



Comissão Própria de Avaliação

RELATÓRIO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2024

Faculdade Serra da Mesa

Faculdade Serra da Mesa - FASEM

Mantenedora

Centro de Educação Serra da Mesa – CESEM CNPJ: 05.995.0001-53

Mantida

Faculdade Serra da Mesa – FASEM

Autorizada pela portaria nº 1.095 de 29 de maio de 2006 da SESU/MEC.

Recredenciada pela portaria MEC nº 788, de 1º de outubro de 2020, Publicada no DOU em 05/10/2020.

Credenciamento em EAD pela Portaria nº 1.909, de 1º de novembro de 2019, página 136.

Diretor Geral: Prof. Doutor *Rodrigo Gabriel Moisés*

Vice-Diretora: Prof.^a Doutora *Christiane Marques Moisés Cardoso*

Diretora Acadêmica: Prof.^a Doutora *Sheila Santos Carvalho Ribeiro*

Diretora Financeira: Esp. *Aldaene Moreira Cardoso*

Diretora Administrativa: Prof.^a Esp. *Gislene Francisco da Silva Fidelis*

Equipe da Comissão Própria de Avaliação

Presidente da CPA: Prof. Mestre Marco Aurélio Silva Esteves

Representação Docente: Profa. Mestra Katia Cristina Nunes de Almeida

Representação Técnico-Administrativo: Sancha Maris Xavier Ramalho

Representação Discente: Beatriz Rezende de Oliveira

Representante da Sociedade Civil: Rodrigo Silva Santana

Sumário

Apresentação Institucional.....	4
Processos de Avaliação Institucional de 2024	7
Instrumentos e Participantes	8
Avaliação Presencial da Qualidade dos Atendimentos	10
Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Secretaria	11
Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Coordenação	13
Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Biblioteca.....	14
Resultados dos Estudantes de Graduação	16
Caracterização dos Respondentes.....	16
Autoavaliação dos Estudantes	19
Estudantes Avaliando a Comunicação Institucional	22
Estudantes Avaliando o Atendimento Institucional	24
Estudantes Avaliando a Estrutura Física da FASEM	27
Estudantes Avaliando as Plataformas Digitais da FASEM	30
Estudantes Avaliando o Curso Superior.....	32
Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios	34
Estudantes de Pós-Graduação Avaliando as Plataformas Digitais.....	39
Estudantes de Pós-Graduação Avaliando o Atendimento Institucional	41
Resultados dos Docentes.....	43
Docentes Avaliando a Estrutura Física da FASEM.....	44
Formulário dos Docentes	46
Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios	49
Técnicos Administrativos Avaliando a FASEM	50
Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios	53

Avaliação da Comunidade Externa.....	53
Análise do Último Ciclo Institucional	56
Planejamento e Avaliação Institucional	56
Desenvolvimento Institucional	58
Políticas Acadêmicas	60
Políticas de Gestão de Pessoas	63
Infraestrutura.....	66
Conclusão.....	69

Apresentação Institucional

A FASEM obteve seu credenciamento através da Portaria nº 1.096, datada de 29 de Maio de 2006, emitida pelo MEC e publicada no DOU em 30 de Maio de 2006, para iniciar suas atividades com o curso de graduação em Administração no município de Uruaçu-GO. Essa conquista marcou um marco significativo, estabelecendo-a como a pioneira Instituição de Ensino Superior privada credenciada pelo MEC a operar na região Norte do Estado de Goiás, além de oferecer o primeiro curso presencial de graduação em Administração na área.

Anteriormente, desde 2004, a instituição já estava ativa na região por meio de sua mantenedora, o Centro de Educação Serra da Mesa Ltda., fornecendo cursos de pós-graduação de excelência, em parceria com a Universidade Católica de Goiás. Atualmente, a FASEM apresenta uma gama diversificada de cursos, conforme indicado em seu PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional):

- Bacharelado em Administração, com renovação de reconhecimento pela Portaria Bacharelado em Administração, renovação de reconhecido pela Portaria nº 208 de 25 de junho de 2020, da SERES/MEC.
- Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, reconhecido pela Portaria nº 519, de 15 de outubro de 2013, da SETEC/SERES/MEC.
- Bacharelado em Enfermagem, com renovação de reconhecimento pela Portaria nº 88, de 06 de janeiro de 2022, da SERES/MEC.
- Tecnologia em Alimentos, reconhecido pela Portaria nº 430, de 29 de julho de 2014, da SETEC/MEC.
- Bacharelado em Farmácia, reconhecido pela Portaria nº 110, de 04 de fevereiro de 2021, da SESU/MEC.
- Licenciatura em Música, reconhecido pela Portaria nº 933, de 1º de dezembro de 2015, da SERES/MEC. (*Curso extinto em 2024*)
- Licenciatura em Filosofia, reconhecido pela Portaria nº 917, de 28 de dezembro de 2018, da SERES/MEC.

- Bacharelado em Arquitetura e Urbanismo, reconhecido pela Portaria nº 982, de 16 de novembro de 2022, SERES/MEC.
- Bacharelado em Direito, reconhecido pela Portaria SERES Nº 11 de 10 de março de 2023.
- Bacharelado em Psicologia, autorizado pela Portaria nº 366, de 19 de setembro de 2023, SERES/MEC.
- Bacharelado em Odontologia, autorizado pela Portaria SERES nº 47, de 1º de março de 2024.
- Curso na Modalidade EaD – Educação à Distância:
- Credenciamento para oferta da modalidade EaD, pela Portaria nº 1.909 de 1º de novembro de 2019, da SERES/MEC.
- Bacharelado em Administração, autorizado pela Portaria nº 1222 de 08 de novembro de 2021.
- Bacharelado em Ciências Contábeis, autorizado pela Portaria nº 1096, de 20 de dezembro de 2022. Duração mínima de 4 anos, turno noturno, 40 (quarenta) vagas.
- Bacharelado em Farmácia, autorização do curso na modalidade EaD pela Portaria nº 1104 de 21 de dezembro de 2022, da SERES/MEC.

Todos esses cursos são estrategicamente localizados, preenchendo lacunas na oferta educacional da região e fornecendo mão de obra especializada.

Além disso, a FASEM se destaca por sua atuação nos cursos de pós-graduação lato-sensu, oferecendo programas como Musculação, Fisiologia do Exercício e Nutrição Esportiva, Direito Público, Gestão Ambiental, Gestão de Pessoas, Gestão de Saúde Pública, Urgência e Emergência e Gestão e Docência do Ensino Superior. No âmbito do pós-graduação stricto-sensu, a instituição introduziu o primeiro Mestrado Interinstitucional (MINTER) na região, em colaboração com a PUC-GO, oferecendo o Mestrado em Ciências da Religião, e também o Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Educação.

Após o sucesso alcançado em sua atuação nos cursos de pós-graduação lato-sensu e nas parcerias estabelecidas para os programas de mestrado e doutorado interinstitucionais, a Faculdade Serra da Mesa (FASEM) almeja agora expandir suas fronteiras acadêmicas ao oferecer um programa de mestrado interdisciplinar próprio. Esta iniciativa surge da análise das áreas de concentração dos cursos já ofertados pela instituição, reconhecendo a interconexão e complementaridade entre os diversos campos do conhecimento abrangidos. O objetivo é criar um ambiente propício para a pesquisa e produção de conhecimento que promova uma abordagem integrada e inovadora. Com isso, a FASEM reforça seu compromisso com a excelência acadêmica e a contribuição para o avanço científico e cultural da região, consolidando-se como uma instituição de referência no ensino superior e na pesquisa interdisciplinar.

