marca e o crescimento da IES através de *feedbacks* negativos.

Como podemos observar na Figura 32, 100% dos estudantes estão na categoria de “Promotores”. A Figura 33 demonstra que 67,7% estão “Muito Satisfeitos” e 37,3% estão “Satisfeitos”. No questionário solicitamos justificativas do porquê atribuíram essa nota e destacamos os seguintes comentários

- Por ser uma excelente instituição com um corpo docente de excelência
- Percebemos um engajamento para que o projeto dê certo, desde os professores à gestão
- A EAR é excelente

Considerando sua experiência com seu curso até os dias de hoje e utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 = Nada Provável e 10 = Extremamente Provável, recomendaria a Escola Superior do Ar a amigos e familiares?

3 respostas

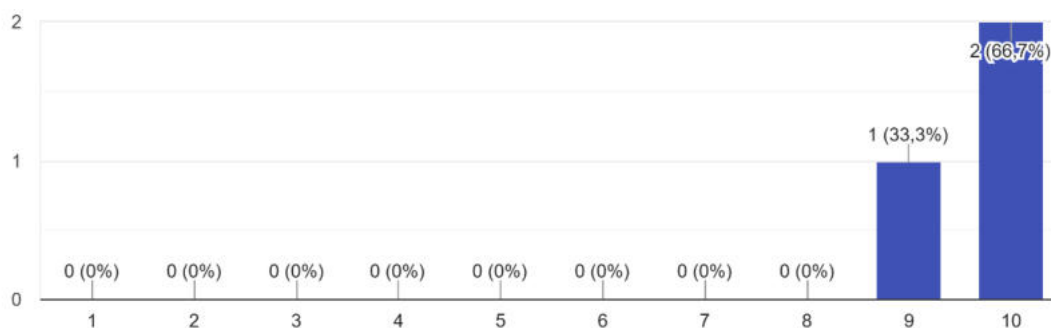


Figura 32 - Net Promoter Score (NPS) – Estudantes

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

3 respostas

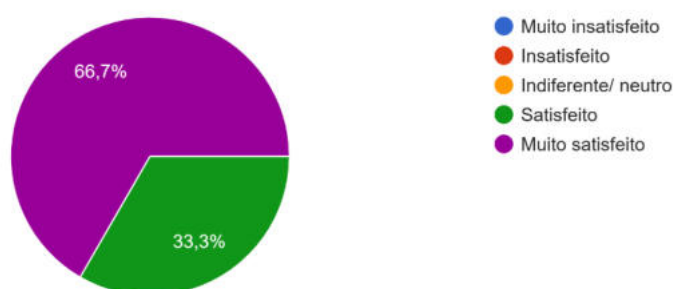


Figura 33 - Grau de Satisfação com a EAR
Fonte: CPA

Infraestrutura Geral

Na Figura 34 observamos que 33,3% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos” com a Infraestrutura Geral da EAR, porém 67,7% declaram-se “Indiferentes”. Desta forma, avaliamos cada aspecto da Infraestrutura Geral, e os resultados podem ser vistos na Figura 35.

Os aspectos melhores avaliados foram:

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

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

- Serviços de cantina/alimentação; e
- Estacionamento

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

3 respostas

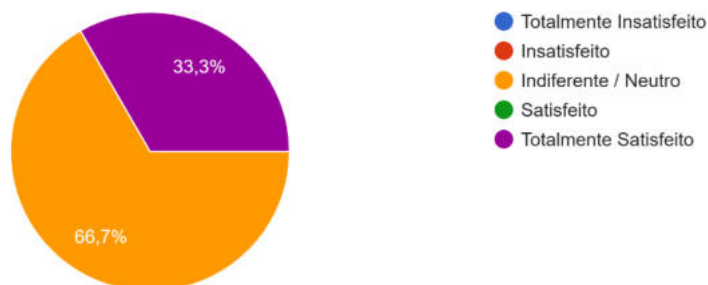


Figura 34 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

Pensando na INFRAESTRUTURA GERAL da unidade em que você estuda, como você avalia os seguintes aspectos?(Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção 'Não se Aplica') -

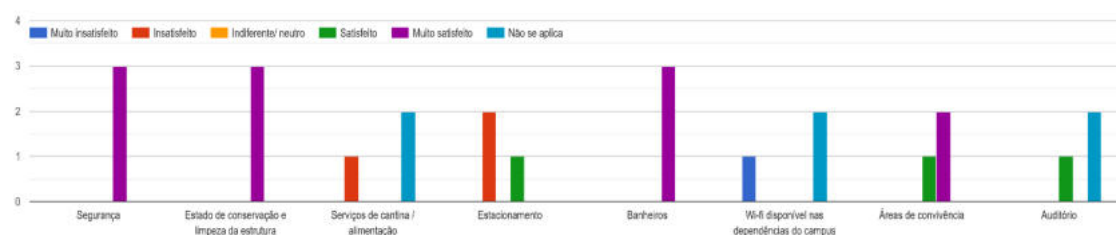


Figura 35 - Itens avaliados na Infraestrutura Geral
Fonte: CPA

Salas de Aula

Com relação a Infraestrutura das Salas de Aula observamos nas Figuras 36 e 37 identificamos alto grau de satisfação, ou seja, 67,7% “Totalmente Satisfeitos” e 33,3% “Satisfeitos”. Observamos também que dois itens merecem atenção especial para correções e melhorias, a saber:

- Quantidade de tomadas disponíveis; e
- Climatização/ Ar-Condicionado

Avaliando a INFRAESTRUTURA das SALAS DE AULA Escola Superior do Ar, qual é seu grau de satisfação atual?

3 respostas

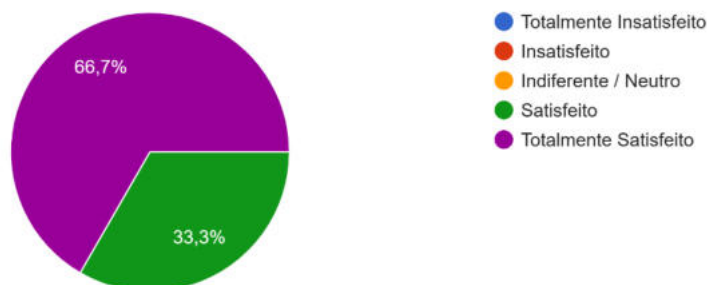


Figura 36 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula - Estudantes
Fonte: CPA

Como você avalia os seguintes aspectos relativos à INFRAESTRUTURA das SALAS DE AULA em que você estuda? (caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se aplica")

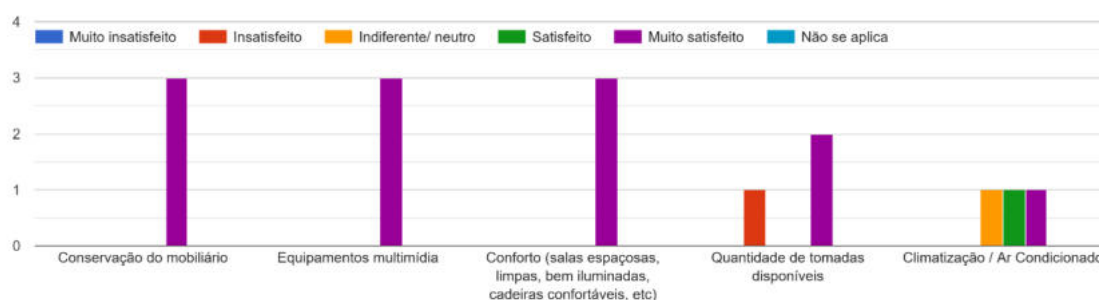


Figura 37 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula
Fonte: CPA

Laboratórios de Informática

Conforme figura abaixo, 100% dos estudantes declararam “Não utilizar laboratório de informática”. Isso se deve ao fato de que as aulas terem iniciado em setembro de 2023 e as disciplinas da grade, neste período, não contemplarem o uso de laboratórios de informática. De qualquer forma sentimos a necessidade de estimular a utilização do laboratório como forma de facilitar o processo de aprendizado.

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

3 respostas

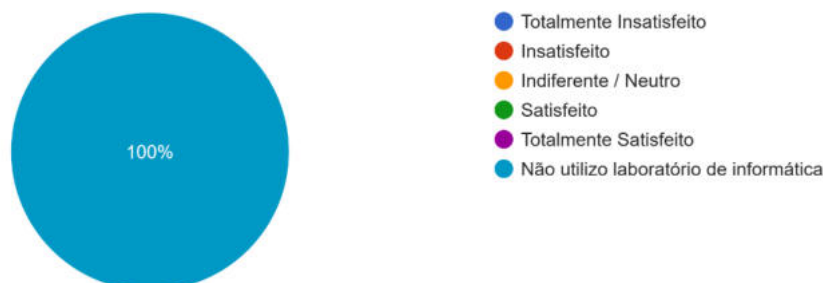


Figura 38 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática – Estudantes
Fonte: CPA

Biblioteca

Muito embora a EAR tenha priorizado o acervo bibliográfico digital, identificamos pela figura abaixo que 100% dos estudantes declararam que “Não utilizam a biblioteca”. Isso nos motiva a promover ações que despertem também a utilização da biblioteca física. Encorajar os estudantes a utilizar mais a biblioteca não só apoia o seu sucesso acadêmico, mas também promove o desenvolvimento de uma comunidade de aprendizado engajada e bem-informada.

Avaliando a(s) Biblioteca(s) unidade que você estuda, qual é seu grau de satisfação atual?

3 respostas

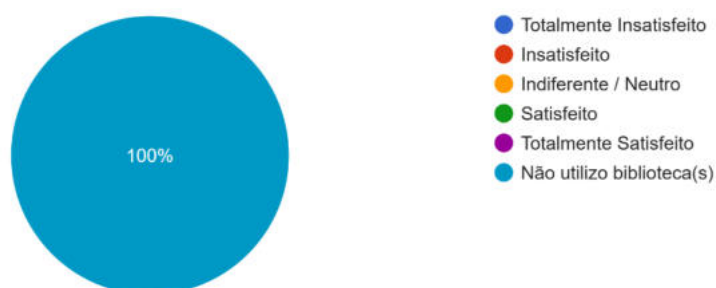


Figura 39 - Grau de Satisfação com a Biblioteca – Estudantes
Fonte: CPA

Plataforma Online

A figura abaixo 36 aponta que 66,7% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos” com a plataforma online e 33,3% 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?
3 respostas

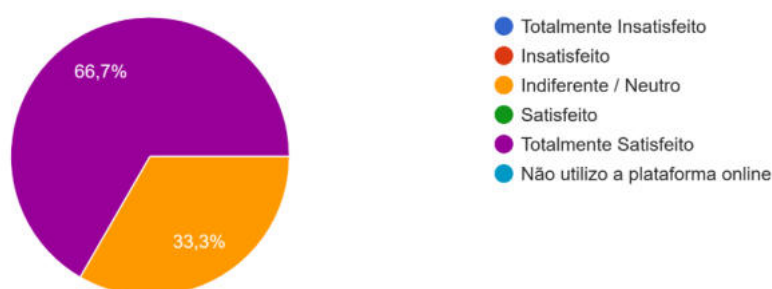


Figura 40 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes
Fonte: CPA

Serviços aos Estudantes

A figura abaixo aponta que 66,7% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos” com a plataforma online e 33,3% declararam-se “Indiferentes/ Neutro”. 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?
3 respostas

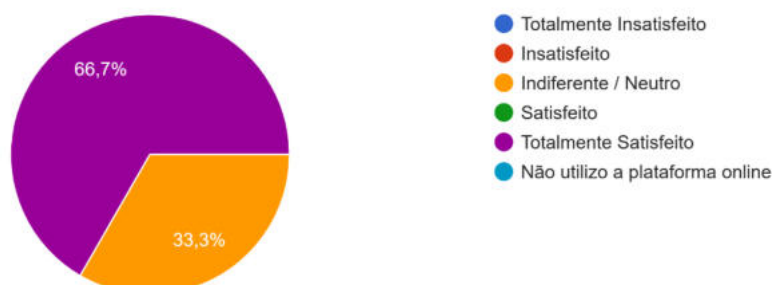


Figura 41 - Grau de Satisfação com os Serviços ao Estudante
Fonte: CPA



5.1.2. 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.



5.1.3. Considerações

Desde a implementação dos processos de avaliação, a Escola Superior do Ar irá, com base nos resultados obtidos, atender às solicitações de sua comunidade dentro das limitações existentes. Essas avaliações servirão como base para ações que satisfazem significativamente os desejos da comunidade, contribuindo assim para o crescimento e evolução da instituição.

Um dos principais objetivos da Comissão Própria de Avaliação (CPA) para os futuros ciclos de avaliação é intensificar a promoção da cultura de autoavaliação e aumentar o número de participantes nas pesquisas. Contudo, o desafio mais significativo é aumentar a visibilidade da CPA perante a comunidade acadêmica, aprimorar a comunicação dos resultados obtidos e, sobretudo, cumprir efetivamente com o papel, missão, visão e valores propostos pela instituição.

5.2. Resultados do primeiro semestre de 2024

5.2.1. Resultados discentes

Estudante de graduação avalia professores em geral

As Figuras 42 e 43 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.



Figura 42 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

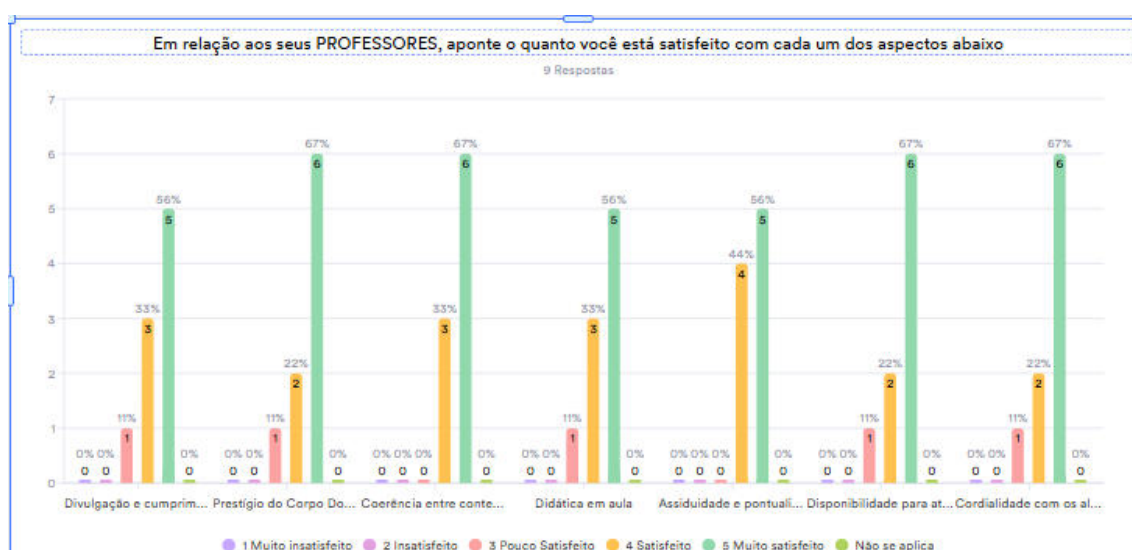


Figura 43 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

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 44, 45 e 46).

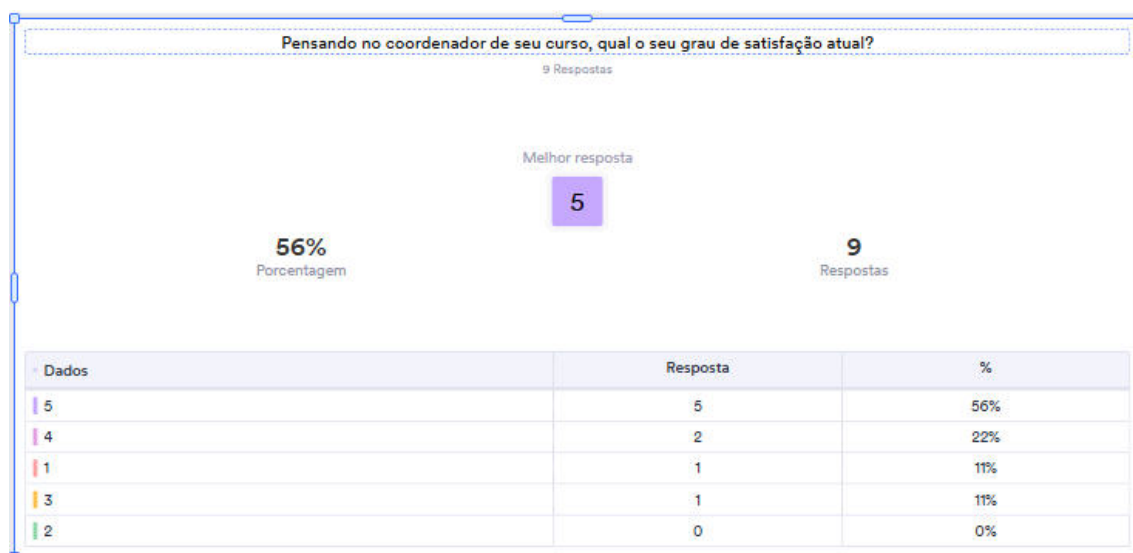


Figura 44 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

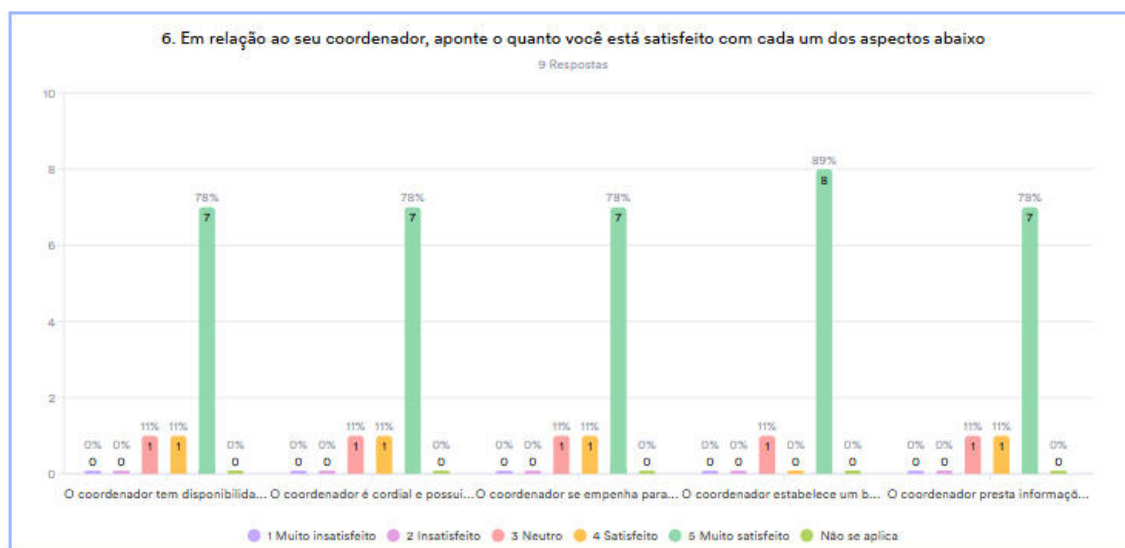


Figura 45 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA



Figura 46 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Na figura abaixo 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.

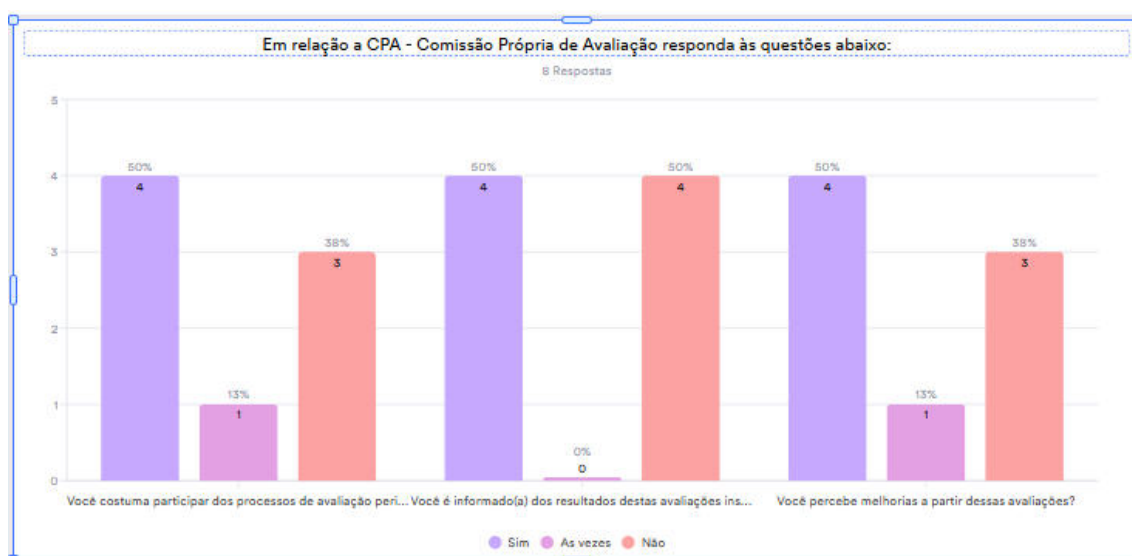


Figura 47 - Percepção sobre a CPA – Estudantes
Fonte: CPA

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 48, 78% dos estudantes estão na categoria de “Promotores”. A Figura 49 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. 50)

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 acadêmica 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 48 - Justificativas das notas atribuídas
Fonte: CPA



Figura 49 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante
Fonte: CPA



Figura 50 - Grau de Satisfação com a EAR
Fonte: CPA

Infraestrutura Geral

Na Figura 51 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 52.

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

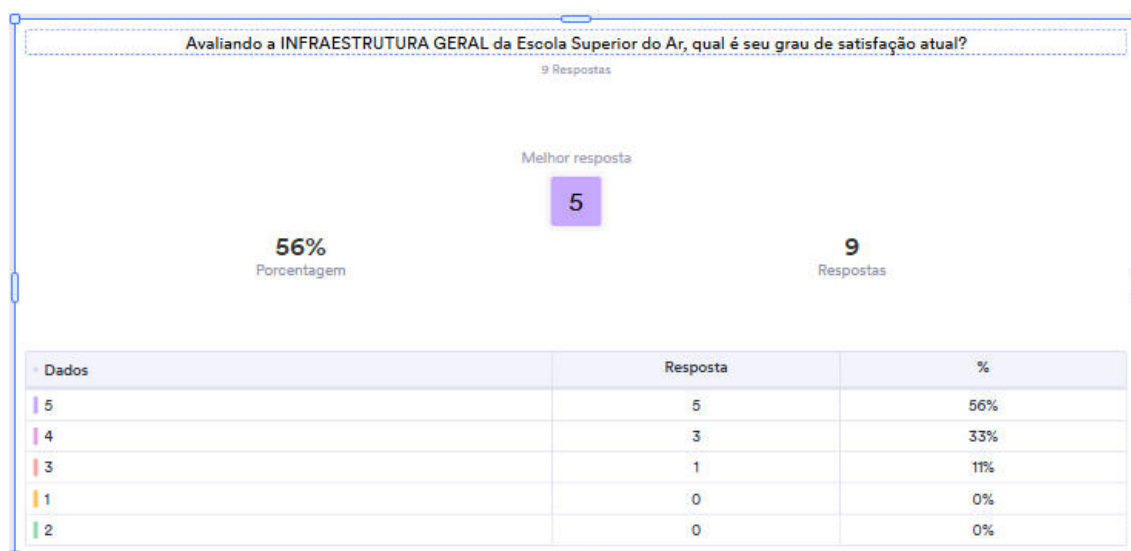


Figura 51 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

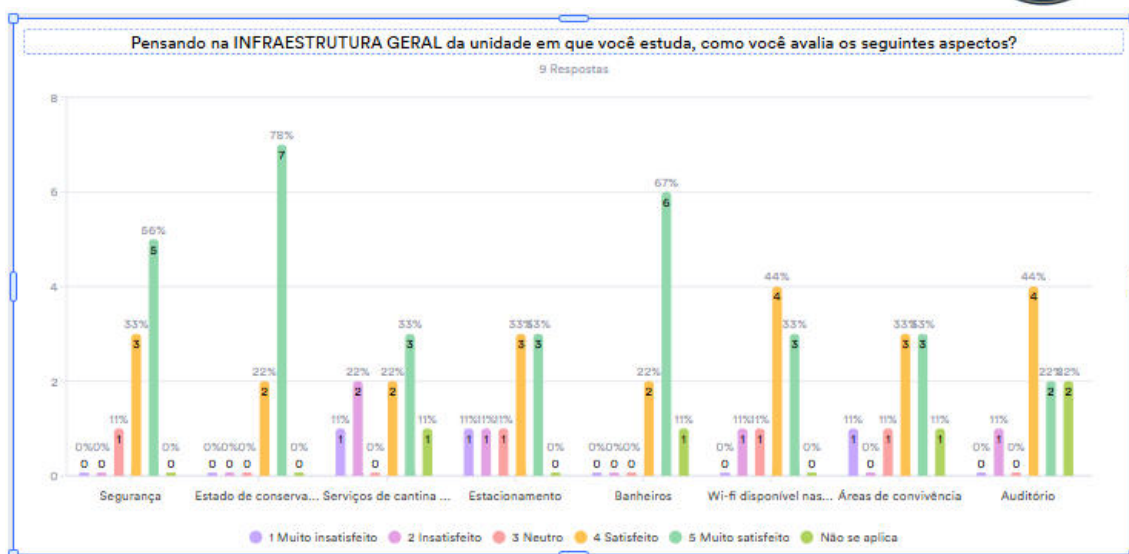


Figura 52 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

Salas de Aula

Com relação a Infraestrutura das Salas de Aula observamos na Figura 53 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 54):

- Climatização/ Ar-Condicionado



Figura 53 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes
Fonte: CPA

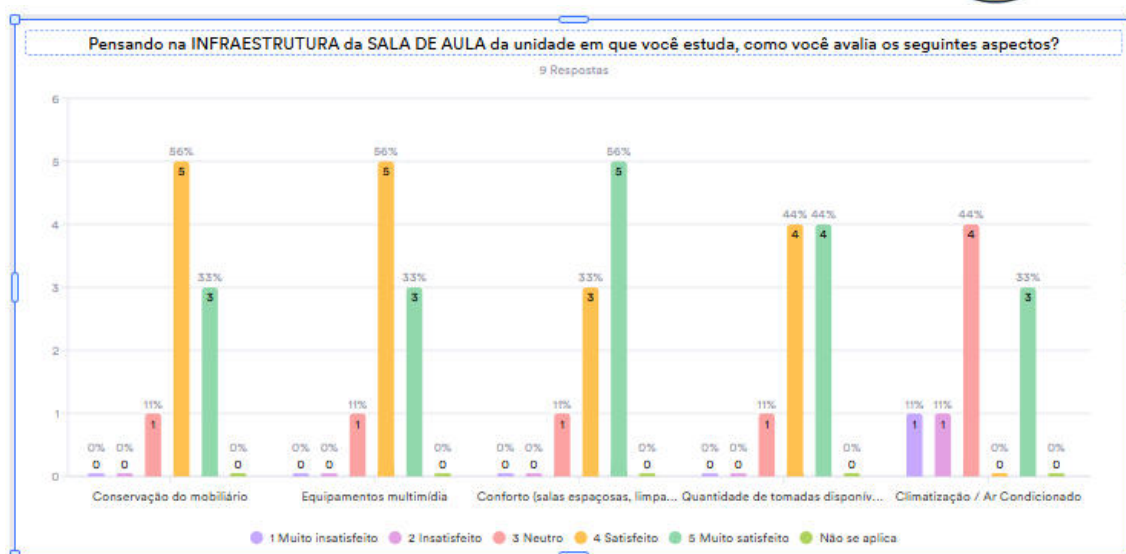


Figura 54 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula
Fonte: CPA

Laboratórios de Informática

Conforme Figura 55, 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 56).

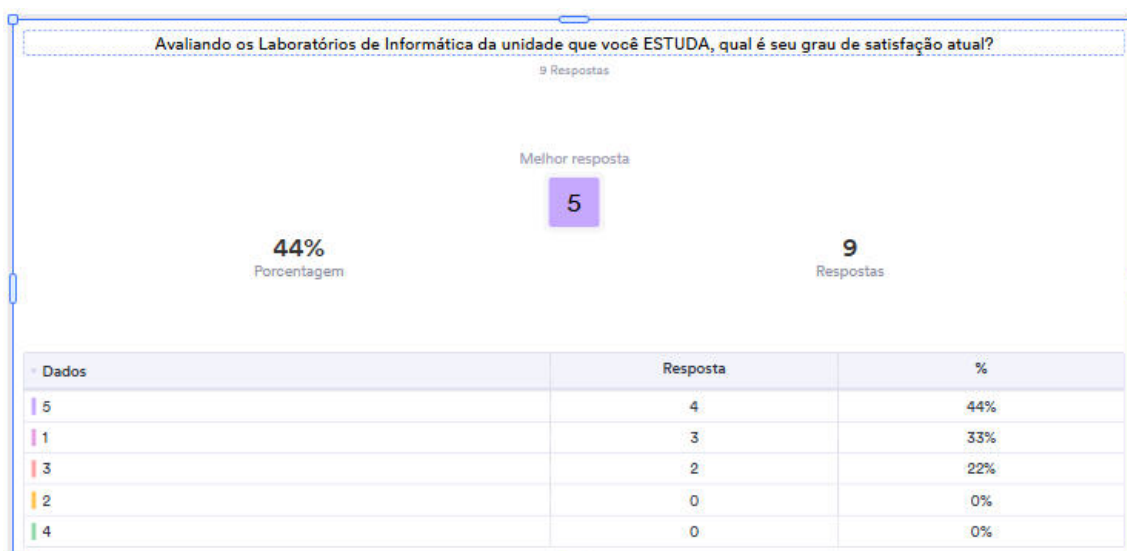


Figura 55 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

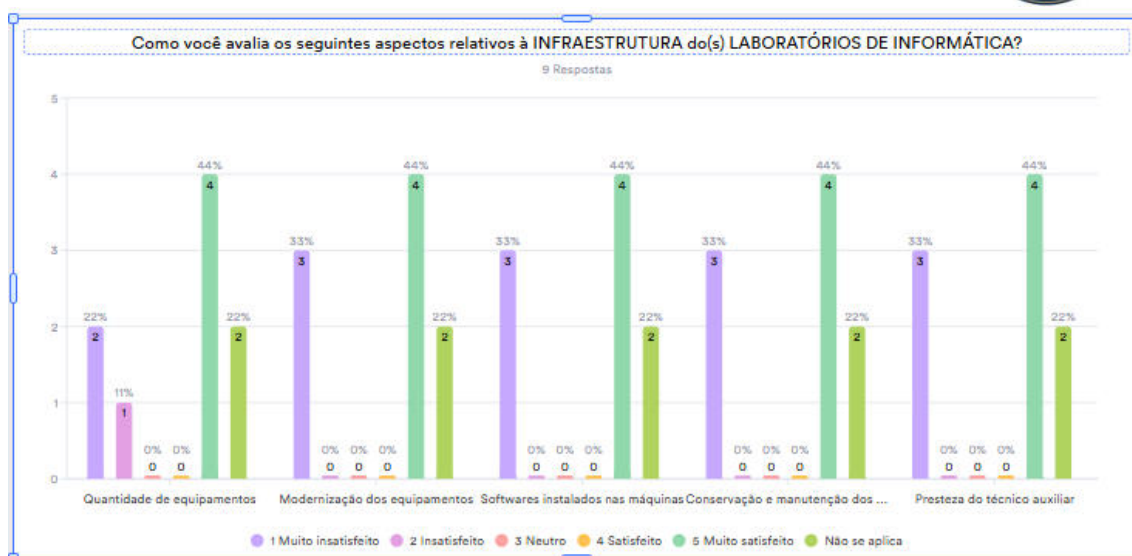


Figura 56 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

Plataforma Online

A Figura 57 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

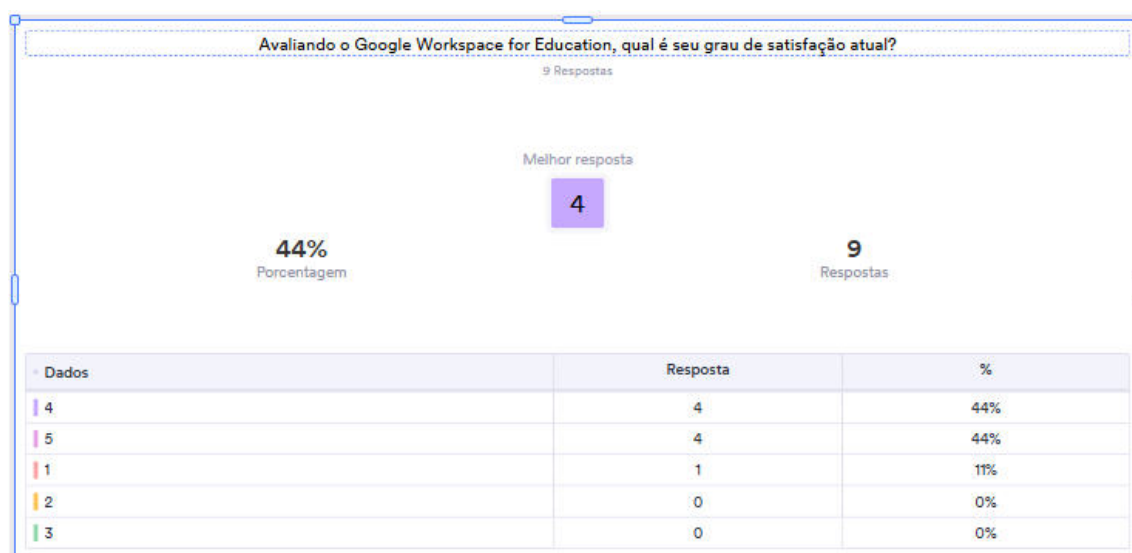


Figura 57 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes
Fonte: CPA

Serviços aos Estudantes

A Figura 58 aponta que 77% dos estudantes estão “Totalmente Satisfeitos ou Satisfeitos” com os Serviços aos Estudantes e apenas 12% declararam-se “Neutros ou Insatisfeitos”. Ações serão desenvolvidas para que a utilização dos serviços de apoio sejam mais bem percebidos pelos estudantes.