A FASEM continua a expandir sua oferta educacional, criando novas oportunidades de acesso à formação e qualificação profissional para a comunidade. Além disso, demonstra um forte compromisso com o desenvolvimento local e regional, implementando ações de extensão e responsabilidade social. Destaca-se a parceria com a Fundação Serra da Mesa, apoiando atividades culturais, ambientais e projetos de desenvolvimento cultural local e regional, incluindo atividades folclóricas e indígenas.

A instituição também promove a integração entre ensino, pesquisa e extensão, compartilhando seus resultados com a sociedade por meio de eventos, ações de responsabilidade social e publicações. Eventos regulares incluem o FASEMPREENDER, a Semana Acadêmica e o FsSeM do SOM. As ações de responsabilidade social englobam iniciativas como a Incubadora de Empresas, Empresa Jr., Trote da Cidadania e FASEM do BEM, além de atendimentos comunitários em dias comemorativos, como o dia da saúde, do meio ambiente e dos direitos humanos.

As produções acadêmicas são divulgadas através do site institucional da FASEM e de sua revista científica eletrônica, a Revista Eletrônica de Ciências Humanas, Saúde e Tecnologia.

Essas iniciativas refletem o compromisso da FASEM com a valorização da diversidade, do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural, bem como com a promoção dos direitos humanos, da acessibilidade

e da igualdade étnico-racial. Essa abordagem transversal enriquece as competências e habilidades dos graduados, alinhando-se com a missão e os valores institucionais.

A instituição mantém um processo contínuo de análise dos dados das avaliações internas e externas, bem como da autoavaliação, para subsidiar seu plano de melhoria e os processos de gestão. A disseminação desses dados ocorre através de diversos canais, incluindo reuniões com os setores envolvidos, como a Comissão Própria de Avaliação (CPA), o Conselho Superior, as Diretorias, os Núcleos Docentes Estruturantes (NDEs), os Colegiados e as representações estudantis. Essa prática contribui significativamente para a evolução contínua da instituição.

Processos de Avaliação Institucional de 2024

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FASEM, uma entidade essencial para a avaliação e aprimoramento contínuo da instituição, conduziu sua avaliação institucional anual em 2024. Esta comissão, criada conforme a Lei nº 10.861/2004 e integrante do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), é formada por membros de diferentes setores da comunidade acadêmica e da sociedade civil. A CPA da FASEM é composta pelo Prof. Mestre Marco Aurélio Silva Esteves, atuando como Presidente, pela Profa. Mestra Katia Cristina Nunes de Almeida, representando os docentes, por Sancha Maris Xavier Ramalho, representante dos técnicos-administrativos, por Beatriz Rezende de Oliveira, representando os discentes, e por Rodrigo Silva Santana, representante da sociedade civil.

A Avaliação Institucional Anual conduzida pela CPA tem como objetivo captar as percepções, opiniões e necessidades da comunidade acadêmica — composta por estudantes, docentes, técnicos-administrativos — além da comunidade externa. A finalidade é promover melhorias contínuas, alinhadas às dimensões de ensino, pesquisa, extensão, gestão e responsabilidade social, além de subsidiar processos regulatórios como reconhecimento e credenciamento institucional pelo INEP, no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e do Índice Geral de Cursos (IGC).

Em 2024, a avaliação foi marcada por ampla participação da comunidade acadêmica, fortalecida pelo compromisso da CPA em garantir anonimato e confidencialidade das respostas, condição essencial para assegurar a liberdade de expressão dos participantes. Este relatório apresenta uma análise abrangente dos resultados, considerando dados quantitativos e qualitativos, que contribuem para o aprimoramento institucional da FASEM.

Instrumentos e Participantes

A participação na Avaliação Institucional da CPA ocorre por diferentes meios, o que dificulta precisar exatamente o número total de participantes. Isso porque, além dos questionários virtuais disponibilizados no portal institucional — de preenchimento opcional —, a FASEM mantém terminais de avaliação presencial, destinados à avaliação contínua dos atendimentos administrativos, disponíveis na Secretaria Acadêmica, Biblioteca e Coordenação.

No que se refere aos dados apurado

- Foram registradas **1.052 avaliações presenciais nos terminais de atendimento** ao longo de 2024.
- Além disso, **mais de 400 respostas foram coletadas nos formulários digitais** opcionais, abrangendo estudantes de graduação, pós-graduação, docentes, técnicos-administrativos e comunidade externa.

Esses números demonstram um público expressivo e engajado, ainda que, metodologicamente, não se configure uma amostra estatística representativa em termos proporcionais da população acadêmica, dado o caráter voluntário e distribuído dos instrumentos utilizados.

Entre os estudantes de graduação, 329 alunos responderam aos questionários, representando uma taxa de participação de 39,6% em relação aos 829 matriculados no período. A estratégia adotada pela CPA envolveu a disponibilização de 11 questionários específicos, cada qual tratando de dimensões distintas da experiência acadêmica, como autoavaliação, comunicação institucional, atendimento, estrutura física, plataformas digitais, avaliação do curso e gestão institucional. Esse formato modular atendeu a uma

demanda dos estudantes por maior objetividade nos instrumentos, possibilitando respostas mais direcionadas e em momentos distintos.

No segmento da pós-graduação, que contava com 485 alunos matriculados, a participação foi de 7 respondentes (1,44%), concentrando-se majoritariamente nas avaliações das plataformas digitais e dos atendimentos institucionais, coerentes com a natureza dos cursos oferecidos na modalidade EaD.

Quanto ao corpo técnico-administrativo, dos 56 colaboradores ativos, 24 responderam ao questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 23,33%. Esse instrumento contemplou aspectos institucionais e ofereceu espaço para contribuições discursivas, viabilizando sugestões, críticas e apontamentos sobre processos e serviços internos.

A participação dos docentes foi expressiva, com 26 dos 45 professores ativos (57,7%) respondendo aos formulários. Além da avaliação da estrutura física, houve um questionário específico para docentes, permitindo a manifestação de percepções sobre condições de trabalho, recursos didáticos, infraestrutura e processos acadêmicos.

A Avaliação Institucional de 2024 demonstra o compromisso da FASEM com a escuta qualificada da comunidade acadêmica e com a transparência de seus processos. Apesar da diversidade dos instrumentos — que dificulta consolidar um número exato de participantes —, os dados refletem um engajamento robusto, com mais de 1.400 participações contabilizadas entre avaliações presenciais e respostas aos formulários digitais, evidenciando a efetividade das estratégias adotadas pela CPA e reforçando a amplitude da escuta realizada pela FASEM em 2024..

Avaliação Presencial da Qualidade dos Atendimentos

No terminal, os estudantes responderam três questões relacionadas aos atendimentos, descritas abaixo:

- Como você avalia a cordialidade do atendente?
- Como você avalia a agilidade do atendimento?
- Sua necessidade foi solucionada?