Figura 58 - 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

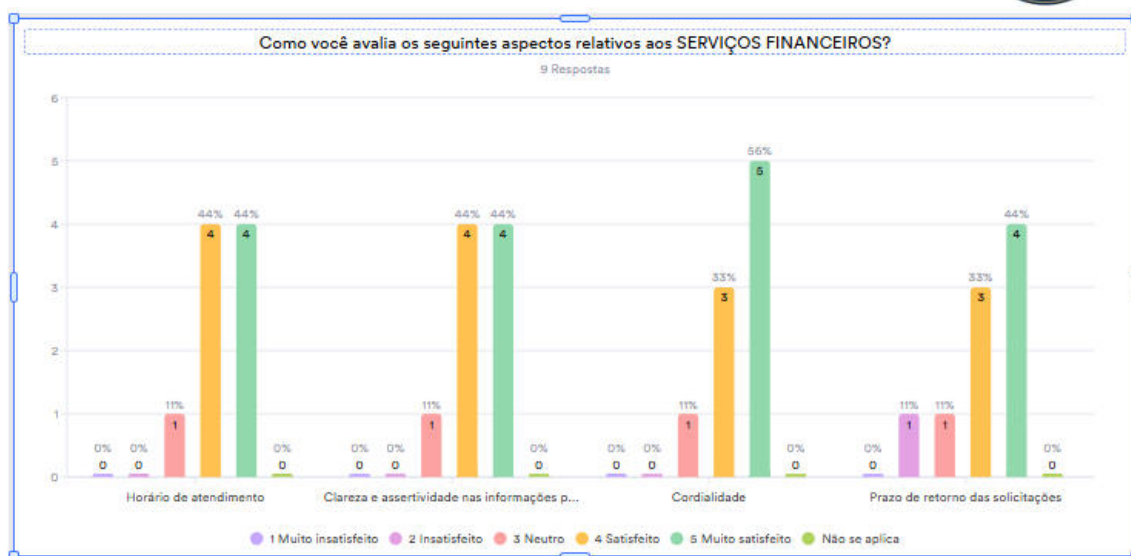


Figura 59 - Serviços Financeiros
Fonte: CPA

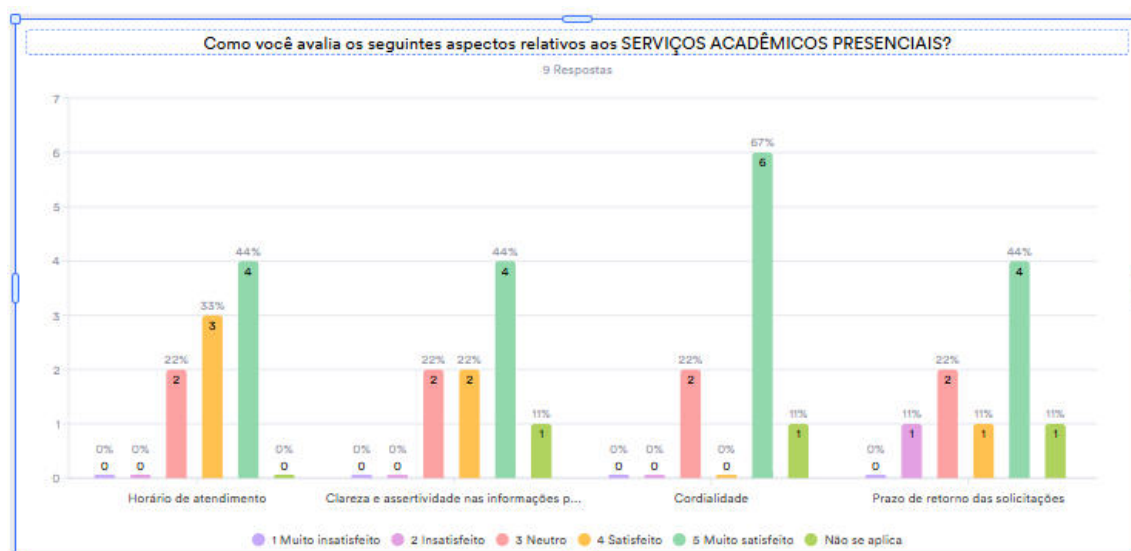


Figura 60 - Serviços Acadêmicos Presenciais
Fonte: CPA

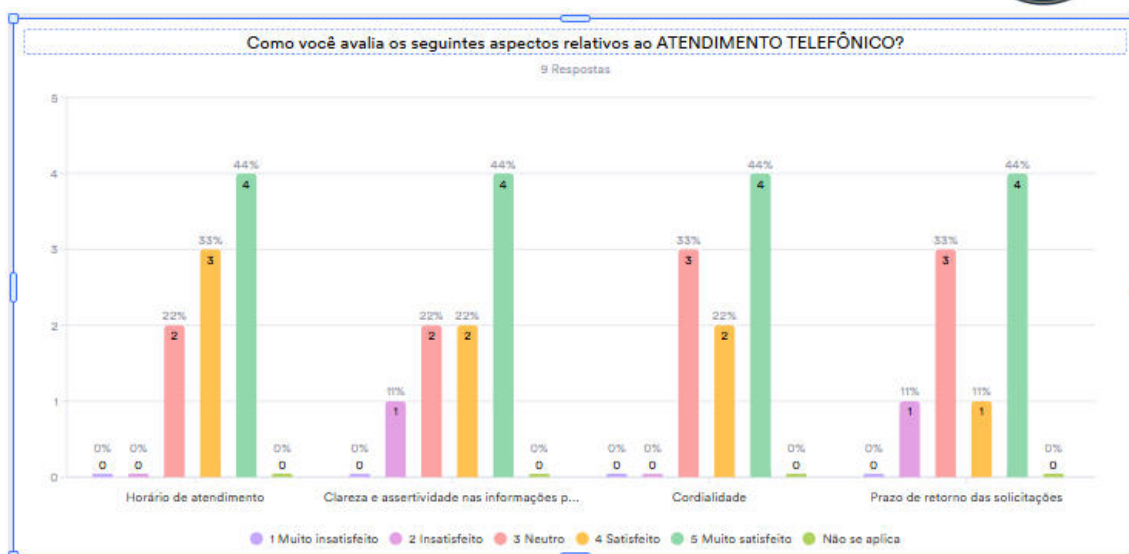


Figura 61 - Atendimento Telefônico
Fonte: CPA

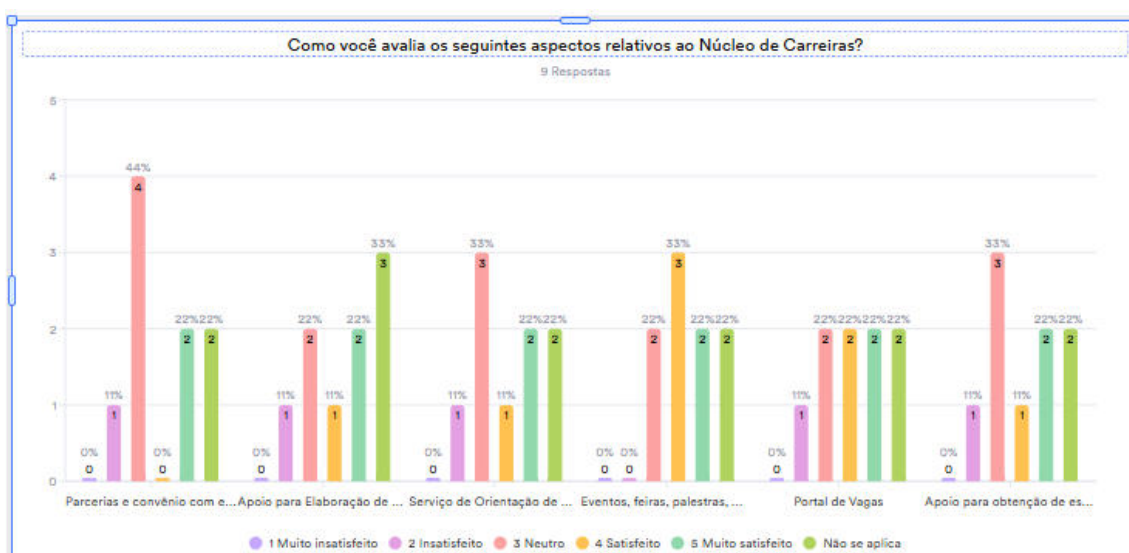


Figura 62 - Núcleo de Carreiras
Fonte: CPA

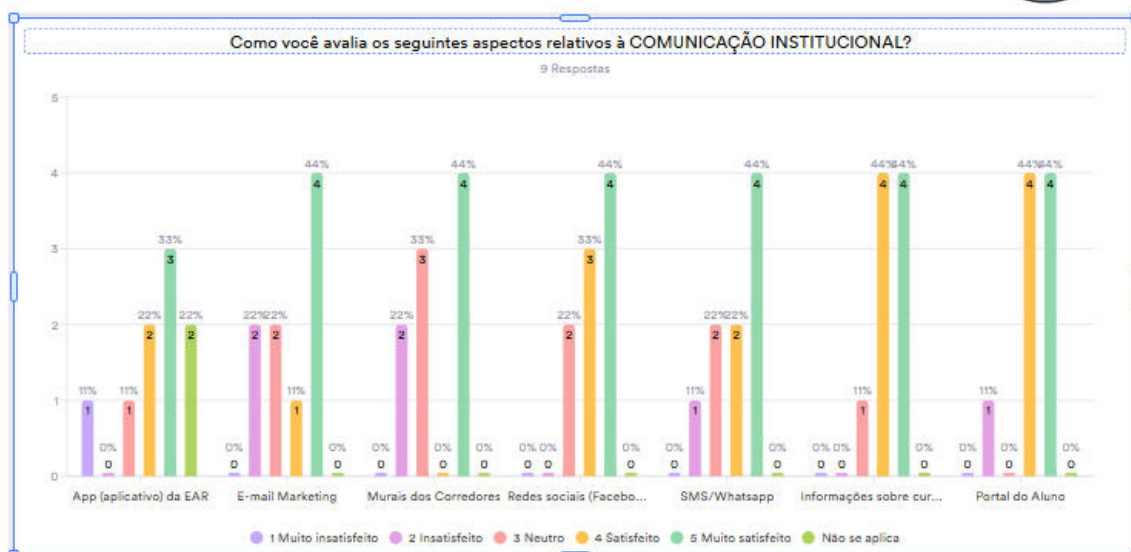


Figura 63 - Comunicação Institucional
Fonte: CPA

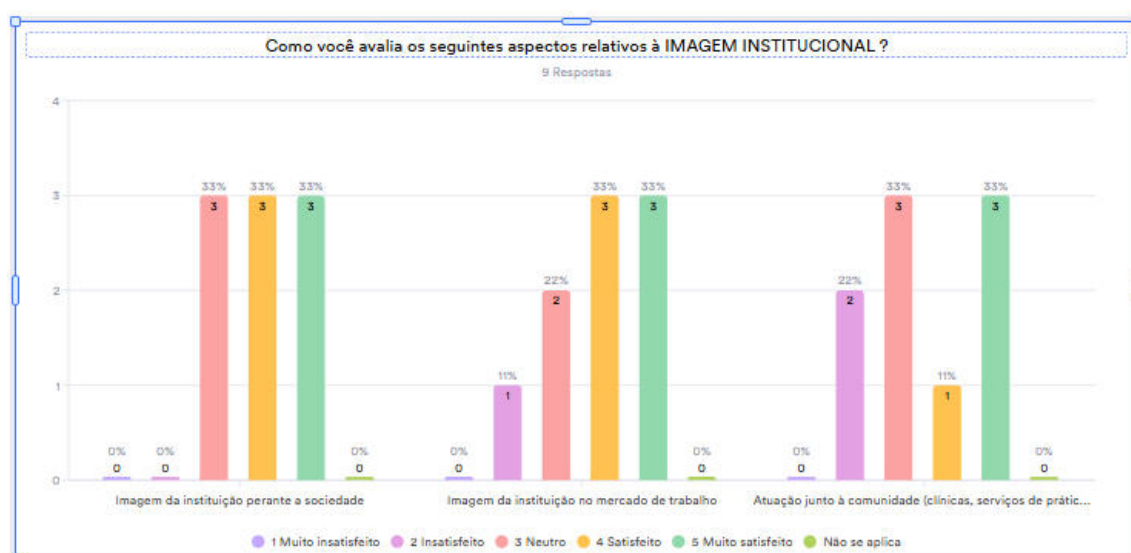


Figura 64 - Imagem Institucional
Fonte: CPA

5.3. Resultados do segundo semestre de 2024

5.3.1. Resultados discentes

Estudante de graduação avalia professores em geral

As Figuras 65 e 66 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



Figura 65 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

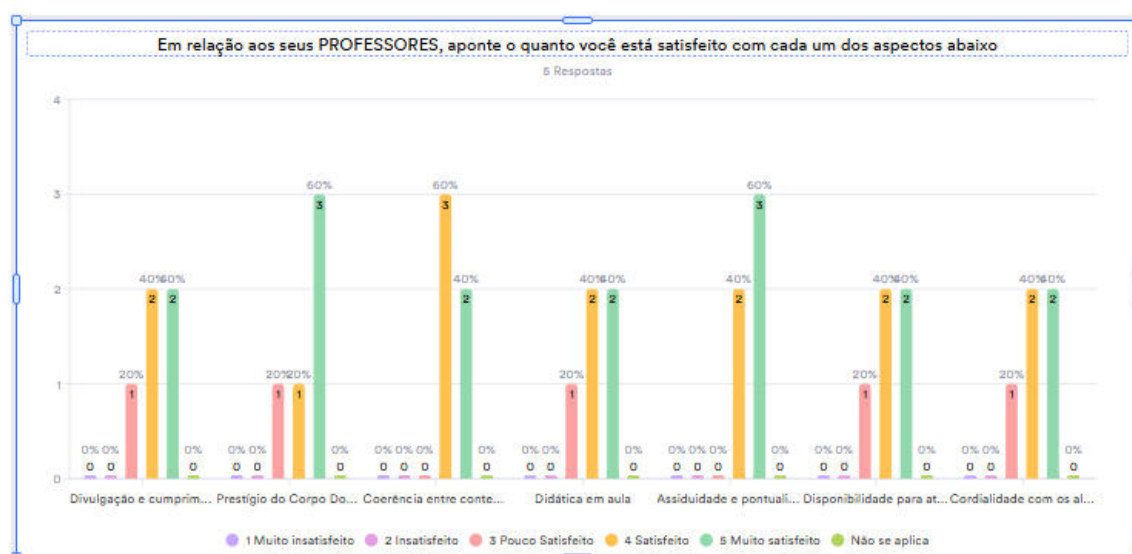


Figura 66 - Grau de Satisfação com os Professores – Estudantes
Fonte: CPA

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 67 e 68)

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 69).

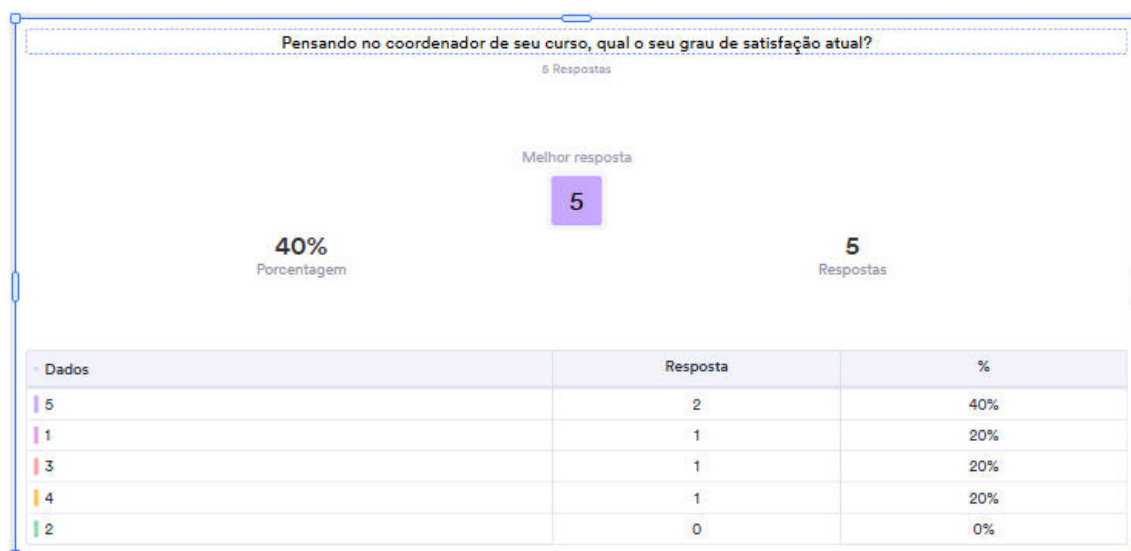


Figura 67 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

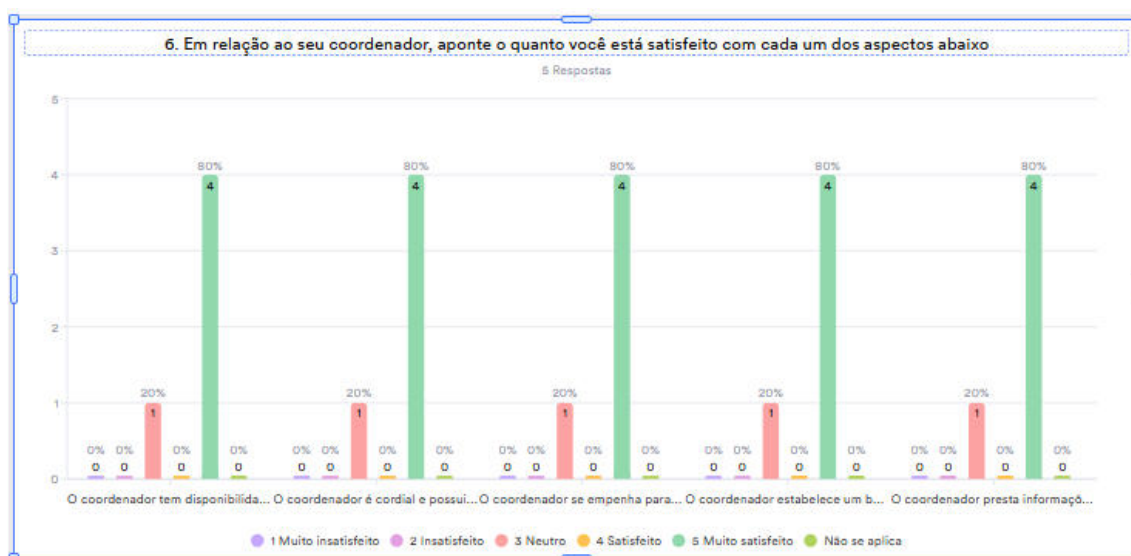


Figura 68 - Grau de Satisfação com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

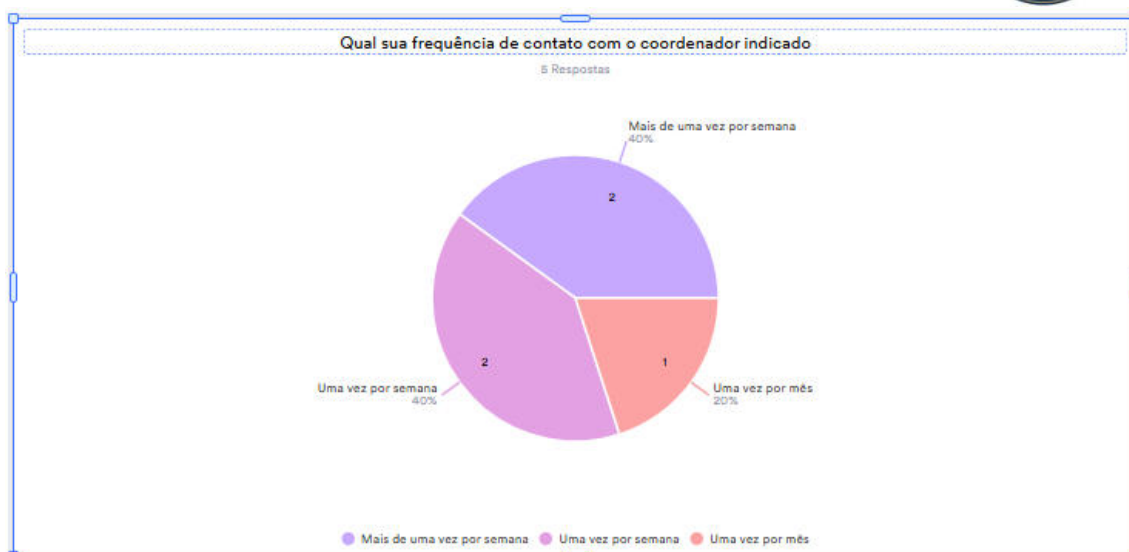


Figura 69 - Frequência de Contato com a Coordenação – Estudantes
Fonte: CPA

Estudante avalia CPA - Comissão Própria de Avaliação

Na Figura 70 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.

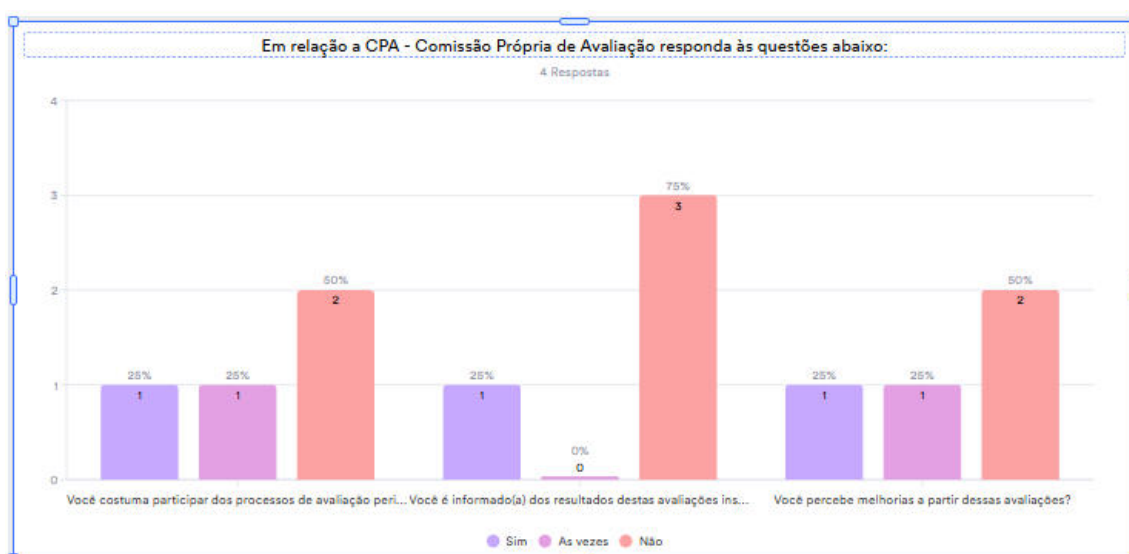


Figura 70 - Percepção sobre a CPA – Estudantes
Fonte: CPA

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 72, 60% dos estudantes estão na categoria de "Promotores". A Figura 73 demonstra que 60% estão "Muito Satisfeitos ou Satisfeitos".

No questionário solicitamos justificativas do porquê atribuíram essa nota e destacamos os seguintes comentários (Fig. 71)

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 71 - Justificativas das notas atribuídas
Fonte: CPA

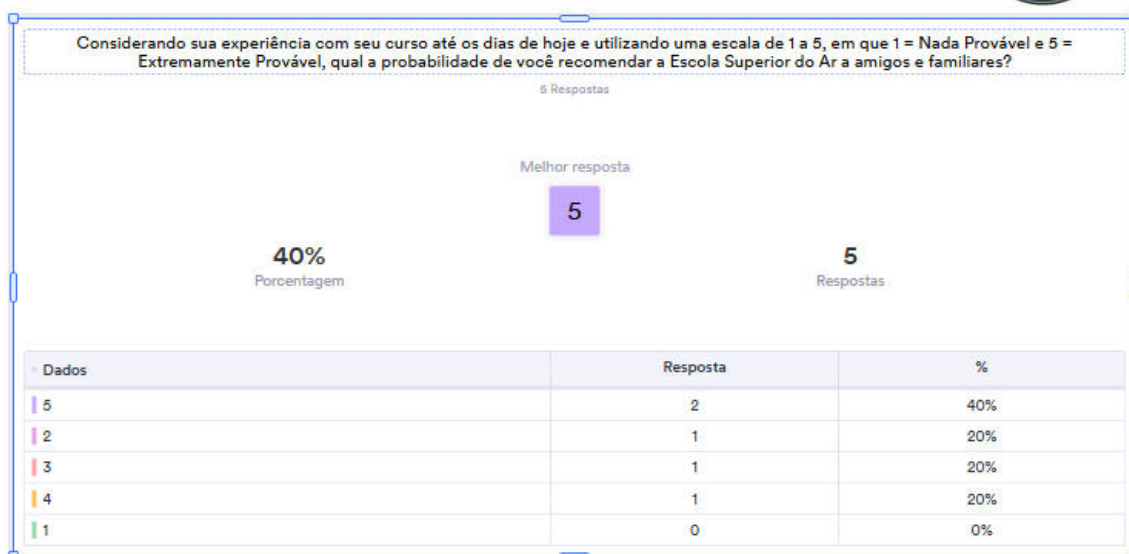


Figura 72 - Net Promoter Score (NPS) – Estudante
Fonte: CPA



Figura 73 - Grau de Satisfação com a EAR
Fonte: CPA

Infraestrutura Geral

Na Figura 74 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 75.

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.



Figura 74 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

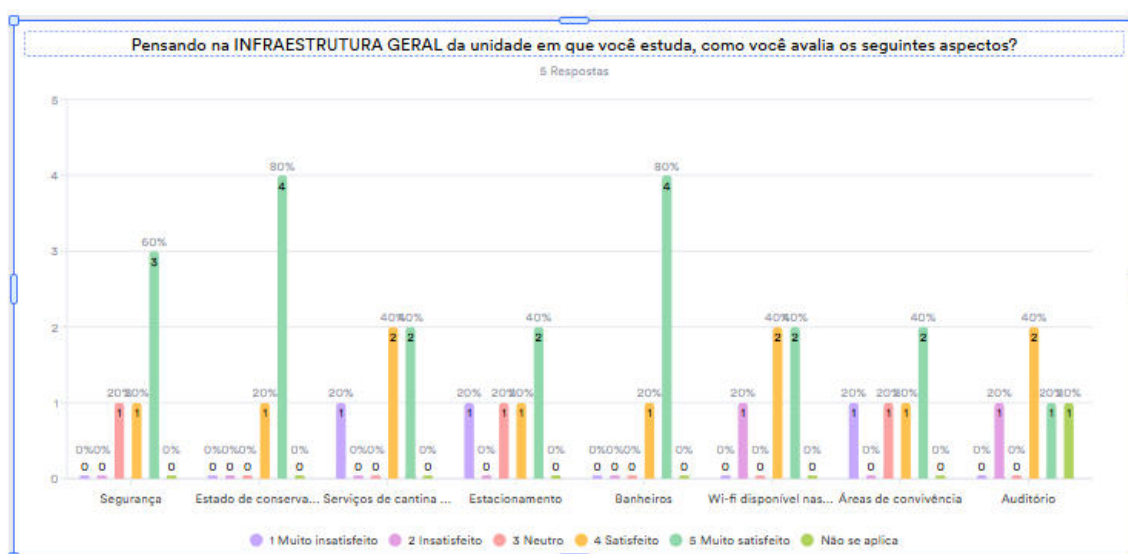


Figura 75 - Grau de Satisfação com a Infraestrutura em Geral – Estudantes
Fonte: CPA

Salas de Aula

Com relação a Infraestrutura das Salas de Aula observamos na Figura 76 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 77):

- Climatização/ Ar-Condicionado



Figura 76 - Graue de Satisfação com a Infraestrutura das Salas de Aula – Estudantes
Fonte: CPA

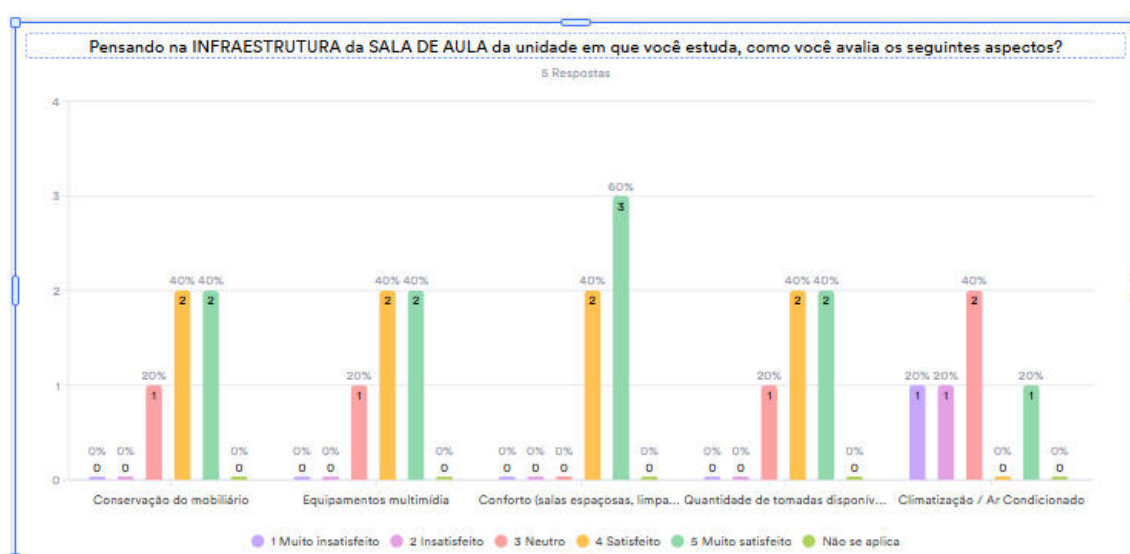


Figura 77 - Itens avaliados na Infraestrutura das Salas de Aula
Fonte: CPA

Laboratórios de Informática

Conforme Figura 78, 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 79).



Figura 78 - Grau de Satisfação com os Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

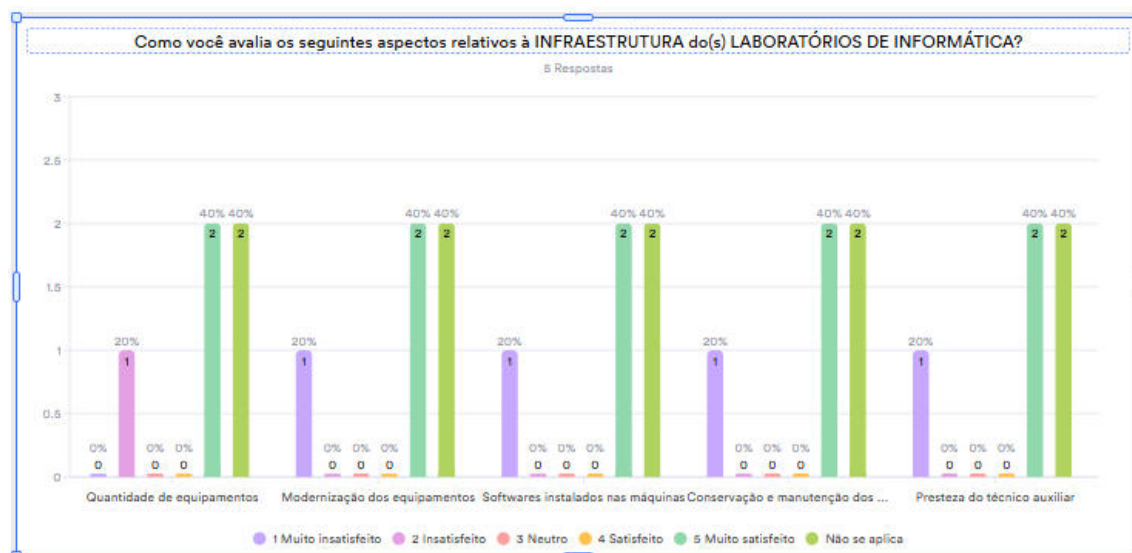


Figura 79 - Itens avaliados na Infraestrutura dos Laboratórios de Informática
Fonte: CPA

Plataforma Online

A figura abaixo 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

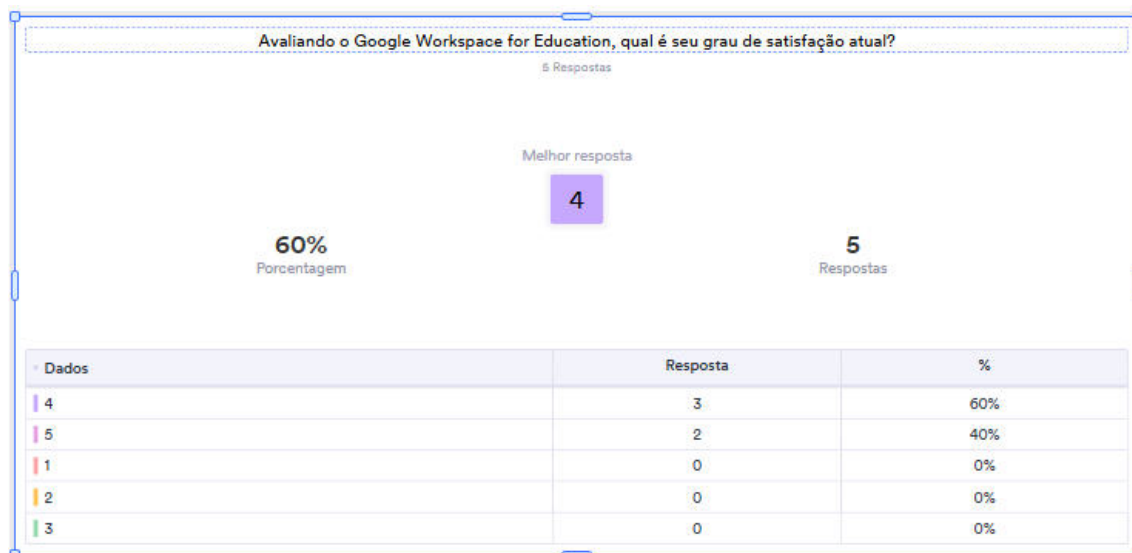


Figura 80 - Grau de Satisfação com o Google Workspace – Estudantes
Fonte: CPA

Serviços aos Estudantes

A figura abaixo 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.



Figura 81 - 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 82
Serviços Acadêmicos Presenciais	Figura 83
Atendimento Telefônico	Figura 84
Núcleo de Carreiras	Figura 85
Comunicação Institucional	Figura 86
Imagem Institucional	Figura 87

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

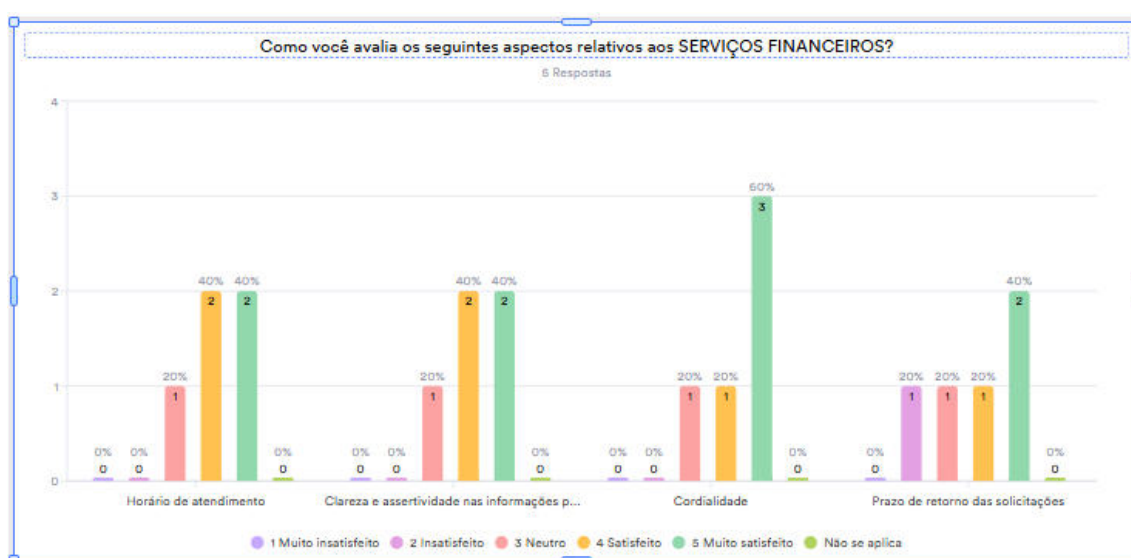


Figura 82 - Serviços Financeiros
Fonte: CPA

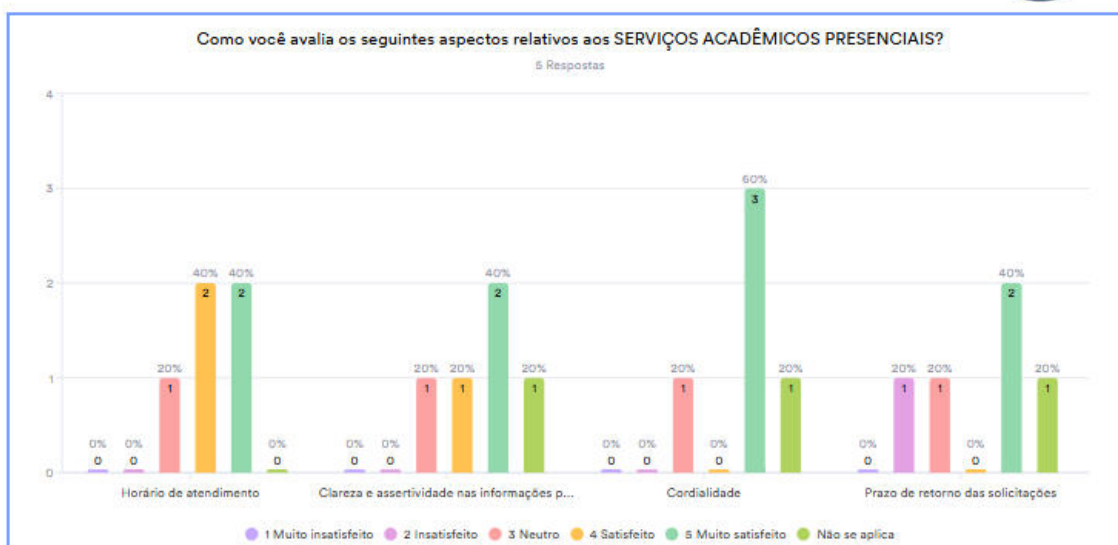


Figura 83 - Serviços Acadêmicos Presenciais
Fonte: CPA

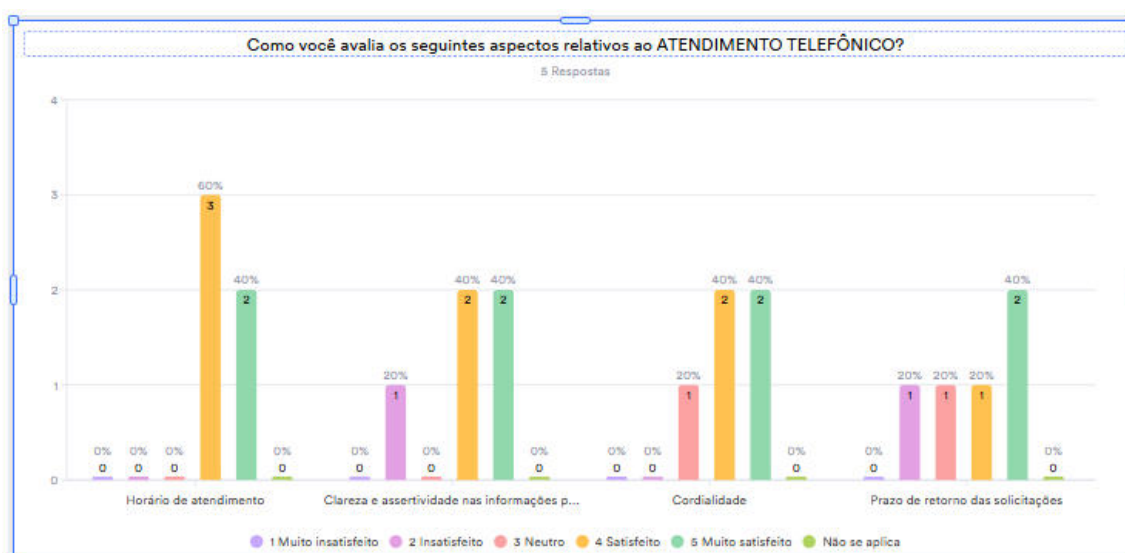


Figura 84 - Atendimento Telefônico
Fonte: CPA

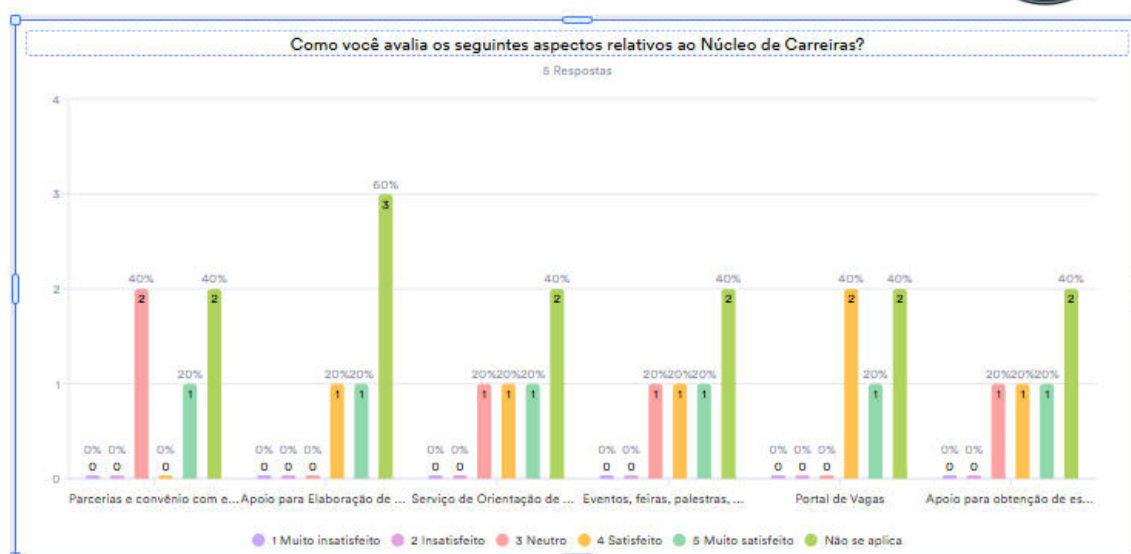


Figura 85 - Núcleo de Carreiras
Fonte: CPA

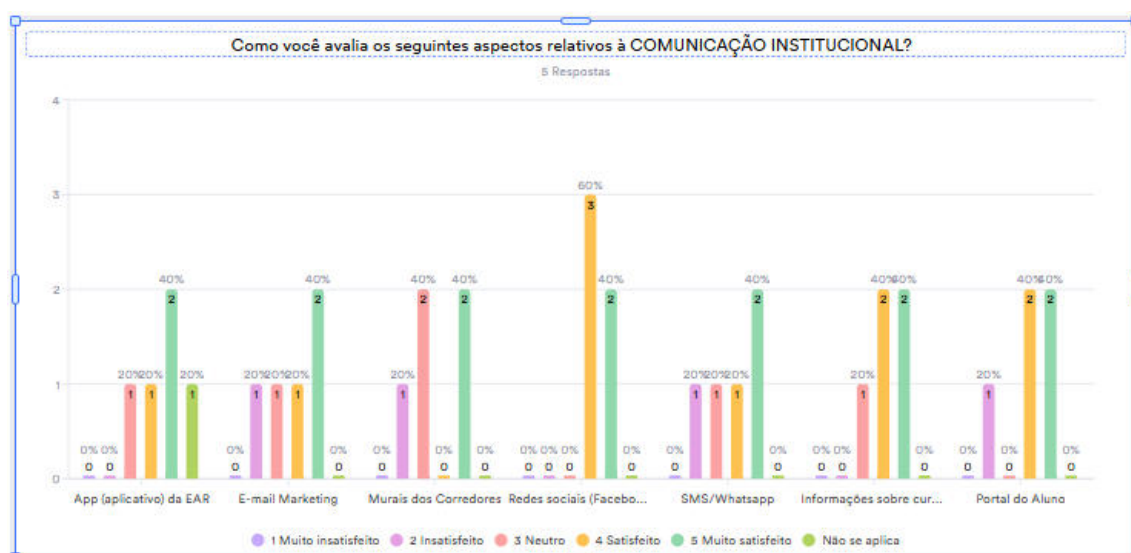


Figura 86 - Comunicação Institucional
Fonte: CPA

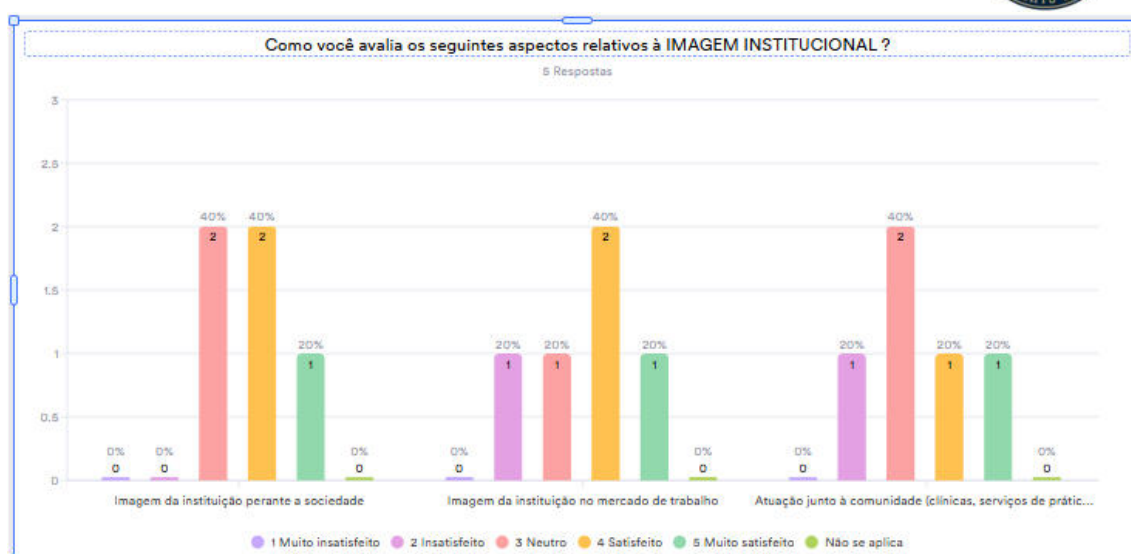


Figura 87 - Imagem Institucional
Fonte: CPA

5.3.2. 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.