As respostas dos estudantes são computadas em uma escala de 5 níveis. Assim, temos a seguinte escala de classificação dos atendimentos:

1. Péssimo;
2. Ruim;
3. Regular;
4. Bom;
5. Ótimo.

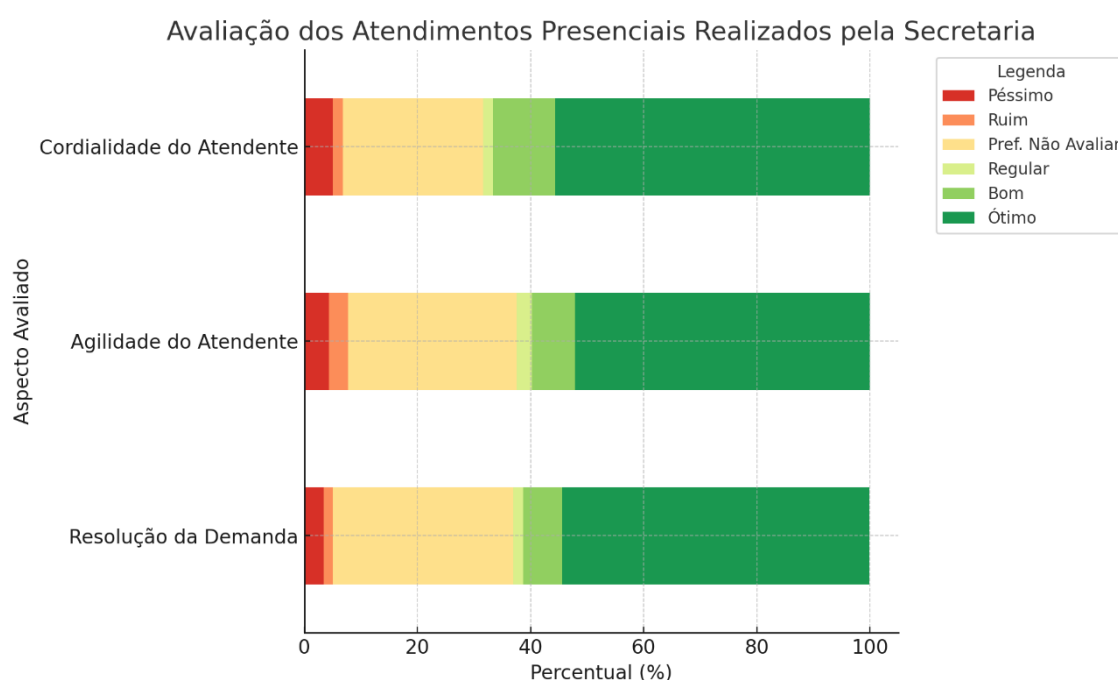
Ao longo de 2024, foram registradas ao todo 1.052 avaliações, distribuídas entre os três principais setores responsáveis pelos atendimentos institucionais: Secretaria Acadêmica, Coordenação e Biblioteca. Observa-se, no entanto, uma diferença significativa na quantidade de avaliações entre os setores.

A Secretaria Acadêmica, que é historicamente o setor que concentra a maior demanda de atendimentos institucionais, recebeu apenas 118 avaliações, número consideravelmente inferior ao da Coordenação, que recebeu 531 avaliações, e da Biblioteca, com 403 avaliações. Esse dado sugere que, embora a Secretaria desempenhe um papel central nos serviços acadêmicos da instituição, há uma possível falha na sensibilização ou no estímulo dos estudantes para participarem do processo avaliativo nesse setor específico. Essa diferença não apenas impacta a representatividade dos dados da Secretaria, como também indica a necessidade de revisão das estratégias de divulgação e incentivo à participação dos alunos na avaliação institucional, especialmente nos setores de maior fluxo.

Modelo de terminal utilizado pela FASEM:



Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Secretaria

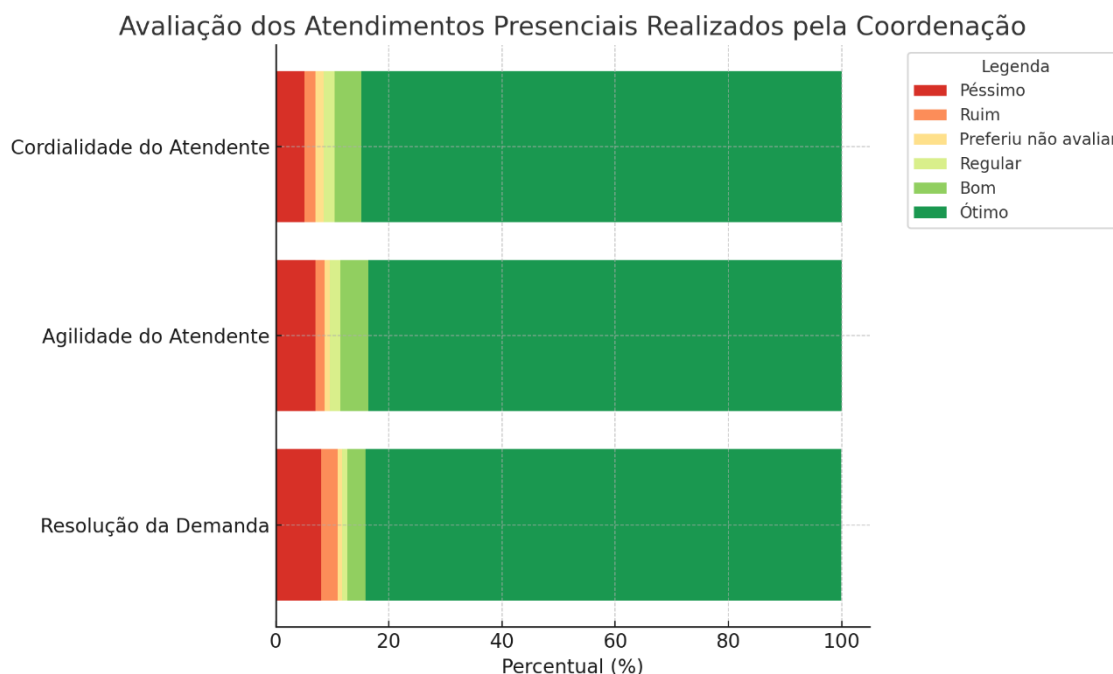


A análise dos dados coletados nos terminais de avaliação presencial revela que a percepção dos estudantes sobre o atendimento prestado pela Secretaria da FASEM, considerando os 118 respondentes, é predominantemente positiva. Na dimensão Cordialidade do Atendente, destaca-se que 55,6% dos participantes avaliaram como “Ótimo” e 11,1% como “Bom”, totalizando 66,7% de avaliações positivas. Apesar desse bom desempenho, chama atenção o fato de que 24,8% dos estudantes optaram por “Preferiu não avaliar”, um indicador que merece análise cuidadosa, pois pode refletir desde desinformação sobre o processo avaliativo até insegurança, desmotivação ou até mesmo experiências neutras ou insatisfatórias que não foram verbalizadas.

Quando analisamos as dimensões Agilidade do Atendente e Resolução da Demanda, observa-se um padrão semelhante. Na agilidade, 52,1% atribuíram nota máxima (“Ótimo”) e 7,7% avaliaram como “Bom”, totalizando 59,8% de avaliações positivas. Na resolução das demandas, 54,3% consideraram o atendimento “Ótimo” e 6,9% “Bom”, somando 61,2% de respostas favoráveis. Entretanto, o percentual de estudantes que escolheram “Preferiu não avaliar” também se mantém expressivo nessas dimensões: 29,9% na agilidade e 31,9% na resolução. Esse dado, que se repete nas três dimensões avaliadas, acende um sinal de alerta e aponta para a necessidade de investigação qualitativa, visando compreender os motivos desse alto índice de não resposta.