5.3.3. 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 88 . 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.

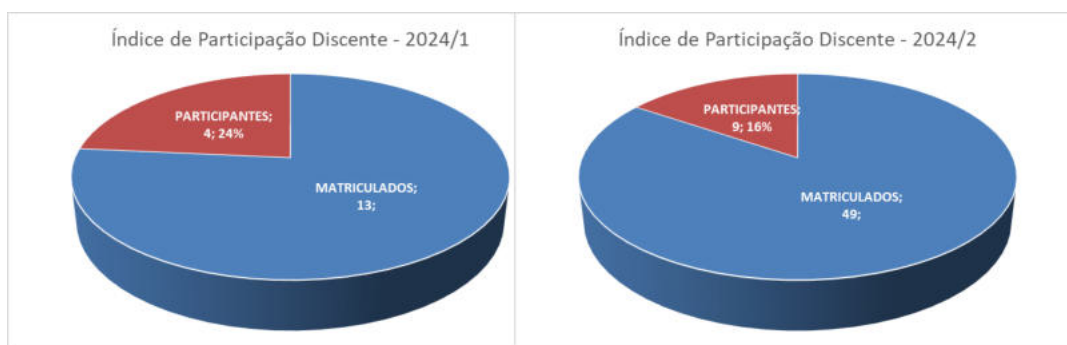


Figura 88 - Índice de Participação Discente 2024/1 e 2024/2
Fonte: CPA

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.

5.4. Resultados do primeiro semestre de 2025

5.4.1. 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. Desta forma adotamos um novo formato de relatório para permitir melhor apreciação pelos públicos interessados.

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.

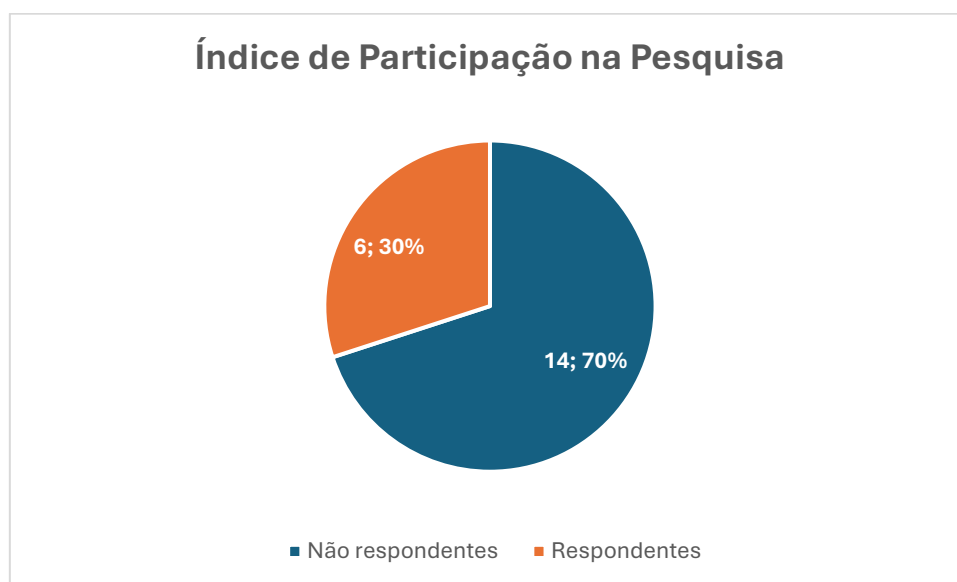


Figura 89 - Índice de Participação na Pesquisa – 2025/1

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.

5.4.2. Visão Geral da Pesquisa e Perfil dos Respondentes

- **Distribuição por Cursos:**

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

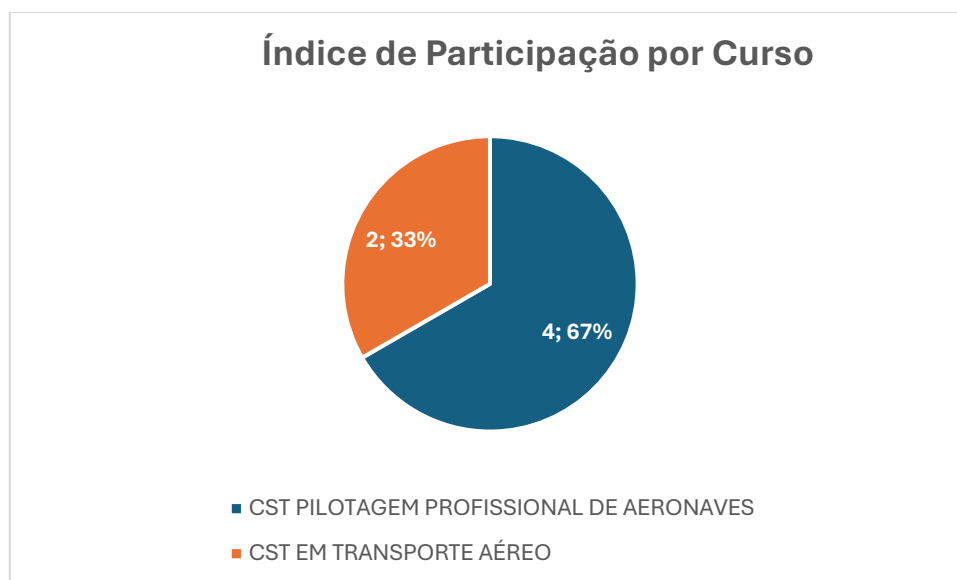


Figura 90 - Índice de Participação por Curso – 2025/1

5.4.3. 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.

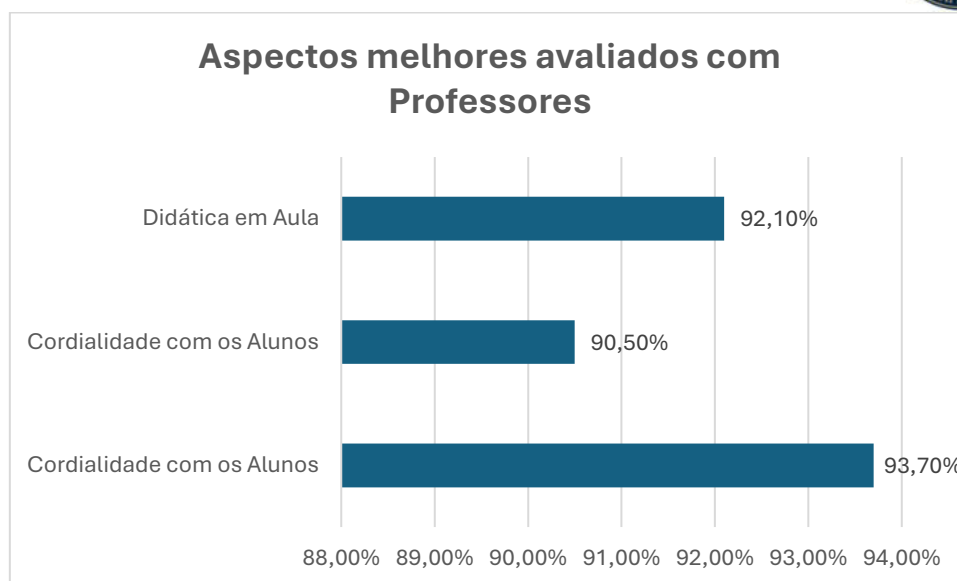


Figura 91 - Aspectos melhores avaliados com Professores - 2025/1

5.4.4. 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 Satisfeito" e 1 aluno (16,7%) como "Satisfeito".

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%

Tabela 6 - Satisfação Geral com Coordenadores

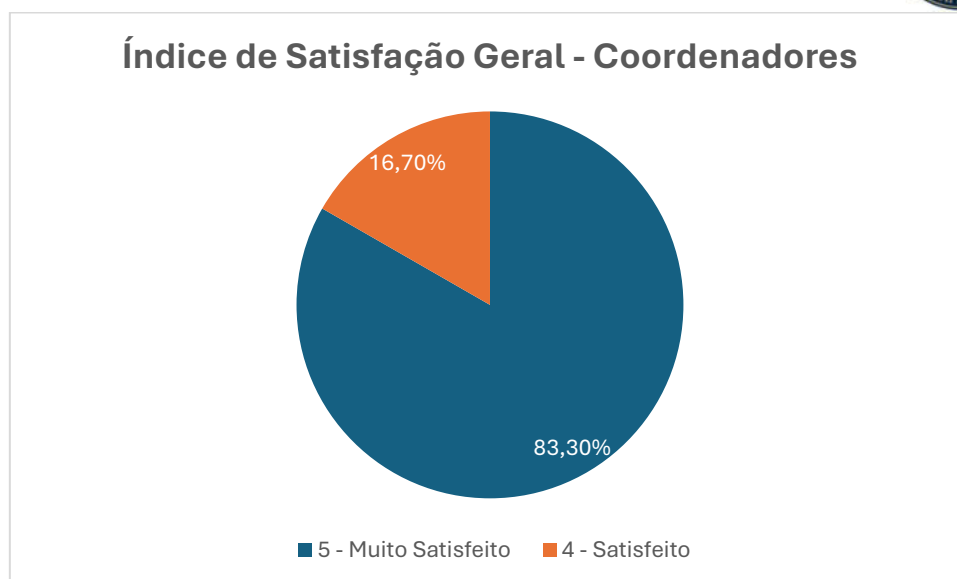


Figura 92 - Índice de Satisfação Geral – Coordenadores – 2025/1

- 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%

Tabela 7 - Frequência de Contato com o Coordenador

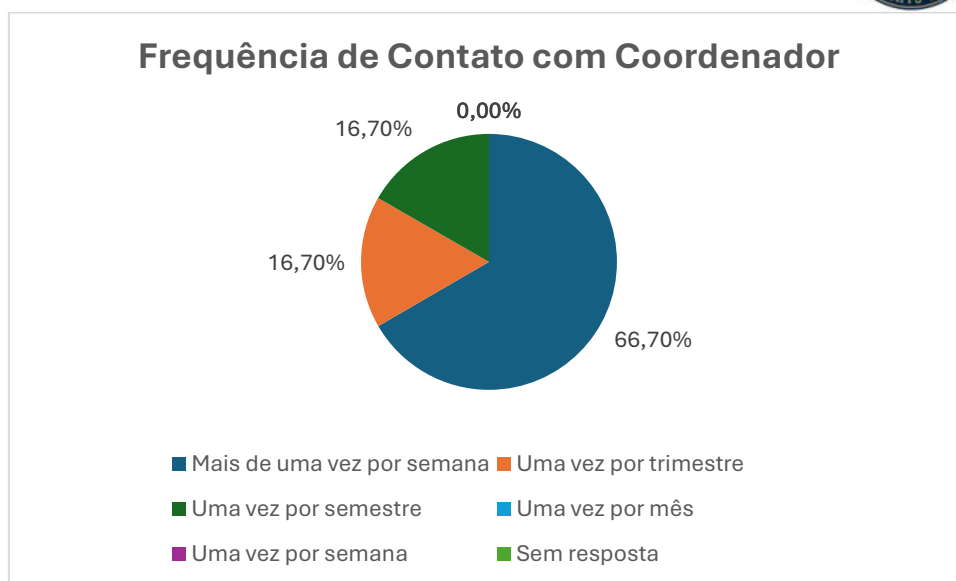


Figura 93 - Frequência de Contato com Coordenador - 2025/1

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

5.4.5. 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.



5.4.6. 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%

Tabela 8 - Participação nos Processos de Avaliação da CPA

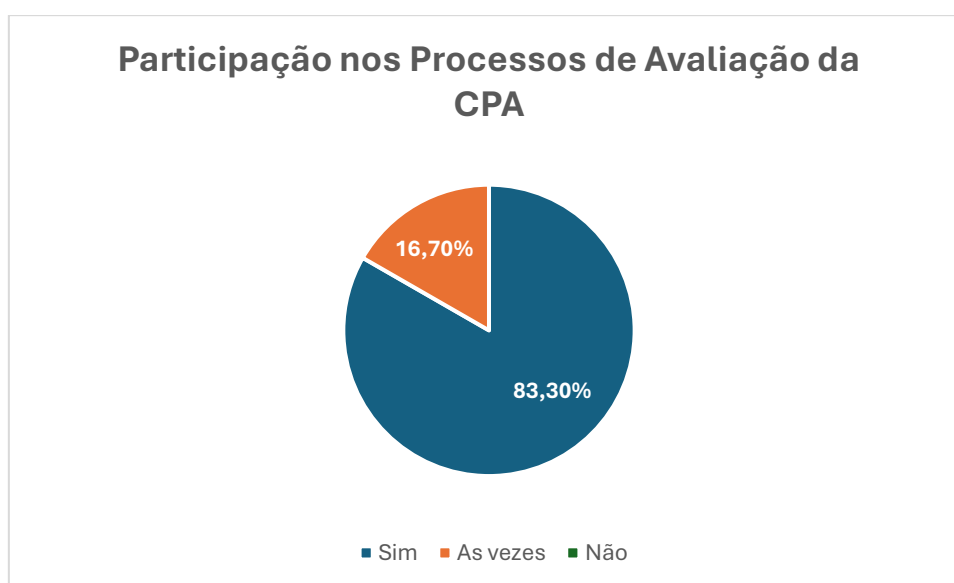


Figura 94 - Participação nos Processos de Avaliação da CPA - 2025/1

- 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%

Tabela 9 - Conhecimento dos Resultados das Avaliações Institucionais

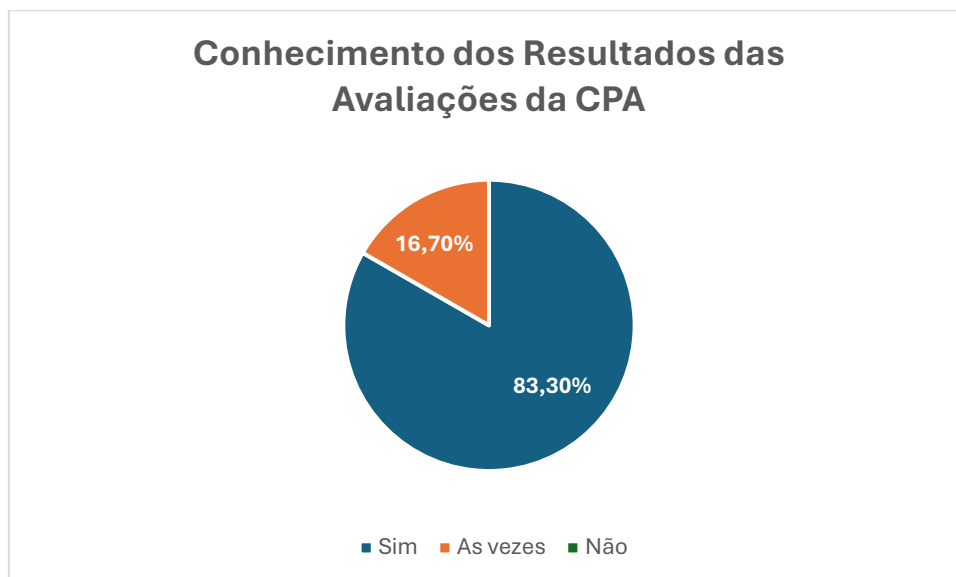


Figura 95 - Conhecimento dos Resultados das Avaliações da CPA - 2025/1

- 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%

Tabela 10 - Percepção de Melhorias a partir das Avaliações

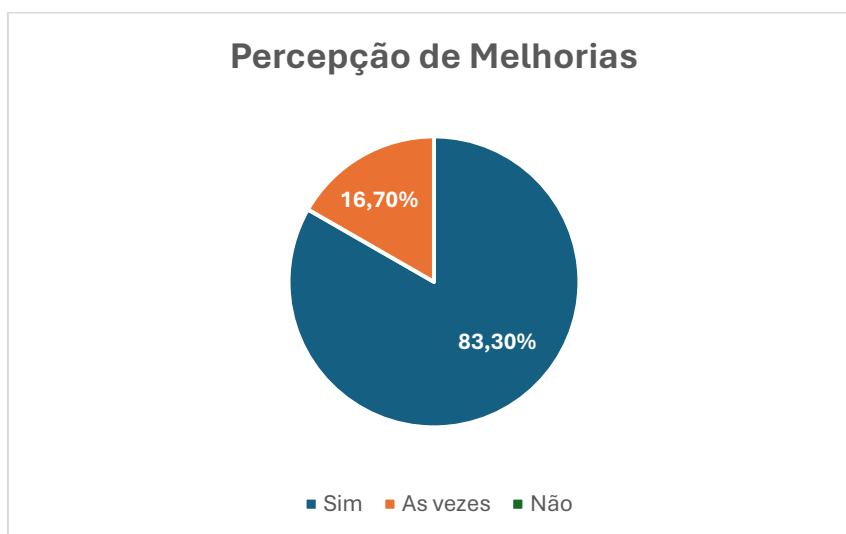


Figura 96 - Percepção de Melhorias - 2025/1

- 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%

Tabela 11 - Net Promoter Score (NPS)

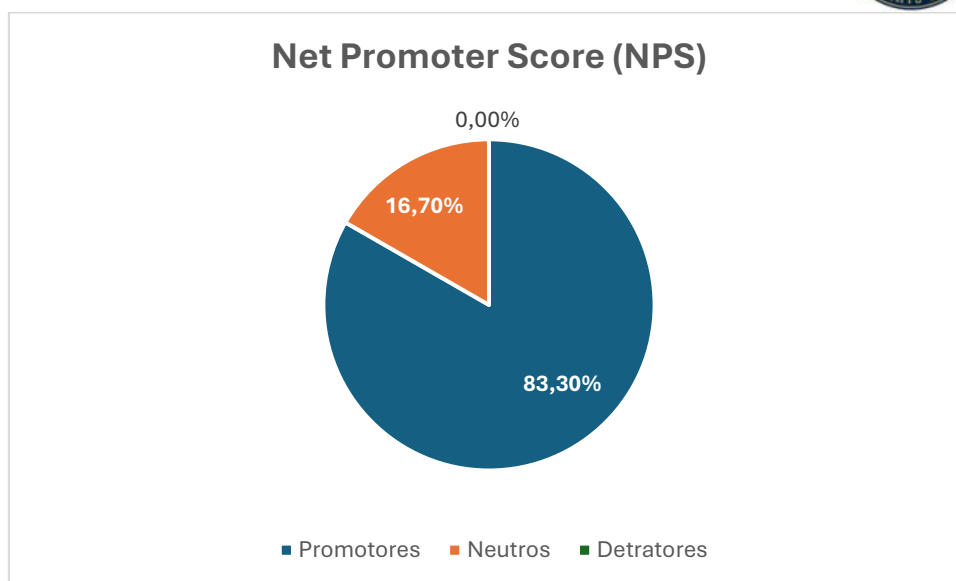


Figura 97 - Net Promoter Score (NPS) - 2025/1

- 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..

5.4.7. 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.

5.4.8. 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 Satisfeito	4	66,7%
4 - Satisfeito	1	16,7%
3 - Neutro	1	16,7%
2 - Insatisfeito	0	0,0%
1 - Muito Insatisfeito	0	0,0%

Tabela 12 - Satisfação Geral com a Infraestrutura Física

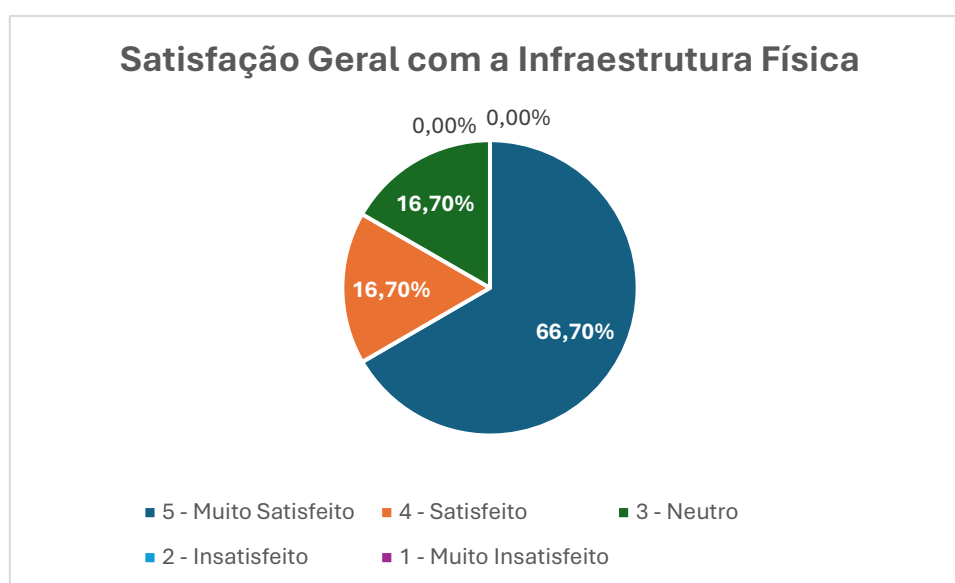


Figura 98 - Satisfação Geral com a Infraestrutura Física - 2025/1

- 83,4% dos alunos presenciais (5 de 6) estão satisfeitos ou muito satisfeitos 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	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito
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%

Tabela 13 - Aspectos Específicos da Infraestrutura Geral

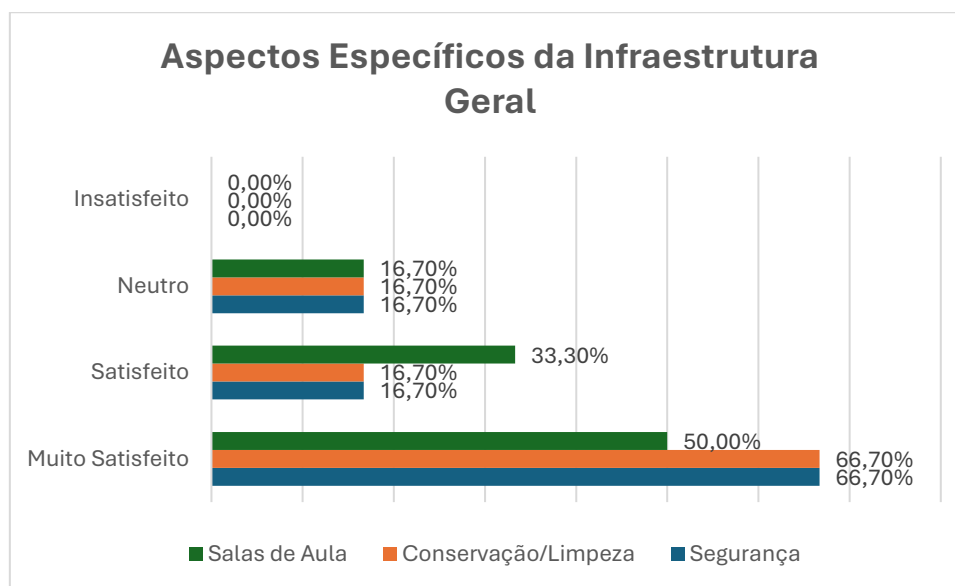


Figura 99 -Aspectos Específicos da Infraestrutura Geral

- A segurança e a conservação/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 funcionando"
 - "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.

5.4.9. 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.

5.4.9.1. 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%

Tabela 14 - Satisfação com serviços financeiros

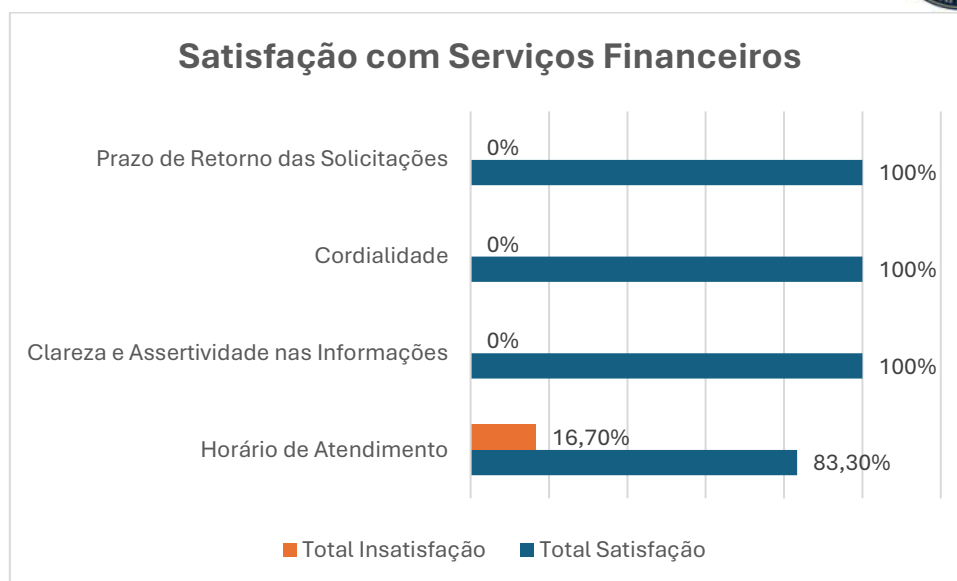


Figura 100 - Satisfação com Serviços Financeiros - 2025/1

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

5.4.9.2. 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%

Tabela 15 - Satisfação com Serviços Acadêmicos Presenciais

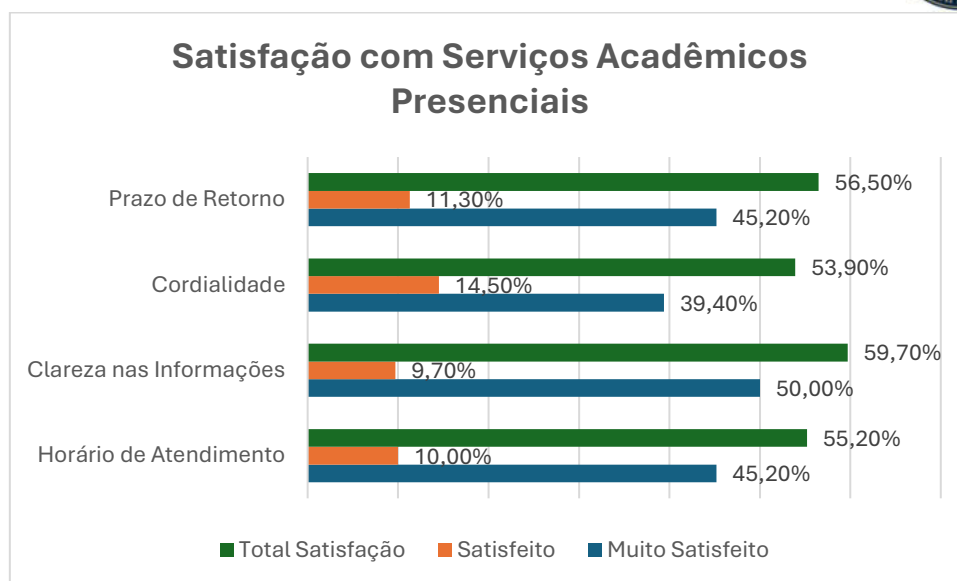


Figura 101 - Satisfação com Serviços Acadêmicos Presenciais - 2025/1

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.

5.4.9.3. 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.

5.4.9.4. 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.

5.4.9.5. 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 EAP:** 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/Insatisfeito/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 EAP	66,7% (4 alunos)	33,3% (2 alunos)
Murais dos Corredores	0% (0 alunos)	100% (6 alunos)

Tabela 16 - Satisfação com Comunicação Institucional

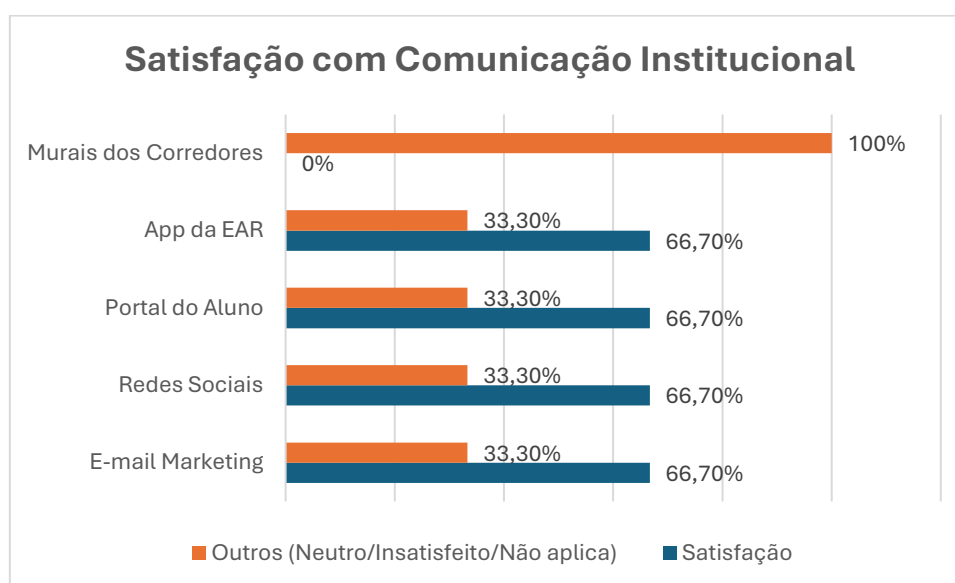


Figura 102 - Satisfação com Comunicação Institucional - 2025/1

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.

5.4.10. Imagem Institucional

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

- **Imagem perante a Sociedade:** 83,9% de satisfação.
- **Imagem 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.

5.4.11. 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

Tabela 17 - Análise de Utilização vs. Satisfação

5.4.12. 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..

5.4.13. Conclusão para 2025/1

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.
- **Imagem 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.



5.5. Resultados do segundo semestre de 2025

5.5.1. Apresentação

O presente relatório consolida os resultados da Avaliação Institucional Discente, referente ao **2º Semestre de 2025 (2025.2)**, conduzida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar (EAR). Este documento tem como finalidade primordial subsidiar o processo de autoavaliação institucional, em conformidade com as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861/2004.

A avaliação discente é um instrumento estratégico para a gestão acadêmica e administrativa, fornecendo percepções valiosas sobre a qualidade dos serviços educacionais oferecidos, a infraestrutura, o corpo docente e as políticas institucionais. Ao apresentar os resultados estruturados nos **5 Eixos e 10 Dimensões do SINAES**, a EAR reafirma seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua e a excelência educacional, utilizando a voz de seus estudantes como um pilar fundamental para o aprimoramento constante de suas práticas. Este relatório servirá como base para a elaboração de planos de ação e para o diálogo com os órgãos reguladores, visando a qualificação contínua da oferta educacional.

5.5.2. Metodologia

A avaliação institucional discente da Escola Superior do Ar (EAR) para o **2º Semestre de 2025 (2025.2)** foi realizada por meio de um questionário eletrônico estruturado, aplicado aos alunos da modalidade presencial. O instrumento de coleta foi composto por **61 variáveis**, abrangendo diversos aspectos da experiência acadêmica e institucional, distribuídas em dimensões alinhadas aos Eixos do SINAES.

A escala de avaliação utilizada foi a **Likert de 5 pontos**, onde 1 representa "Insuficiente", 2 "Regular", 3 "Bom", 4 "Muito Bom" e 5 "Excelente". Esta escala

permite quantificar a percepção dos respondentes sobre cada item avaliado, gerando dados passíveis de análise estatística e comparativa.

A coleta de dados ocorreu no período de **10 a 24 de fevereiro de 2026**. O universo de alunos matriculados na modalidade presencial era de **11 estudantes**, dos quais **5 responderam ao questionário**, resultando em uma taxa de participação de **45,5%**. Embora a taxa seja considerável para o universo reduzido, o tamanho amostral ($n=5$) impõe limitações à generalização estatística dos resultados. As médias e conceitos apresentados devem ser interpretados como indicadores de percepção discente e tendências, servindo como subsídio para a gestão e para a formulação de planos de melhoria, complementando outros instrumentos do processo avaliativo institucional.

Item	Descrição
Instituição	Escola Superior do Ar (EAR)
Período Avaliado	2º Semestre de 2025 (2025.2)
Período de Coleta	10 a 24 de fevereiro de 2026
Modalidade	Presencial
Instrumento	Questionário eletrônico estruturado (61 variáveis)
Escala de Avaliação	Likert de 5 pontos: 1=Insuficiente, 2=Regular, 3=Bom, 4=Muito Bom, 5=Excelente
Universo (matriculados presencial)	11 alunos
Respondentes válidos	5 alunos
Taxa de participação	45,5%
Responsável	Comissão Própria de Avaliação — CPA/EAR

Tabela 18 - ficha técnica da pesquisa

*Nota metodológica: O tamanho amostral ($n=5$) impõe limitações à generalização estatística. Os resultados devem ser interpretados como indicadores de percepção discente, complementando outros instrumentos do processo avaliativo.

5.5.3. Perfil dos respondentes

Os cinco respondentes da pesquisa são todos discentes da modalidade presencial, cursando no turno **noturno**. Essa característica reflete o perfil da

instituição, que frequentemente atende a estudantes que conciliam a formação acadêmica com atividades profissionais, muitas vezes já inseridos no mercado de trabalho da aviação. A amostra é composta por alunos em semestres avançados, sendo **três no 3º semestre e dois no 4º semestre**, o que sugere que os participantes possuem uma experiência consolidada com a dinâmica institucional, conferindo maior profundidade e relevância às suas avaliações.

Em termos de distribuição por curso, **60% (n=3)** dos respondentes são do CST em Transporte Aéreo, e **40% (n=2)** são do CST em Pilotagem Profissional de Aeronaves. Essa proporção é representativa dos cursos presenciais oferecidos pela EAR no período avaliado. A participação de alunos de ambos os cursos permite uma visão abrangente das percepções discentes sobre a instituição.

Respondente	Curso	Período	Turno	Data de Submissão
R1	CST em Transporte Aéreo	3º semestre	Noturno	24/02/2026
R2	CST em Pilotagem Profissional de Aeronaves	4º semestre	Noturno	23/02/2026
R3	CST em Transporte Aéreo	3º semestre	Noturno	17/02/2026
R4	CST em Transporte Aéreo	3º semestre	Noturno	12/02/2026
R5	CST em Pilotagem Profissional de Aeronaves	3º semestre	Noturno	10/02/2026

Tabela 19 - Perfil dos respondentes

Curso	Respondentes	% do Total
CST em Transporte Aéreo	3	60,0%
CST em Pilotagem Profissional de Aeronaves	2	40,0%
Total	5	100,0%

Tabela 20 - Distribuição por curso

5.5.4. Resultados por eixo e dimensão SINAES

Este capítulo apresenta os resultados detalhados da avaliação discente, estruturados de acordo com os **5 Eixos e 10 Dimensões do SINAES**. Para cada dimensão, são apresentados os dados brutos dos respondentes, a média ponderada dos indicadores, o conceito correspondente (1=Insuficiente, 2=Regular, 3=Bom, 4=Muito Bom, 5=Excelente) e uma interpretação analítica. Esta abordagem visa fornecer uma compreensão aprofundada das percepções dos discentes, identificando pontos fortes e áreas que demandam aprimoramento, em conformidade com as exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

Eixo 1 — Planejamento e avaliação institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

A Dimensão 8 do SINAES aborda a capacidade da instituição de ensino superior em planejar, monitorar e avaliar seus próprios processos e resultados. Nesta pesquisa, os indicadores relacionados a este eixo referem-se diretamente ao conhecimento e à percepção dos discentes sobre a atuação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e a efetividade de seus resultados. A compreensão e o engajamento da comunidade acadêmica com o processo avaliativo são fundamentais para a legitimidade e o sucesso do ciclo de autoavaliação institucional.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Você conhece a CPA?	Q18	4	4	2	1	4	3,0	Bom
A instituição divulga os resultados da CPA?	Q19	3	4	4	0	5	3,2	Bom
Você percebe melhorias a partir das avaliações da CPA?	Q20	4	4	4	0	5	3,4	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	3,2	Regular/Bom

Tabela 21 - Dimensão 8: Planejamento e avaliação (Eixo 1)

*Obs.: R4 respondeu "Não sei informar (0)" nas questões Q19 e Q20, o que indica desconhecimento do processo avaliativo, não necessariamente

insatisfação. Para o cálculo da média da dimensão, o valor 0 foi considerado como uma avaliação válida, refletindo a ausência de percepção ou conhecimento.

Interpretação analítica:

A Dimensão 8, referente ao Planejamento e Avaliação, obteve uma média de **3,2**, classificando-se como **Regular/Bom**. O conhecimento sobre a CPA (Q18) apresenta heterogeneidade, com R4 atribuindo nota 1 (Insuficiente), indicando uma falha na disseminação institucional do processo avaliativo. Este é um aspecto crítico para o SINAES, que preconiza a participação informada da comunidade acadêmica. A percepção de que a instituição divulga os resultados da CPA (Q19) e de que há melhorias a partir das avaliações (Q20) obteve médias de 3,2 e 3,4, respectivamente, o que é positivo e demonstra que o ciclo avaliativo está produzindo efeitos concretos, embora a comunicação sobre esses resultados possa ser aprimorada para alcançar todos os discentes. A ausência de conhecimento por parte de alguns alunos sobre a CPA e seus resultados sugere a necessidade de intensificar as ações de comunicação e engajamento com a comunidade acadêmica.

Eixo 2 — Desenvolvimento institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

O Eixo 2 do SINAES foca no Desenvolvimento Institucional, abrangendo a identidade da IES, seu planejamento estratégico e seu papel social. A Dimensão 1 avalia a clareza da Missão, Visão e Valores e o alinhamento do Projeto Pedagógico do Curso (PPC) com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). A Dimensão 3, por sua vez, analisa a Responsabilidade Social da instituição, incluindo suas ações de sustentabilidade, inclusão e acessibilidade.

--- DIMENSÃO 1: MISSÃO E PDI ---

Esta dimensão avalia o grau de conhecimento e alinhamento percebido pelos discentes em relação à Missão, Visão e Valores da EAR, bem como a coerência entre o curso e os objetivos institucionais expressos no PDI. A clareza desses elementos é fundamental para a construção da identidade institucional e para a orientação das ações acadêmicas e administrativas.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Conhecimento da Missão, Visão e Valores	Q5	4	3	4	5	4	4,0	Bom
Alinhamento do curso com a missão institucional	Q6	5	5	4	5	5	4,8	Excelente
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	4,4	Muito Bom

Tabela 22 - Dimensão 1: Missão e PDI (Eixo 2)

Interpretação analítica:

A Dimensão 1, referente à Missão e PDI, obteve uma média de **4,4**, classificando-se como **Muito Bom**. O alinhamento percebido entre o curso e a missão institucional (Q6) atingiu uma média excepcional de **4,8**, com a maioria dos respondentes atribuindo nota máxima. Este resultado é um indicador estratégico de relevância direta para o processo de avaliação externa pelo INEP/MEC, pois demonstra uma forte coerência entre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e a experiência concreta do discente em sala de aula. O conhecimento da Missão, Visão e Valores (Q5) obteve uma média de 4,0 (Bom), o que é satisfatório. Contudo, a variação nas respostas (de 3 a 5) indica que, embora a maioria conheça bem esses elementos, há oportunidade de reforçar a comunicação para garantir que todos os discentes compreendam plenamente a identidade e os propósitos da EAR.

--- DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL ---

Esta dimensão avalia a percepção dos discentes sobre o engajamento da instituição em ações de responsabilidade social, sustentabilidade, inclusão e acessibilidade. Para o SINAES, a responsabilidade social é um componente

essencial da qualidade da educação superior, refletindo o compromisso da IES com a sociedade e com o desenvolvimento sustentável.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Promoção de ações de responsabilidade social e sustentabilidade	Q9	4	3	4	5	4	4,0	Bom
Promoção de inclusão e acessibilidade	Q10	5	3	3	5	4	4,0	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	4,0	Bom

Tabela 23 - Dimensão 3: Responsabilidade social da instituição (eixo 2)

Interpretação analítica:

A Dimensão 3, referente à Responsabilidade Social da Instituição, obteve uma média de **4,0**, classificando-se como **Bom**. Ambos os indicadores — promoção de ações de responsabilidade social e sustentabilidade (Q9) e promoção de inclusão e acessibilidade (Q10) — alcançaram a mesma média. A variação entre os respondentes é notável, com R4 atribuindo nota máxima (5) em ambos os itens, enquanto R2 e R3 atribuíram nota 3 (Bom). Isso sugere que, embora a instituição possua iniciativas nessas áreas, a percepção e o alcance dessas ações podem ser desiguais entre os discentes. Para o SINAES, esta dimensão é crucial, pois demonstra o papel ativo da IES na comunidade e seu compromisso com valores sociais e ambientais. A EAP deve buscar formas de tornar suas ações de responsabilidade social mais visíveis e impactantes para toda a comunidade acadêmica.

Eixo 3 — Políticas acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

O Eixo 3 do SINAES aborda as Políticas Acadêmicas, que são o cerne da atividade de uma instituição de ensino superior. A Dimensão 2 foca nas políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, avaliando a qualidade do processo de ensino-aprendizagem, a atualização curricular e o estímulo à produção do conhecimento. A Dimensão 4 trata da Comunicação com a Sociedade, analisando a eficácia dos canais de comunicação da IES. Por fim, a Dimensão 9 avalia a Política de Atendimento aos Discentes, incluindo os serviços de apoio e o suporte oferecido aos estudantes.

--- DIMENSÃO 2: POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO ---

Esta dimensão é central para a avaliação da qualidade acadêmica, abrangendo a percepção dos discentes sobre a qualidade geral do ensino, as metodologias aplicadas, a atualização dos conteúdos, o estímulo à pesquisa e as oportunidades de extensão. O conhecimento do Projeto Pedagógico do Curso (PPC) também é um indicador relevante, pois reflete a compreensão do aluno sobre o seu próprio percurso formativo.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Qualidade geral do ensino	Q7a	4	3	3	5	5	4,0	Bom
Metodologias de ensino utilizadas	Q7b	5	3	4	5	5	4,4	Muito Bom
Atualização dos conteúdos das disciplinas	Q7c	5	3	4	5	5	4,4	Muito Bom
Estímulo à pesquisa e produção científica	Q7d	5	3	5	5	4	4,4	Muito Bom
Oportunidades de extensão e projetos comunitários	Q7e	5	2	4	5	5	4,2	Muito Bom

Conhecimento do PPC	Q17	5	3	5	1	4	3,6	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	4,2	Muito Bom

Tabela 24 - Dimensão 2: Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão (Eixo 3)

Interpretação analítica:

A Dimensão 2, referente às Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, obteve uma média de **4,2**, classificando-se como **Muito Bom**. O ensino constituiu-se como um dos pilares de excelência percebida na EAR, com a maioria dos indicadores superando a marca de 4,0. A **atualização dos conteúdos das disciplinas** (Q7c) e o **estímulo à pesquisa e produção científica** (Q7d) atingiram 4,4, resultados expressivos para cursos da área aeronáutica, onde o dinamismo tecnológico e regulatório é permanente. As metodologias de ensino (Q7b) também foram muito bem avaliadas (4,4). O item "oportunidades de extensão e projetos comunitários" (Q7e) recebeu uma nota 2 (Regular) de R2 (CST Pilotagem, 4º semestre), sinalizando uma percepção de menor oferta extensionista neste curso ou semestre específico, aspecto que merece investigação. O conhecimento do PPC (Q17) obteve média 3,6 (Bom), mas a nota 1 (Insuficiente) de R4 indica que parte dos alunos ainda não acessou ou compreendeu integralmente as diretrizes de seu curso, o que pode ser aprimorado.

--- DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE ---

Esta dimensão avalia a eficácia dos diferentes canais de comunicação utilizados pela instituição para interagir com seus discentes e com a sociedade em geral. A qualidade da comunicação é vital para a transparência, o engajamento e a disseminação de informações relevantes, impactando diretamente a experiência acadêmica e a imagem institucional.

Canal	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Aplicativo EAR	Q11a	3	0*	4	5	4	3,2	Bom
E-mail institucional	Q11b	3	1	4	3	5	3,2	Bom



Redes sociais da instituição	Q11c	3	1	3	1	3	2,2	Regular
Portal do Aluno	Q11d	4	2	4	5	4	3,8	Bom
SMS/WhatsApp institucional	Q11e	4	1	3	4	5	3,4	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	3,2	Regular

Tabela 25 - Dimensão 4: Comunicação com a sociedade (Eixo 3)

*R2 não utiliza o aplicativo EAR (marcou "Não utilizo"). Para o cálculo da média, o valor 0 foi considerado como uma avaliação válida, refletindo a ausência de percepção ou conhecimento.

Interpretação analítica:

A Dimensão 4, referente à Comunicação com a Sociedade, apresentou a **menor média entre as dimensões do Eixo 3: 3,2**, classificando-se como **Regular**. O indicador mais crítico são as **redes sociais institucionais** (Q11c), com média de apenas **2,2**, o que revela uma vulnerabilidade significativa na estratégia de comunicação digital da EAR. No cenário contemporâneo, as redes sociais são canais primordiais para o relacionamento com públicos interno e externo, impactando diretamente a captação e retenção de alunos. O Portal do Aluno (Q11d), com média 3,8, e o SMS/WhatsApp institucional (Q11e), com média 3,4, apresentaram desempenho satisfatório. O e-mail institucional (Q11b) e o aplicativo EAR (Q11a) obtiveram média 3,2. O respondente R2 avaliou negativamente (nota 1) o e-mail, as redes sociais e o SMS/WhatsApp, e declarou não utilizar o aplicativo, o que pode indicar experiências negativas específicas ou baixo engajamento com os canais digitais institucionais. A EAR necessita de uma reavaliação urgente de sua estratégia de comunicação digital, com foco na melhoria da presença e engajamento nas redes sociais.

DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

Esta dimensão avalia a qualidade e a disponibilidade dos serviços de apoio oferecidos aos discentes, incluindo biblioteca, monitoria, suporte psicopedagógico, orientação de carreira, programas de iniciação científica e

extensão, e o Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP). A eficácia desses serviços é crucial para a permanência, o êxito acadêmico e o bem-estar dos estudantes.

Serviço	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Biblioteca (física/digital)	Q22a	5	—	4	—	5	4,7	Excelente
Monitoria acadêmica	Q22b	3	—	3	—	5	3,7	Bom
Suporte psicopedagógico	Q22c	3	—	0*	—	0*	1,0	Crítico
Orientação de carreira/estágio	Q22d	3	—	3	—	5	3,7	Bom
Programas de iniciação científica	Q22e	3	—	3	—	5	3,7	Bom
Programas de extensão	Q22f	4	—	3	—	5	4,0	Bom
NAP — Núcleo de Apoio Psicopedagógico	Q22g	4	—	0*	—	0*	1,3	Crítico
Coord. de curso — suporte à permanência	Q23	5	5	4	5	5	4,8	Excelente
Representação estudantil (conhecimento)	Q14	5	4	3	2	5	3,8	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	3,8	Bom

Tabela 26 - Dimensão 9: Política de atendimento aos discentes — serviços de apoio (Eixo 3)

*R2 e R4 não utilizaram serviços de apoio. Médias de biblioteca, monitoria etc. calculadas apenas com respondentes que declararam utilização. Suporte psicopedagógico e NAP: R3 e R5 marcaram "Não utilizo (0)". Para o cálculo da média, o valor 0 foi considerado como uma avaliação válida, refletindo a ausência de percepção ou conhecimento.

Serviço	R1	R2	R3	R4	R5
Biblioteca (física ou digital)	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Monitoria acadêmica	Sim	Não	Não	Não	Sim
Suporte psicopedagógico	Sim	Não	Não	Não	Não
Orientação de carreira/estágio	Sim	Não	Não	Não	Sim
Programas de iniciação científica	Sim	Não	Não	Não	Sim
Programas de extensão	Sim	Não	Sim	Não	Sim
NAP	Não	Não	Não	Não	Não



Tabela 27 - Dimensão 9: serviços utilizados pelos respondentes (Eixo 3)

Interpretação analítica:

A Dimensão 9, referente à Política de Atendimento aos Discentes, obteve uma média de **3,8**, classificando-se como **Bom**. O atendimento da **Coordenação de Curso** (Q23) é o destaque máximo desta dimensão, com média de **4,8 (Excelente)**, indicando que os coordenadores são percebidos como um suporte fundamental para a permanência e o êxito dos alunos. A **Biblioteca** (Q22a) também foi muito bem avaliada pelos usuários (4,7 – Excelente).

O dado mais crítico é a **baixíssima utilização e avaliação do suporte psicopedagógico (Q22c) e do NAP (Q22g)**, ambos com médias de 1,0 e 1,3 (Crítico), respectivamente. Apenas R1 declarou ter utilizado o suporte psicopedagógico, e nenhum aluno utilizou o NAP. Para cursos de alta exigência técnica como pilotagem e transporte aéreo, o suporte psicopedagógico é um recurso estratégico para a saúde mental, permanência e êxito do aluno. A baixa adesão pode ser sintoma de desconhecimento dos serviços, estigma associado, horários inadequados ou falhas na divulgação. É fundamental investigar as razões dessa subutilização e implementar ações para tornar esses serviços mais acessíveis e atrativos.

Eixo 4 — Políticas de gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

O Eixo 4 do SINAES trata das Políticas de Gestão, que são essenciais para o funcionamento eficaz e sustentável da instituição. A Dimensão 5 avalia as Políticas de Pessoal, com foco na percepção dos discentes sobre o corpo docente. A Dimensão 6 analisa a Organização e Gestão da Instituição, incluindo a qualidade dos atendimentos administrativos. Por fim, a Dimensão 10 aborda a

Sustentabilidade Financeira, com ênfase na transparência sobre investimentos e melhorias.

DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL (CORPO DOCENTE)

Esta dimensão é crucial para a qualidade do ensino, avaliando a percepção dos discentes sobre o corpo docente em termos de conhecimento técnico, didática, disponibilidade, pontualidade e cordialidade. A excelência do corpo docente é um dos pilares fundamentais para o sucesso acadêmico e a satisfação dos estudantes.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Conhecimento técnico e domínio do conteúdo	Q8a	5	5	5	5	5	5,0	Excelente
Didática e clareza nas explicações	Q8b	5	5	4	5	5	4,8	Excelente
Disponibilidade para atendimento	Q8c	5	4	4	5	5	4,6	Excelente
Pontualidade e assiduidade	Q8d	5	4	5	5	5	4,8	Excelente
Cordialidade e respeito no relacionamento	Q8e	5	5	5	5	5	5,0	Excelente
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	4,8	Excelente

Tabela 28 - Dimensão 5: políticas de pessoal — avaliação do corpo docente (Eixo 4)

Interpretação analítica:

A Dimensão 5, referente às Políticas de Pessoal (Corpo Docente), obteve a **maior média de toda a pesquisa: 4,8**, classificando-se como **Excelente**. Os itens "conhecimento técnico e domínio do conteúdo" (Q8a) e "cordialidade e respeito no relacionamento" (Q8e) receberam nota máxima (5,0) de todos os cinco respondentes, um resultado de unanimidade excepcional. A didática e a clareza nas explicações (Q8b) e a pontualidade e assiduidade (Q8d) atingiram 4,8, enquanto a disponibilidade para atendimento (Q8c) alcançou 4,6. Estes resultados indicam que o **capital humano docente é o principal ativo de qualidade percebida na EAR**, representando um diferencial competitivo

estratégico. Este patamar de excelência deve ser reconhecido, preservado e amplamente divulgado nos processos de avaliação externa e credenciamento institucional, sendo um forte indicativo da qualidade do ensino oferecido.

DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

Esta dimensão avalia a percepção dos discentes sobre a gestão e organização institucional geral, bem como a qualidade dos atendimentos administrativos em diferentes setores, como financeiro, secretaria acadêmica, telefônico/WhatsApp e coordenação de curso. A eficiência desses processos é fundamental para a satisfação do aluno e para o bom funcionamento da IES.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Gestão e organização institucional geral	Q13	5	4	3	3	5	4,0	Bom
Atendimento — Setor Financeiro	Q12a	3	0*	3	4	5	3,0	Bom
Atendimento — Secretaria Acadêmica	Q12b	4	1	4	2	5	3,2	Bom
Atendimento — Telefônico/WhatsApp	Q12c	4	1	3	1	5	2,8	Regular
Atendimento — Coordenação de Curso	Q12d	4	4	4	5	5	4,4	Muito Bom
Utilização Google Workspace	Q15	4	5	4	4	5	4,4	Muito Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	3,6	Bom

Tabela 29 - Dimensão 6: Organização e gestão da instituição (Eixo 4)

*R2 não utiliza o setor financeiro (marcou "Não utilizo"). Para o cálculo da média, o valor 0 foi considerado como uma avaliação válida, refletindo a ausência de percepção ou conhecimento.

Interpretação analítica:

A Dimensão 6, referente à Organização e Gestão da Instituição, obteve uma média de **3,6**, classificando-se como **Bom**. A gestão e organização institucional geral (Q13) e a utilização do Google Workspace (Q15) foram bem avaliadas (4,0 e 4,4, respectivamente). O atendimento da **Coordenação de Curso** (Q12d)

também se destacou positivamente, com média de **4,4 (Muito Bom)**, reforçando a percepção de um suporte acadêmico eficaz.

No entanto, a dimensão apresenta **gargalos operacionais significativos** nos atendimentos administrativos. O atendimento telefônico/WhatsApp (Q12c) obteve a média mais baixa da dimensão, **2,8 (Regular)**, com R2 e R4 atribuindo nota 1 (Insuficiente), indicando experiências negativas concretas. O atendimento do Setor Financeiro (Q12a) e da Secretaria Acadêmica (Q12b) também ficaram abaixo do ideal, com médias de 3,0 e 3,2, respectivamente. Esses setores representam os primeiros pontos de contato do aluno com questões críticas (financiamento, documentação acadêmica), e sua melhoria é essencial para a experiência discente e para evitar a evasão.

DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Esta dimensão avalia a percepção dos discentes sobre a transparência da instituição em relação aos seus investimentos e às melhorias implementadas. A transparência financeira é um aspecto fundamental da governança institucional, contribuindo para a confiança da comunidade acadêmica e para a prestação de contas perante os órgãos reguladores.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Transparência sobre investimentos e melhorias	Q24	4	3	5	4	4	4,0	Bom
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	4,0	Bom

Tabela 30 - Dimensão 10: Sustentabilidade financeira — transparência (Eixo 4)

Interpretação analítica:

A Dimensão 10, referente à Sustentabilidade Financeira (Transparência), obteve uma média de **4,0**, classificando-se como **Bom**. A percepção de transparência sobre investimentos e melhorias implementadas (Q24) é positiva, com R3 atribuindo nota máxima (5 – "Sempre oferece transparência") e R2 nota 3 ("Às vezes oferece transparência"). Este indicador é relevante para o SINAES, pois reflete a dimensão da governança e prestação de contas da IES perante sua comunidade acadêmica. O fato de a maioria dos respondentes perceber a

instituição como transparente em relação a seus investimentos é um ponto forte que contribui para a confiança e o engajamento dos discentes.

Eixo 5 — Infraestrutura física

Dimensão 7: Infraestrutura Física

O Eixo 5 do SINAES concentra-se na Infraestrutura Física da instituição, avaliando a adequação e a qualidade dos espaços físicos disponíveis para as atividades acadêmicas e de convivência. A Dimensão 7, especificamente, analisa a percepção dos discentes sobre as salas de aula, laboratórios, biblioteca, áreas de convivência, estacionamento e acessibilidade física. Uma infraestrutura adequada é essencial para proporcionar um ambiente de aprendizagem propício e para o bem-estar da comunidade acadêmica.

Indicador	Q	R1	R2	R3	R4	R5	Média	Conceito
Salas de aula (conforto, climatização, acústica)	Q16a1	5	2	4	0*	5	3,6	Bom
Laboratórios práticos	Q16a2	4	2	3	0*	4	2,6	Regular
Biblioteca física (acervo e espaço)	Q16a3	5	3	4	0*	5	3,4	Bom
Áreas de convivência	Q16a4	5	2	4	0*	3	2,8	Regular
Estacionamento	Q16a5	5	2	4	0*	3	2,8	Regular
Acessibilidade física	Q16a6	5	2	4	0*	3	2,8	Regular
MÉDIA DA DIMENSÃO	—	—	—	—	—	—	3,0	Regular

Tabela 31 - Dimensão 7: Infraestrutura física (Eixo 5)

*R4 marcou "Não utilizo (0)" para todos os itens de infraestrutura física. Médias calculadas considerando apenas respondentes com avaliação válida (excluindo R4).

Interpretação analítica:

Dimensão 7, referente à Infraestrutura Física, obteve a **menor média entre todos os eixos: 3,0**, classificando-se como **Regular**. Esta dimensão configura-se

como o principal ponto de atenção e investimento prioritário da instituição. Os **laboratórios práticos** (Q16a2) receberam a pior avaliação (2,6 – Regular), resultado especialmente crítico para cursos de aviação civil, área que demanda recursos práticos específicos como simuladores e equipamentos aeronáuticos. As áreas de convivência (Q16a4), estacionamento (Q16a5) e acessibilidade física (Q16a6) também apresentaram médias baixas (2,8 – Regular). As salas de aula (Q16a1) foram o item melhor avaliado (3,6 – Bom), porém ainda abaixo do desempenho ideal. R2 avaliou todos os itens físicos com nota 2 (Regular), enquanto R1 e R5 atribuíram notas mais favoráveis (4 e 5), indicando percepções heterogêneas que merecem investigação qualitativa aprofundada. A melhoria da infraestrutura é fundamental para a qualidade da experiência acadêmica presencial e para a imagem institucional.

5.6. Síntese dos resultados por eixo e dimensão

A análise integrada dos resultados por Eixo e Dimensão do SINAES permite identificar os principais pontos fortes e as áreas que demandam atenção e intervenção prioritária na Escola Superior do Ar (EAR). A Tabela 15 sumariza as médias e conceitos obtidos em cada dimensão, oferecendo uma visão consolidada do desempenho institucional sob a perspectiva discente.