De modo geral, os dados indicam que a Secretaria da FASEM mantém um padrão de atendimento que combina cordialidade, agilidade e efetividade na resolução das demandas, com baixos índices de avaliações negativas — entre 6% e 9% considerando “Péssimo”, “Ruim” e “Regular” nas três dimensões. Ainda assim, o volume significativo de não respostas deve ser interpretado como uma oportunidade para aprimorar a comunicação institucional sobre a importância da participação no processo avaliativo, bem como para fortalecer o diálogo, a escuta ativa e os processos de acolhimento, contribuindo para o desenvolvimento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Coordenação

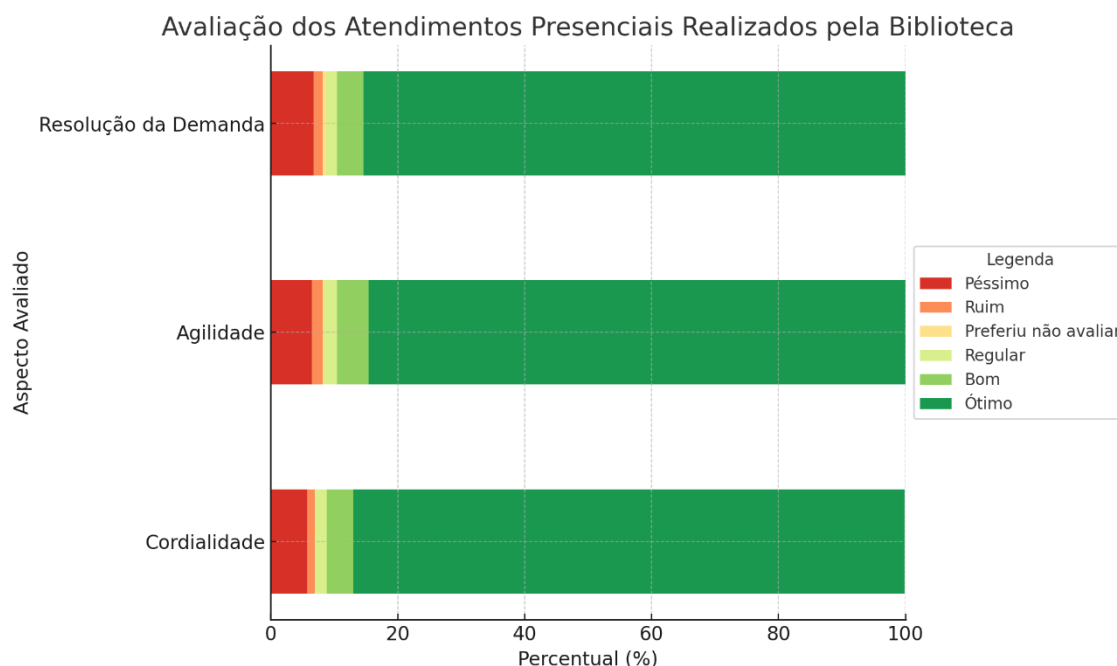


A análise das avaliações realizadas pelos estudantes sobre o atendimento da Coordenação da FASEM, que contou com a participação de 531 respondentes, demonstra um cenário positivo. A dimensão Cordialidade do Atendente apresentou um índice expressivo de 84,9% de avaliações “Ótimo”, somado a 4,7% de “Bom”, totalizando 89,6% de respostas positivas. Avaliações negativas, como “Péssimo”, “Ruim” e “Regular”, foram pouco representativas, somando apenas 8,5%. Esse resultado evidencia um atendimento marcado por empatia, respeito e boa comunicação por parte da equipe. O percentual de “Preferiu não avaliar”, de 5,1%, é considerado baixo, indicando boa adesão dos estudantes ao processo avaliativo.

Em relação às dimensões Agilidade e Resolução da Demanda, os resultados seguem a mesma tendência de excelência. Na agilidade, 83,6% dos respondentes classificaram como “Ótimo”, e 4,9% como “Bom”, totalizando 88,5% de avaliações positivas. Na resolução, 84% avaliaram como “Ótimo” e 3,2% como “Bom”, alcançando 87,2% de satisfação. Apesar dos altos índices, observa-se que a dimensão Resolução da Demanda possui um leve aumento nas avaliações “Péssimo” e “Preferiu não avaliar”, quando comparada às demais. Esse dado sugere uma oportunidade de aprimoramento nos processos de acompanhamento e na clareza sobre os procedimentos adotados, garantindo

que as demandas dos estudantes sejam não só acolhidas, mas efetivamente resolvidas de forma transparente e eficaz.

Avaliação dos Atendimentos Realizados Pela Biblioteca



Os resultados das avaliações realizadas na Biblioteca da FASEM, que contou com a participação de 403 respondentes, indicam um padrão de atendimento extremamente positivo, semelhante ao observado na Coordenação. Na dimensão Cordialidade do Atendente, a esmagadora maioria dos estudantes classificou o atendimento como “Ótimo”, refletindo a qualidade do acolhimento, da gentileza e da disposição dos colaboradores da Biblioteca. As avaliações negativas, somando as opções “Péssimo”, “Ruim” e “Regular”, foram mínimas, o que evidencia um atendimento fortemente pautado pela empatia e pela qualidade das interações. O percentual de estudantes que “Preferiu não avaliar” também se manteve baixo, demonstrando um bom engajamento na participação da avaliação institucional.

As dimensões Agilidade e Resolução da Demanda seguiram a mesma tendência de excelência, com grande concentração de respostas em “Ótimo”, o que reforça a percepção positiva dos estudantes sobre o atendimento prestado. Entretanto, na dimensão Resolução da Demanda, observa-se um discreto aumento nas respostas negativas e na

opção “Preferiu não avaliar”, quando comparado às demais dimensões, sinalizando uma oportunidade de aprimoramento, especialmente no que se refere à agilidade na resposta e à efetividade no atendimento às solicitações. De forma geral, os dados demonstram que a Biblioteca oferece um serviço de alta qualidade, alinhado às expectativas dos estudantes e desempenhando seu papel como suporte essencial às atividades acadêmicas da instituição.

Resultados dos Estudantes de Graduação

A avaliação institucional da FASEM em 2024 contou com uma significativa participação dos estudantes de graduação, com 329 deles, representando 39,6% do total, engajando-se ativamente e de forma voluntária. Este ano, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) utilizou 11 instrumentos diversificados, abrangendo 67 itens, com o objetivo de obter um espectro abrangente dados sobre a percepção dessa amostra. A confidencialidade da participação foi uma prioridade, garantindo a sinceridade e honestidade nas respostas.

Notavelmente, além dos itens objetivos, foi proporcionado aos estudantes um espaço para expressarem suas opiniões, críticas, elogios, sugestões, pedidos ou reclamações através de respostas discursivas. Estas contribuições refletem a riqueza e diversidade de experiências e perspectivas dos alunos. Nas seções subsequentes, serão detalhados os resultados e a análise de seu impacto significativo na gestão e na vida acadêmica da instituição.

Caracterização dos Respondentes

Os dados obtidos por meio da avaliação institucional aplicada aos estudantes da FASEM revelam importantes características do perfil socioeconômico e demográfico do corpo discente, as quais são fundamentais para orientar ações institucionais voltadas à inclusão, permanência e desenvolvimento acadêmico.

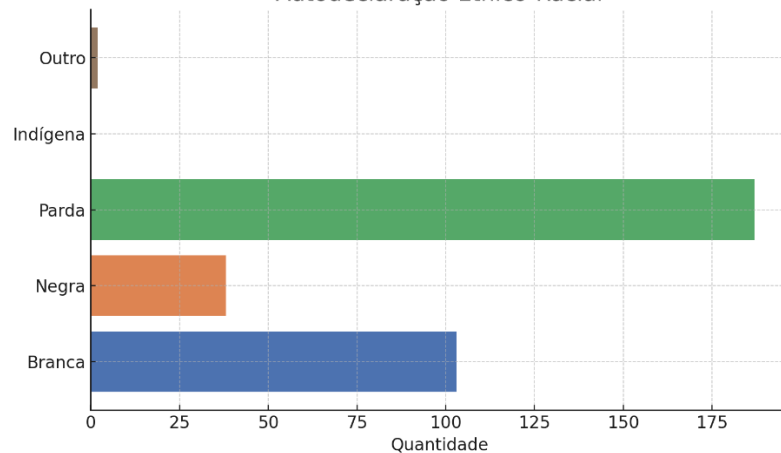
- **Município de Residência:** A maior parte dos estudantes reside no município de Uruaçu, representando 55,76% dos respondentes. Esse dado reforça o papel da FASEM como uma instituição de ensino superior de referência para o município-sede. Contudo, observa-se uma significativa participação de estudantes de cidades vizinhas, como Niquelândia (18,18%), Campinorte (7,27%), Alto Horizonte (4,24%), Mara Rosa (6,36%) e São Luiz do Norte (2,42%), além de outros municípios. Isso evidencia o caráter regional da instituição e a sua importância na oferta de educação superior para diversos municípios do entorno.
- **Autodeclaração Étnico-Racial:** A maioria dos estudantes se autodeclara parda (56,67%), seguida por branca (31,21%) e negra (11,52%). Há ainda um pequeno

percentual que se declara como “outro” (0,61%), e nenhuma declaração de estudantes indígenas. Esse perfil étnico-racial reflete a composição demográfica da região Centro-Oeste, sobretudo do estado de Goiás, e sinaliza a importância da instituição na promoção de políticas afirmativas e ações voltadas à diversidade e inclusão.