Eixo	Dimensão SINAES	Média	Conceito	Situação
Eixo 1	Dim. 8 — Planejamento e Avaliação	3,2	Regular/Bom	Atenção
Eixo 2	Dim. 1 — Missão e PDI	4,4	Muito Bom	Satisfatório
Eixo 2	Dim. 3 — Responsabilidade Social	4,0	Bom	Satisfatório
Eixo 3	Dim. 2 — Ensino, Pesquisa e Extensão	4,2	Muito Bom	Excelente
Eixo 3	Dim. 4 — Comunicação com a Sociedade	3,2	Regular	Crítico
Eixo 3	Dim. 9 — Atendimento aos Discentes	3,8	Bom	Satisfatório

Eixo 4	Dim. 5 — Políticas de Pessoal (Docente)	4,8	Excelente	Excelente
Eixo 4	Dim. 6 — Organização e Gestão	3,6	Bom	Satisfatório
Eixo 4	Dim. 10 — Sustentabilidade Financeira	4,0	Bom	Satisfatório
Eixo 5	Dim. 7 — Infraestrutura Física	3,0	Regular	Crítico
MÉDIA GERAL	—	3,8	Bom	—

Tabela 32 - Síntese dos resultados por eixo e dimensão SINAES

A média geral da avaliação discente foi de **3,8 (Bom)**, indicando uma percepção satisfatória da qualidade institucional. No entanto, a análise por dimensão revela uma heterogeneidade importante:

- **Pontos de Excelência:** O Corpo Docente (Dimensão 5) se destaca com a maior média (4,8), seguido pelo Ensino, Pesquisa e Extensão (Dimensão 2) com 4,2 e a Missão e PDI (Dimensão 1) com 4,4. Estes são os pilares da qualidade acadêmica da EAR.
- **Pontos Satisfatórios:** As dimensões de Responsabilidade Social (Dimensão 3), Sustentabilidade Financeira (Dimensão 10) e Atendimento aos Discentes (Dimensão 9), bem como a Organização e Gestão (Dimensão 6), apresentam médias entre 3,6 e 4,0, indicando um desempenho bom e consistente.
- **Pontos Críticos:** A Comunicação com a Sociedade (Dimensão 4) e a Infraestrutura Física (Dimensão 7) são as áreas que demandam atenção prioritária, com médias de 3,2 e 3,0, respectivamente. A comunicação digital (redes sociais) e os laboratórios práticos são os indicadores mais críticos dentro dessas dimensões. A Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) também requer atenção na divulgação da CPA.

NPS — Net Promoter Score Institucional

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica de lealdade do cliente amplamente utilizada, adaptada para o contexto educacional para medir a probabilidade de os discentes recomendarem a instituição a amigos e familiares. O NPS é calculado

com base em uma única pergunta: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria esta instituição a um amigo ou colega?". As respostas são classificadas em três categorias:

- Promotores (notas 9-10): Alunos entusiastas e leais que continuarão a estudar e a recomendar a instituição.
- Neutros/Passivos (notas 7-8): Alunos satisfeitos, mas não entusiasmados, vulneráveis a ofertas da concorrência.
- Detratores (notas 0-6): Alunos insatisfeitos que podem prejudicar a reputação da instituição.

O NPS é obtido subtraindo a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores. Um NPS positivo é geralmente considerado bom, e valores acima de +50 são excelentes no setor educacional.

Respondente	Nota (0–10)	Classificação
R1	10	Promotor
R2	8	Neutro (Passivo)
R3	9	Promotor
R4	8	Neutro (Passivo)
R5	10	Promotor

Tabela 33 - Notas de recomendação institucional (q25)

Categoria	Respondentes	%	Fórmula NPS
Promotores (notas 9 e 10)	3	60,0%	$NPS = \%Promotores - \%Detratores$
Neutros/Passivos (notas 7 e 8)	2	40,0%	$= 60\% - 0\% = +60$
Detratores (notas 0 a 6)	0	0,0%	Zona de Qualidade
Total	5	100,0%	$NPS = +60$

Tabela 34 - Cálculo do NPS institucional

Interpretação analítica:



O NPS institucional calculado para a EAR no 2º Semestre de 2025 é de **+60**. Este valor é considerado **excelente** na escala acadêmica (referência: acima de +50 = Excelente; acima de +75 = Zona de Encantamento). A ausência total de detratores é um resultado expressivo, mesmo considerando o número reduzido de respondentes. O NPS de +60 reforça os resultados qualitativos e quantitativos da pesquisa, indicando que a experiência acadêmica global na EAR é percebida de forma altamente positiva pelos discentes, que se mostram dispostos a recomendar ativamente a instituição. Este é um forte indicador de lealdade e satisfação, fundamental para a reputação e o crescimento da IES.

Análise qualitativa

A análise dos comentários espontâneos (Q26), respondidos por 4 dos 5 participantes, complementa os dados quantitativos, fornecendo insights valiosos sobre as percepções e expectativas dos discentes. Esses comentários revelam padrões interpretativos consistentes e reforçam os pontos fortes e as áreas de atenção identificadas na avaliação.

Resp.	Curso	NPS	Comentário (transcrição literal)	Tema Central
R1	Transporte Aéreo	10	"A instituição tem melhorado bastante, e espero ver mais evolução, é um ano cheio de novas experiências e oportunidades."	Percepção de evolução institucional
R2	Pilotagem	8	"A instituição está em fase de crescimento e está no caminho certo, logo chegará no lugar que almeja e almejamos!"	Crescimento e expectativa positiva
R3	Transporte Aéreo	9	"Pela transparência e experiências práticas que temos durante o curso."	Transparência e práticas
R4	Transporte Aéreo	8	(Não respondeu)	—

R5	Pilotagem	10	"Indiquei uma pessoa e ela está se matriculando na instituição, a faculdade é sensacional, todos os problemas citados na CPA são resolvidos, os professores são sensacionais e o conteúdo atualizado."	Efetividade da CPA e qualidade docente
----	-----------	----	--	--

Tabela 35 - Comentários espontâneos dos respondentes (q26)

Análise temática detalhada:

1. Percepção de Crescimento e Evolução Institucional: Os comentários de R1 e R2 ("A instituição tem melhorado bastante", "está em fase de crescimento e está no caminho certo") indicam uma percepção positiva de progresso e dinamismo. Essa visão prospectiva é coerente com as avaliações numéricas que apontam para dimensões em desenvolvimento e reforça a imagem de uma instituição que busca aprimoramento contínuo.
2. Valorização das Práticas e da Transparência: R3 associa sua alta nota NPS diretamente à "transparência e experiências práticas" oferecidas durante o curso. Este feedback é crucial, pois destaca a importância da articulação teoria-prática e da clareza nas informações como valores centrais para os alunos de cursos aeronáuticos presenciais.
3. Efetividade do Ciclo Avaliativo da CPA: O relato de R5 ("todos os problemas citados na CPA são resolvidos") é um endosso significativo à atuação da Comissão Própria de Avaliação. Essa percepção valida o ciclo avaliativo como um instrumento de melhoria real e não apenas burocrático, demonstrando que a voz dos alunos é ouvida e gera ações concretas.
4. Engajamento e Recomendação Ativa: O comentário de R5, que não apenas elogia a instituição, mas também relata ter indicado um amigo que está se matriculando, é a materialização do alto NPS. A menção à qualidade dos professores e à atualização do conteúdo reforça os pontos fortes identificados na avaliação quantitativa do corpo docente e do ensino.

Os comentários qualitativos revelam um perfil de alunos comprometidos e esperançosos, que não apenas apontam críticas, mas também reconhecem os esforços e a qualidade da EAA. A linguagem empregada é prospectiva ("espero ver mais evolução", "logo chegará"), o que representa um ativo comunicacional valioso para campanhas de fidelização e captação de novos estudantes.

Recomendações e plano de ação

Com base na análise dos resultados quantitativos e qualitativos, e considerando a estrutura dos Eixos e Dimensões do SINAES, a CPA da EAR propõe o seguinte Plano de Ação. As recomendações são categorizadas por prioridade (Urgente, Média, Estrutural) e visam abordar os pontos críticos e fortalecer os pontos de excelência identificados, promovendo a melhoria contínua da instituição.

Prioridade	Eixo/Dimensão	Ação	Indicador de Sucesso	Prazo	Responsável
URGENTE	Eixo 3 / Dim. 4 — Comunicação	Reestruturação da estratégia de comunicação digital, especialmente redes sociais institucionais (atual: 2,2) — definir responsável, calendário editorial e métricas de engajamento.	Média redes sociais $\geq 3,5$ no próximo ciclo.	0–60 dias	Coordenação de Marketing / Diretoria
URGENTE	Eixo 5 / Dim. 7 — Infraestrutura	Elaborar diagnóstico e plano de investimento nos laboratórios práticos (atual: 2,6) com foco em simuladores e equipamentos aeronáuticos.	Média laboratórios $\geq 3,5$ no próximo ciclo.	0–90 dias	Diretoria Acadêmica / Financeiro
URGENTE	Eixo 1 / Dim. 8 — Planej. e Avaliação	Campanha de divulgação da CPA nos primeiros dias letivos — apresentação, funções e resultados implementados. R4 desconhecia completamente a CPA.	Conhecimento CPA $\geq 4,0$ / participação $\geq 70\%$.	0–30 dias	CPA / Coordenações de Curso
MÉDIA	Eixo 4 / Dim. 6 — Gestão	Capacitação e reestruturação do atendimento telefônico/WhatsApp (atual: 2,8) e da Secretaria Acadêmica (atual: 3,2).	Média atendimento $\geq 4,0$ no próximo ciclo.	60–120 dias	Direção Administrativa / RH

MÉDIA	Eixo 3 / Dim. 9 — Atend. Discente	Divulgação e ampliação do acesso ao suporte psicopedagógico e NAP — nenhum aluno utilizou o NAP; criar campanha específica e ampliar horários.	Taxa de uso NAP $\geq 30\%$.	60–120 dias	Coorden ação Pedagó gica / CPA
MÉDIA	Eixo 2 / Dim. 1 — Missão e PDI	Fortalecer a apresentação da Missão, Visão e Valores na recepção de calouros e materiais de comunicação interna.	Conhecimento MVV $\geq 4,5$ no próximo ciclo.	60–90 dias	Diretoria / CPA
ESTRUTUR AL	Eixo 3 / Dim. 2 — Ensino	Manter e ampliar as boas práticas de ensino e atualização curricular — realizar reunião semestral de compartilhamento pedagógico entre docentes.	Manter média $\geq 4,2$ no próximo ciclo.	Contínuo	Coorden ações de Curso
ESTRUTUR AL	Eixo 4 / Dim. 5 — Pessoal Docente	Implementar programa formal de reconhecimento e formação continuada do corpo docente, preservando o patamar de excelência (atual: 4,8).	Manter média docente $\geq 4,8$ no próximo ciclo.	Contínuo	Diretoria Acadêm ica / RH

Tabela 36 - Plano de ação — Ciclo 2025.2 / 2026.1

Considerações finais

O presente Relatório de Autoavaliação Institucional da Escola Superior do Ar (EAR), referente ao 2º Semestre de 2025, reflete o compromisso da instituição com a transparência e a busca contínua pela excelência educacional, em estrita conformidade com as diretrizes do SINAES. A análise das percepções discentes, estruturada nos 5 Eixos e 10 Dimensões, revelou um panorama de pontos fortes consolidados e áreas que demandam atenção estratégica.

Os principais achados destacam a **excelência do Corpo Docente (Média 4,8)** e a **qualidade do Ensino, Pesquisa e Extensão (Média 4,2)** como pilares da experiência acadêmica na EAR. O **NPS de +60** corrobora essa percepção



positiva, indicando um alto nível de satisfação e lealdade institucional por parte dos discentes.

Contudo, foram identificados pontos críticos que exigem intervenção imediata. A **Infraestrutura Física (Média 3,0)**, especialmente os laboratórios práticos, e a **Comunicação com a Sociedade (Média 3,2)**, com destaque para as redes sociais, configuram-se como as áreas de maior fragilidade. Adicionalmente, a baixa utilização dos serviços de apoio psicopedagógico e as deficiências em alguns atendimentos administrativos (telefônico/WhatsApp e Secretaria Acadêmica) requerem aprimoramento.

O Plano de Ação proposto neste documento visa abordar essas questões de forma sistemática e estratégica, com prazos e responsáveis definidos. A CPA da EAR reitera seu papel fundamental no monitoramento dessas ações e na promoção de um ciclo virtuoso de avaliação e melhoria. Este relatório, elaborado com rigor técnico e analítico, será encaminhado ao e-MEC, servindo como um instrumento valioso para o diálogo com os órgãos reguladores e para o aprimoramento contínuo da qualidade da educação superior oferecida pela Escola Superior do Ar.

6. Síntese consolidada das avaliações da CPA

Período: Segundo Semestre de 2023 a Segundo Semestre de 2025

6.1. Introdução

Este documento apresenta uma síntese consolidada das avaliações institucionais realizadas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior do Ar (EAR) no período compreendido entre o segundo semestre de 2023 (2023.2) e o segundo semestre de 2025 (2025.2). O propósito desta consolidação é oferecer uma visão abrangente da evolução da percepção da comunidade acadêmica sobre diversos aspectos da instituição, identificar tendências, pontos fortes e áreas que demandam aprimoramento contínuo. A análise textual dos comentários e dados qualitativos visa subsidiar o planejamento estratégico e a tomada de decisões para a melhoria da qualidade educacional e dos serviços oferecidos pela EAR.

6.2. Síntese 2023.2 (Segundo Semestre 2023)

O período de 2023.2 marcou a primeira autoavaliação institucional da EAR, estabelecendo um ponto de partida crucial para o ciclo avaliativo. Os resultados iniciais revelaram uma alta satisfação com o corpo docente, com 67,7% dos respondentes atribuindo nota 10 e 33,3% nota 7 aos professores. A avaliação dos coordenadores seguiu um padrão similar de alta satisfação. A frequência de contato com os coordenadores também foi muito bem avaliada, indicando um relacionamento próximo e eficaz. Contudo, foi identificada a necessidade de aperfeiçoar a divulgação das atividades e do papel da CPA, com o objetivo de aumentar a participação nas avaliações futuras e garantir uma comunicação mais efetiva dos resultados à comunidade acadêmica.

6.3. Síntese 2024.1 (Primeiro Semestre 2024)

No primeiro semestre de 2024, a avaliação de professores manteve-se bem aceita, e os coordenadores continuaram a ser bem avaliados, reforçando a



qualidade do corpo pedagógico e da gestão de cursos. A infraestrutura geral da instituição também recebeu avaliações positivas. No entanto, persistiram os desafios relacionados ao engajamento da comunidade com a CPA, com baixa participação em algumas pesquisas específicas. A comunicação institucional foi apontada como uma área que necessitava de melhorias, sugerindo que a mensagem sobre a importância e os resultados da avaliação ainda não estava atingindo plenamente todos os públicos.

6.4. Síntese 2024.2 (Segundo Semestre 2024)

O segundo semestre de 2024 apresentou um cenário de alerta, com uma queda significativa na taxa de participação nas avaliações, atingindo apenas 50%. Preocupantemente, 75% dos respondentes afirmaram não estarem informados sobre os resultados das avaliações anteriores, evidenciando uma falha na comunicação. A satisfação com os serviços gerais da instituição registrou uma queda de 77% para 60%. Problemas específicos foram destacados, como a climatização inadequada em salas de aula, a cantina não operante, falhas em equipamentos multimídia, a subutilização do Núcleo de Carreiras e a necessidade de aprimorar o atendimento telefônico. Este período sinalizou a urgência de intervenções em áreas operacionais e de comunicação.

6.5. Síntese 2025.1 (Primeiro Semestre 2025)

A avaliação de 2025.1, embora com um número limitado de respondentes (6 de 20 alunos participantes), demonstrou uma recuperação notável em diversos indicadores. O Net Promoter Score (NPS) atingiu um patamar excepcional de +83,3, com 83,3% de promotores e 0% de detratores, indicando um alto nível de lealdade e satisfação. Todos os respondentes afirmaram participar da CPA (pelo menos ocasionalmente), estarem informados sobre os resultados e perceberem melhorias, o que sugere um avanço significativo na comunicação e efetividade da CPA. A satisfação geral foi muito alta, com professores extremamente bem avaliados e coordenadores mantendo um excelente relacionamento. A infraestrutura geral foi bem avaliada (83,4%), e os serviços financeiros foram considerados excelentes. A imagem institucional também recebeu uma avaliação

muito positiva (87,1%). Contudo, os problemas recorrentes da cantina não operante, climatização inadequada, tomadas insuficientes e o pouco conhecimento sobre o Núcleo de Carreiras persistiram como desafios.

6.6. 2025.2 (Segundo Semestre 2025)

O segundo semestre de 2025 marcou a adoção de uma estrutura de avaliação alinhada aos 5 Eixos e 10 Dimensões do SINAES, conferindo maior robustez e comparabilidade aos dados. A análise qualitativa revelou comentários positivos sobre a percepção de crescimento institucional, a valorização da transparência e das experiências práticas oferecidas. A efetividade do ciclo avaliativo foi reconhecida pelos alunos, que demonstraram engajamento e recomendação ativa da instituição. Um plano de ação detalhado foi elaborado, categorizando as prioridades em Urgente, Média e Estrutural, com foco em comunicação digital, infraestrutura, atuação da CPA e atendimento. Recomendações específicas foram direcionadas para o fortalecimento do Núcleo de Carreiras e a melhoria contínua do atendimento telefônico, abordando os desafios identificados em períodos anteriores.

6.7. Análise comparativa

A análise comparativa dos períodos revela uma trajetória de amadurecimento do processo avaliativo da CPA na EAR. Inicialmente, em 2023.2 e 2024.1, o foco esteve na qualidade do corpo docente e coordenadores, que se manteve consistentemente alta ao longo de todos os períodos. No entanto, a comunicação da CPA e o engajamento dos alunos foram desafios iniciais, culminando em uma queda preocupante na participação e na informação sobre resultados em 2024.2. Este período foi um ponto de inflexão, expondo falhas operacionais e de comunicação que impactaram a satisfação geral com os serviços.

A partir de 2025.1, observa-se uma recuperação notável, com um NPS excepcional e a percepção de que a CPA estava mais eficaz e suas ações geravam melhorias. A comunicação parece ter sido aprimorada



significativamente, com os alunos se sentindo mais informados e engajados. A imagem institucional e a satisfação geral demonstraram um crescimento robusto. Contudo, alguns desafios de infraestrutura (climatização, cantina, tomadas) e de serviços específicos (Núcleo de Carreiras, atendimento telefônico) persistiram de 2024.2 a 2025.1, sendo finalmente endereçados de forma estruturada no plano de ação de 2025.2. A adoção da estrutura SINAES em 2025.2 representa um avanço na padronização e na profundidade da avaliação, permitindo uma análise mais estratégica e alinhada às diretrizes educacionais.

6.8. Conclusões e recomendações estratégicas

As avaliações da CPA da Escola Superior do Ar entre 2023.2 e 2025.2 demonstram uma instituição com sólidos pilares pedagógicos, evidenciados pela alta e consistente satisfação com professores e coordenadores. A imagem institucional e a lealdade dos alunos, refletidas no NPS de 2025.1 e na recomendação ativa de 2025.2, são pontos fortes a serem capitalizados. A CPA, após um período de desafios na comunicação e engajamento, conseguiu reverter a situação, tornando-se um instrumento percebido como eficaz e gerador de melhorias.

Para consolidar esses avanços e promover a melhoria contínua, as seguintes recomendações estratégicas são propostas:

1. Priorização da Infraestrutura: Implementar e monitorar rigorosamente o plano de ação para resolver os problemas recorrentes de climatização, a operacionalização da cantina e a adequação das instalações elétricas. A resolução dessas questões impacta diretamente o bem-estar e a experiência diária dos alunos.
2. Fortalecimento dos Serviços de Apoio: Desenvolver um plano de comunicação e engajamento para aumentar a visibilidade e a utilização do Núcleo de Carreiras. Revisar e otimizar os processos de atendimento



telefônico para garantir eficiência e qualidade, transformando-o em um ponto de contato positivo.

3. Manutenção da Comunicação Efetiva da CPA: Continuar investindo nas estratégias de comunicação dos resultados das avaliações e das ações implementadas, que se mostraram eficazes em 2025.1 e 2025.2. A transparência e a demonstração de que a avaliação gera mudanças são cruciais para manter o engajamento.
4. Aproveitamento da Estrutura SINAES: Utilizar plenamente a estrutura SINAES adotada em 2025.2 para aprofundar a análise, identificar oportunidades de melhoria em todas as dimensões institucionais e garantir a conformidade com as diretrizes regulatórias.
5. Monitoramento Contínuo e Responsabilização: Estabelecer um sistema robusto de acompanhamento do plano de ação derivado das avaliações, com responsáveis claros e prazos definidos, garantindo que as recomendações se traduzam em ações concretas e mensuráveis.

Ao focar nessas áreas, a EAR poderá não apenas resolver os desafios operacionais pendentes, mas também fortalecer ainda mais sua reputação, a satisfação de seus alunos e a qualidade de sua oferta educacional, consolidando sua posição como uma instituição de excelência.



7. 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.