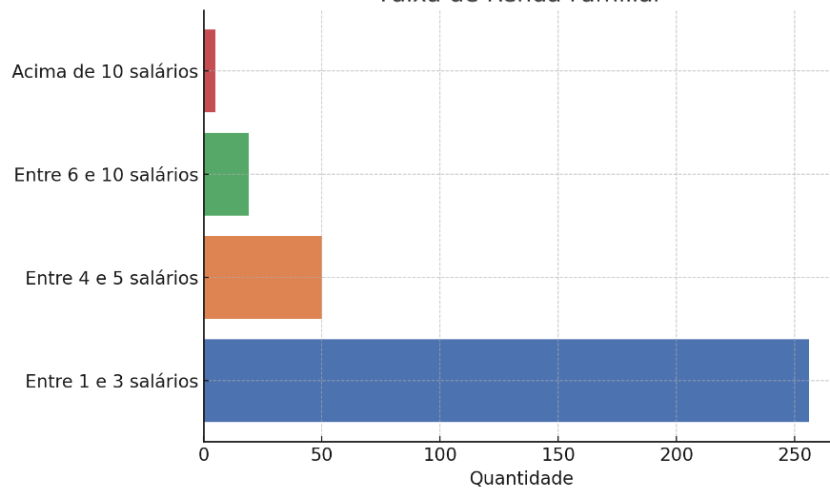
- **Situação Profissional:** Em relação à inserção no mercado de trabalho, uma parcela expressiva dos estudantes (61,82%) afirma estar formalmente empregada, o que demonstra o perfil de estudantes que conciliam trabalho e estudo. Por outro lado, 9,39% atuam como profissionais autônomos e 28,79% estão desempregados(as), dado que merece atenção, sobretudo na criação de oportunidades de estágio, empregabilidade e programas de apoio para inserção no mercado.
- **Renda Familiar:** A análise da renda familiar revela que a maior parte dos estudantes (77,58%) possui uma renda de 1 a 3 salários mínimos, enquanto 15,15% estão na faixa de 4 a 5 salários, 5,76% entre 6 e 10 salários, e apenas 1,52% possuem renda acima de 10 salários. Esses dados reforçam o perfil socioeconômico de estudantes oriundos de famílias de baixa renda, o que evidencia a relevância de políticas institucionais de assistência estudantil, como bolsas, financiamentos, monitorias, nivelamento e suporte psicossocial, visando assegurar a permanência e o sucesso acadêmico.

Esses dados são fundamentais para subsidiar o planejamento institucional da FASEM, permitindo que a gestão acadêmica e administrativa desenvolva ações mais assertivas e alinhadas às reais necessidades do seu público discente. O conhecimento do perfil socioeconômico, demográfico e profissional dos estudantes possibilita à instituição fortalecer políticas de inclusão, permanência e apoio acadêmico, além de orientar a oferta de serviços, benefícios e projetos que contribuam para a redução da evasão e para a melhoria do desempenho acadêmico. Além disso, tais informações são estratégicas para a elaboração de projetos de extensão, programas de estágio, ações de empregabilidade e desenvolvimento social, reafirmando o compromisso da FASEM com uma educação de qualidade, inclusiva e socialmente responsável.

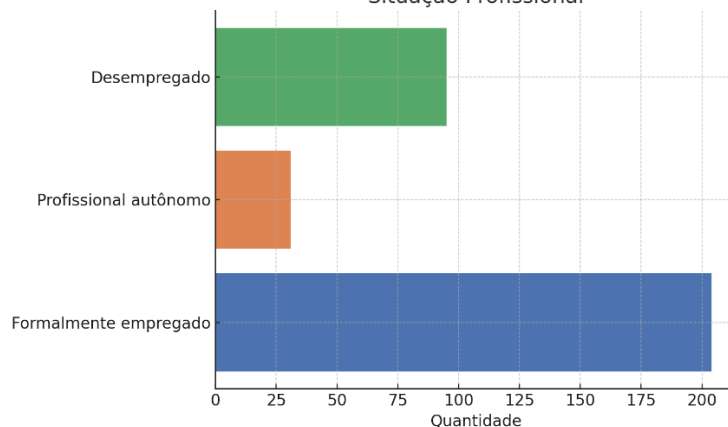
Autodeclaração Étnico-Racial



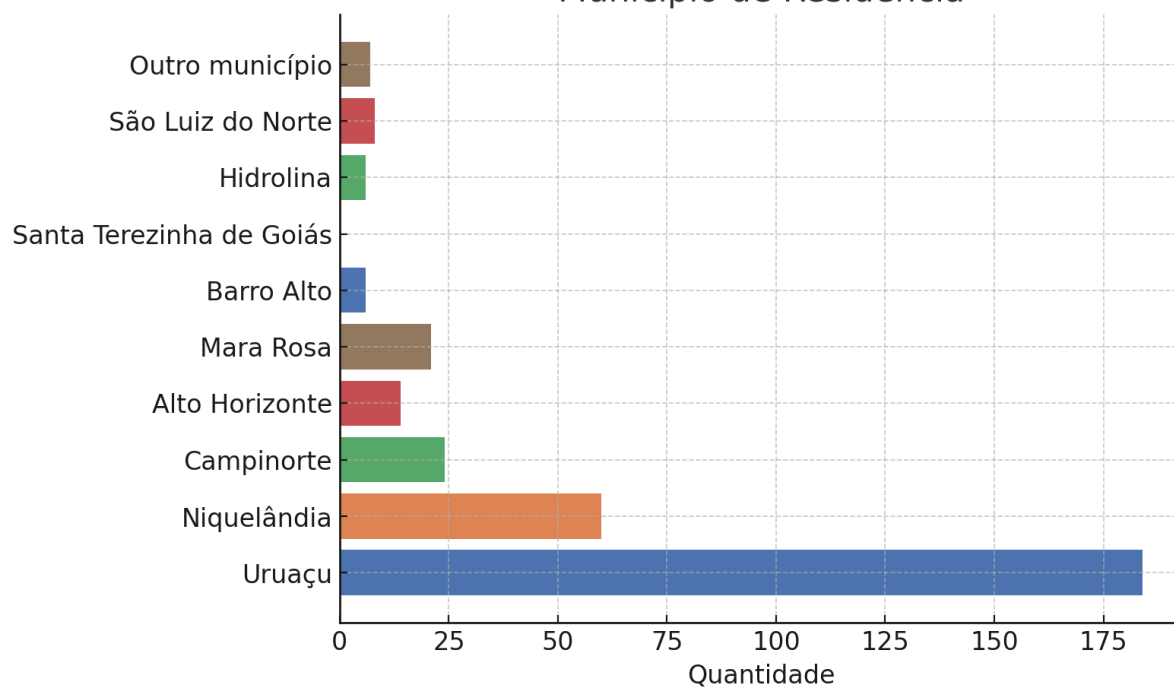
Faixa de Renda Familiar



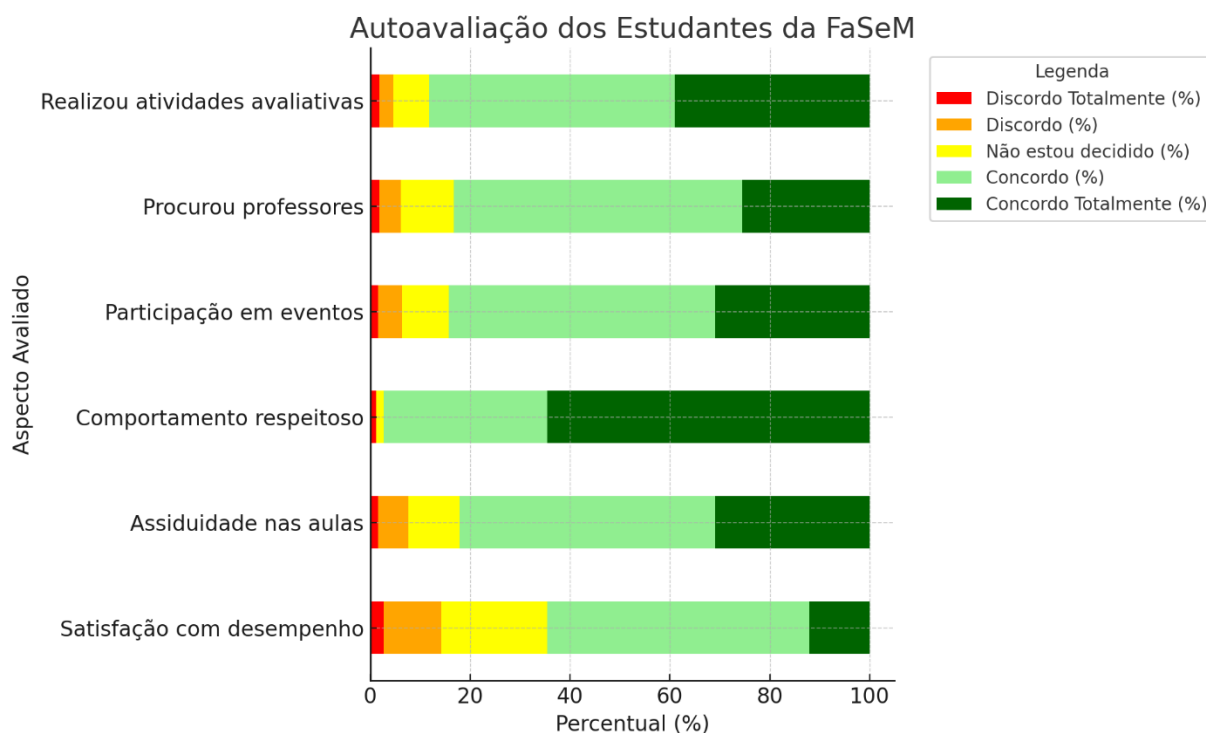
Situação Profissional



Município de Residência



Autoavaliação dos Estudantes



Os resultados da autoavaliação dos estudantes da FASEM revelam um panorama predominantemente positivo em relação às atitudes e comportamentos acadêmicos durante o semestre. A maior parte dos estudantes demonstra percepção favorável sobre seu próprio desempenho, comprometimento e relação com a instituição. Na questão sobre satisfação com o próprio desempenho acadêmico, observa-se que 52,42% dos estudantes concordam e 12,12% concordam totalmente que estão satisfeitos com sua atuação no semestre. Entretanto, chama a atenção o fato de que 21,21% estão indecisos e 14,25% (soma de “discordo” e “discordo totalmente”) possuem uma percepção negativa sobre seu desempenho, o que merece atenção por parte da instituição, visto que pode estar relacionado a dificuldades acadêmicas, gestão do tempo ou desafios pessoais.

Quanto à assiduidade nas aulas, o cenário se mantém positivo, com 51,21% concordando e 30,91% concordando totalmente que foram assíduos. Esse dado revela um bom nível de comprometimento com a participação nas atividades acadêmicas. Contudo, uma parcela de 10,3% não se posicionou e 7,58% manifestaram algum nível de discordância, o que sugere que ainda há espaço para ações de sensibilização e valorização da presença nas aulas como elemento fundamental para a aprendizagem.

Um dos indicadores mais expressivos e positivos refere-se ao comportamento respeitoso no convívio acadêmico, no qual 64,55% dos estudantes afirmaram que concordam totalmente que se comportaram de forma respeitosa com colegas e profissionais da FASEM, e outros 32,73% concordam. As taxas de discordância são praticamente nulas, o que evidencia um ambiente institucional saudável e pautado pelo respeito.

Em relação à participação nos eventos acadêmicos presenciais ou virtuais oferecidos pela instituição, observa-se um bom engajamento: 53,33% concordam e 30,91% concordam totalmente que participaram. No entanto, 15,76% (soma dos que não participaram ou estão indecisos) não se envolveram nas atividades complementares. Este dado sugere a necessidade de ações que ampliem a divulgação e reforcem a importância dos eventos institucionais para a formação integral dos estudantes.

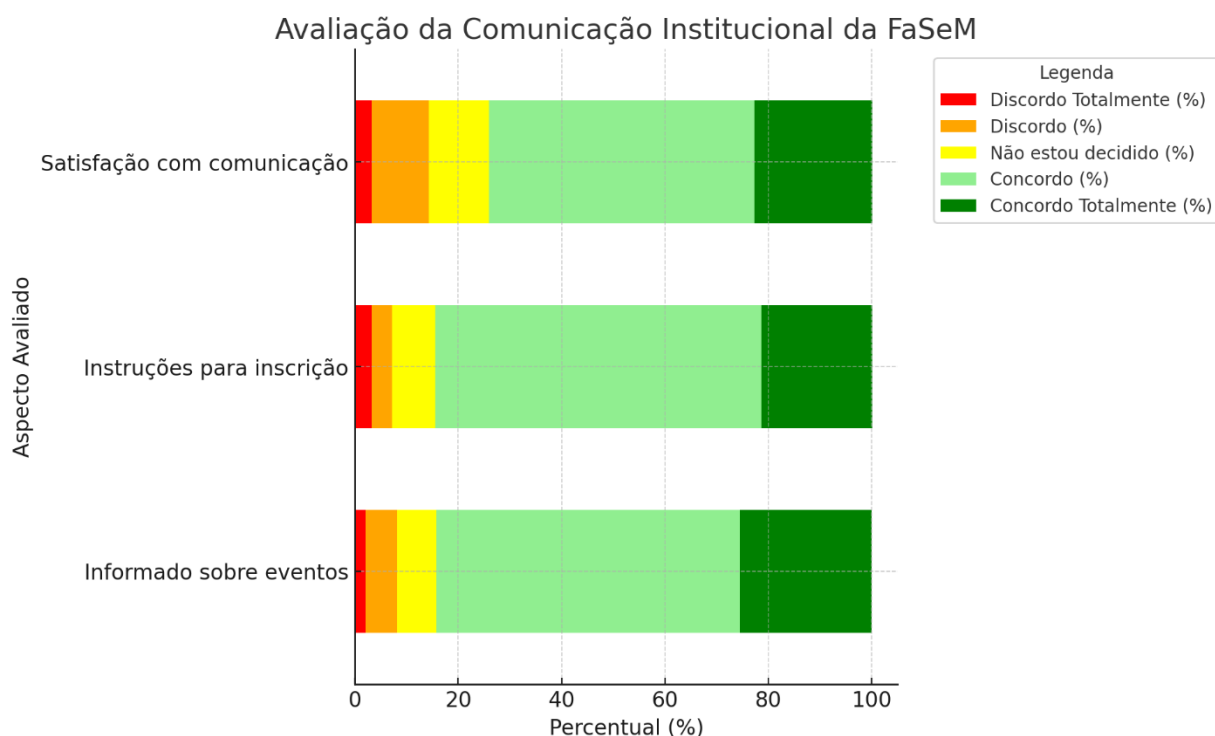
O item que trata da busca ativa por professores para esclarecimento de dúvidas apresentou bons índices, com 57,88% concordando e 25,45% concordando totalmente.

Isso reflete uma cultura de aproximação com o corpo docente e de valorização da interação como estratégia de aprendizagem. Ainda assim, 10,61% estão indecisos e 6,06% apresentam algum nível de discordância, indicando que uma parte dos alunos pode não estar utilizando plenamente os canais disponíveis para apoio pedagógico.

Por fim, no que se refere à realização das atividades avaliativas previstas no plano de ensino, 49,09% concordam e 39,09% concordam totalmente, sinalizando um alto nível de comprometimento com as obrigações acadêmicas. Apenas 11,82% entre indecisos e discordantes não tiveram essa mesma percepção, o que reforça a ideia de que a maioria dos estudantes mantém uma postura responsável e comprometida com seu processo formativo.

De modo geral, os dados da autoavaliação dos estudantes da FASEM refletem uma comunidade acadêmica engajada, comprometida e que valoriza tanto o desempenho acadêmico quanto os princípios de respeito e convivência. A maioria dos estudantes demonstra satisfação com seu próprio desempenho, mantém assiduidade, busca os professores para sanar dúvidas e participa ativamente das atividades propostas pela instituição. Contudo, é importante que a FASEM observe, de maneira cuidadosa, as porcentagens de estudantes que manifestam insatisfação, indecisão ou ausência de participação, especialmente nas dimensões relacionadas à satisfação pessoal com o desempenho e participação nos eventos. Estes dados podem ser fundamentais para a formulação de ações de apoio acadêmico, incentivo à participação, acompanhamento pedagógico e fortalecimento do vínculo dos estudantes com a instituição.

Estudantes Avaliando a Comunicação Institucional



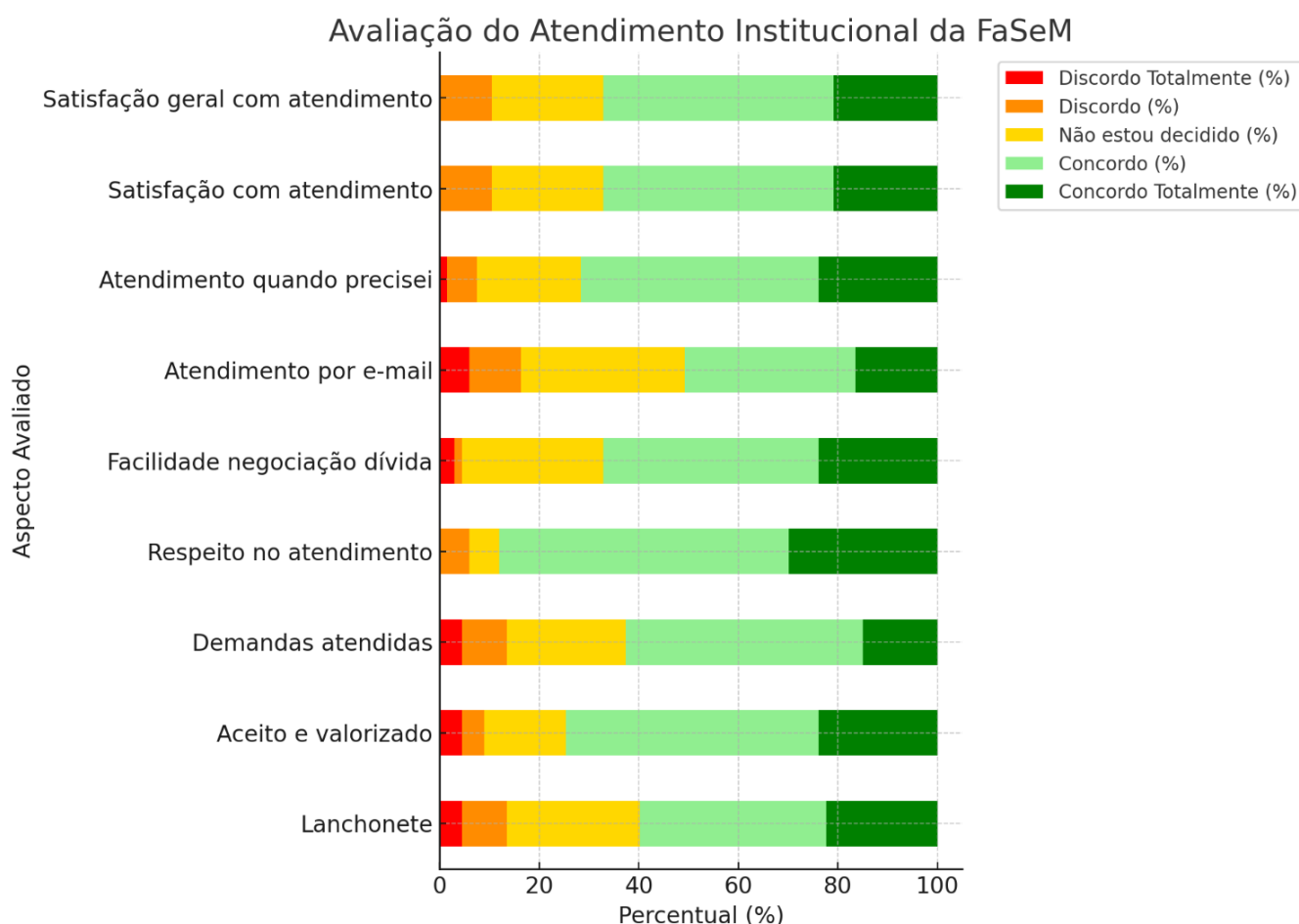
A análise dos resultados referentes à percepção dos estudantes sobre a comunicação institucional da FASEM revela dados bastante consistentes e, em geral, positivos, mas que também indicam pontos de atenção. Na questão sobre ser informado previamente dos eventos realizados na instituição, 84,18% dos respondentes avaliaram de forma positiva, sendo que 58,67% escolheram a opção “Concordo” e 25,51% “Concordo totalmente”. Apenas 15,82% demonstraram alguma insatisfação, seja discordando, discordando totalmente ou estando indecisos. Esse dado demonstra que a maioria dos estudantes reconhece os esforços da FASEM em divulgar suas atividades, mas há espaço para melhorias na abrangência e na eficácia dessa comunicação, especialmente para reduzir os níveis de dúvida e desconhecimento.

No item sobre receber instruções corretas sobre como se inscrever e participar dos eventos, os resultados seguem a mesma tendência: 84,42% das respostas são positivas, com 62,99% em “Concordo” e 21,43% em “Concordo totalmente”. Contudo, 15,58% ainda revelam alguma dificuldade ou insatisfação, indicando a necessidade de aprimorar

a clareza dos procedimentos e das orientações repassadas aos alunos. Esse dado se conecta diretamente com a avaliação da comunicação de forma geral, na qual 74,03% dos estudantes demonstraram satisfação (“Concordo” ou “Concordo totalmente”), enquanto 25,97% expressaram algum grau de insatisfação ou dúvida.

Este é um ponto de atenção relevante, uma vez que a comunicação institucional é um fator central na promoção do engajamento estudantil e no fortalecimento do vínculo dos alunos com a instituição. A CPA entende que investir em canais mais eficientes, estratégias de comunicação mais acessíveis e linguagem mais clara e objetiva pode contribuir significativamente para elevar ainda mais esses índices de satisfação.

Estudantes Avaliando o Atendimento Institucional



A análise dos dados referentes à percepção dos estudantes sobre o atendimento institucional da FASEM revela um cenário predominantemente positivo, embora alguns pontos mereçam atenção e aprimoramento. Quando questionados sobre a satisfação com o serviço prestado pela equipe da lanchonete, 59,7% dos respondentes avaliaram de forma positiva, somando os índices de “Concordo” (37,31%) e “Concordo totalmente” (22,39%). No entanto, um percentual relevante de 26,87% declarou estar indeciso, e 13,44% manifestaram discordância (somando “Discordo totalmente” e “Discordo”), sugerindo que ainda há espaço para melhorias na qualidade desse serviço.

No item relacionado à percepção de acolhimento e valorização, independentemente das características pessoais, observa-se um dado bastante expressivo: 74,63% dos estudantes relataram se sentir aceitos e valorizados na instituição (50,75% “Concordo” e 23,88% “Concordo totalmente”). Isso reforça um ambiente institucional

que promove diversidade, respeito e inclusão, embora uma pequena parcela (8,96%) ainda não perceba esse acolhimento da mesma forma, indicando a necessidade de ações contínuas de sensibilização e fortalecimento da cultura institucional.

Com relação ao atendimento às demandas segundo os regulamentos institucionais, os dados indicam uma boa percepção dos estudantes. As respostas positivas somam 62,69% (47,76% “Concordo” e 14,93% “Concordo totalmente”), enquanto 23,88% permanecem indecisos e 13,44% indicam algum grau de insatisfação. Este dado aponta para a necessidade de reforçar a clareza nos procedimentos institucionais e garantir maior alinhamento entre as expectativas dos estudantes e os processos administrativos.

A avaliação sobre o respeito no atendimento institucional apresenta os melhores resultados dentre os itens analisados. Um total de 88,06% dos estudantes concorda que foram sempre tratados com respeito pelos profissionais da FASEM (58,21% “Concordo” e 29,85% “Concordo totalmente”), e não houve registros de “Discordo totalmente”. Apenas 11,94% dos respondentes estão entre indecisos e discordantes, o que sugere que o padrão de atendimento institucional é, de fato, marcado pela cordialidade e respeito.

O item sobre facilidade na negociação de dívidas apresenta uma percepção mais moderada. Embora a maioria dos estudantes (67,16%) avalie de forma positiva (43,28% “Concordo” e 23,88% “Concordo totalmente”), um percentual significativo de 28,36% não tem clareza sobre essa facilidade, optando pela alternativa “Não estou decidido(a)”, e 4,48% manifestaram discordância. Este é um sinal claro da necessidade de aprimorar a comunicação sobre os procedimentos e possibilidades de negociação financeira, além de tornar esses processos mais acessíveis e transparentes.

Em relação ao atendimento via e-mail, observa-se um equilíbrio mais acentuado entre as avaliações positivas (50,75%) e as indecisões (32,84%), além de um índice não desprezível de discordância (16,42%). Esse resultado sugere que o canal digital, embora amplamente utilizado, ainda não atende plenamente às expectativas dos estudantes, especialmente no que se refere à agilidade e efetividade das respostas.

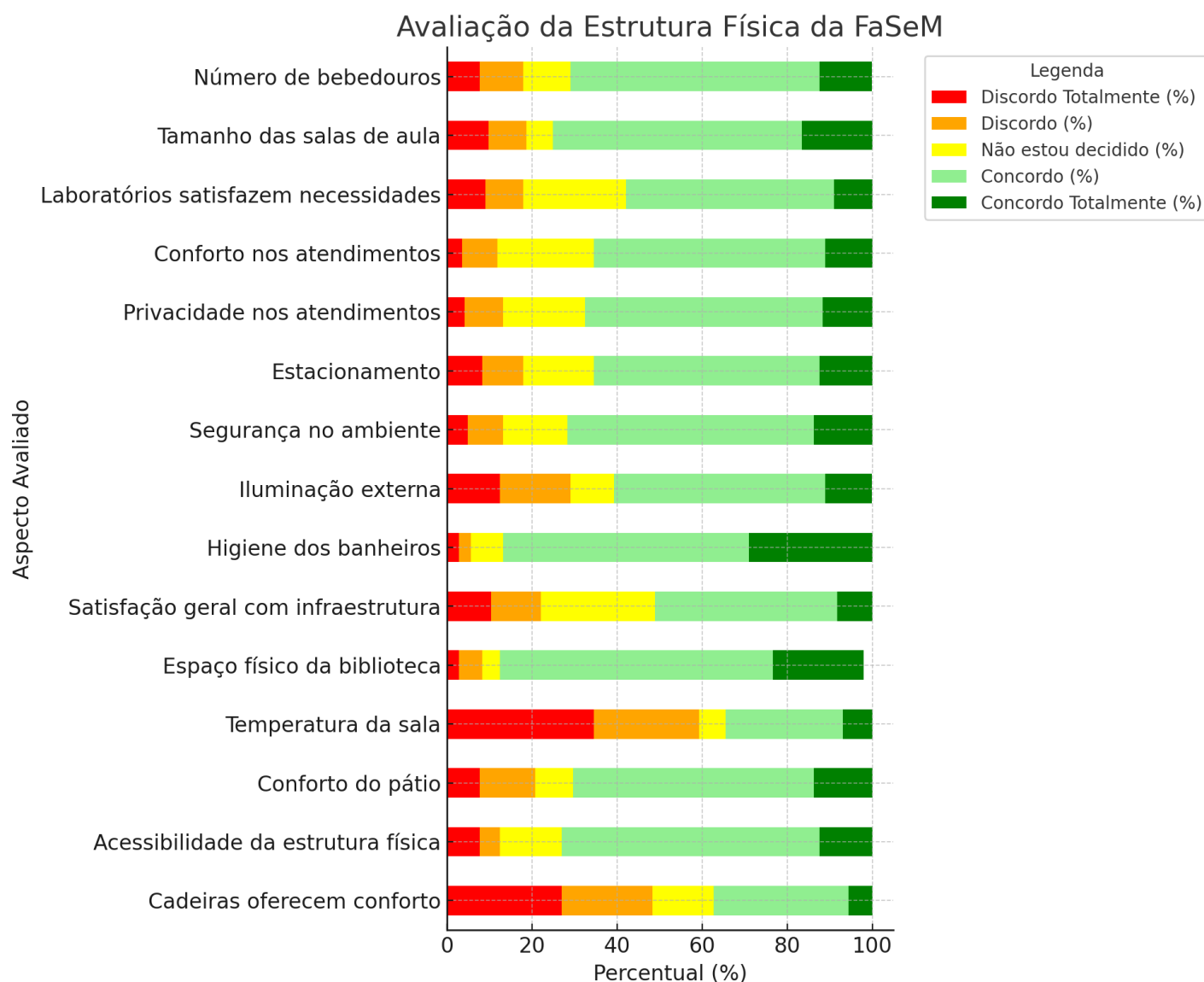
O atendimento prestado pelos profissionais da FASEM, de modo geral, foi bem avaliado, com 71,64% de respostas positivas (47,76% “Concordo” e 23,88% “Concordo totalmente”). No entanto, assim como nos demais itens, observa-se um percentual

considerável de estudantes indecisos (20,9%), o que indica que alguns usuários não vivenciaram plenamente as experiências de atendimento, ou não tiveram interações suficientes para consolidar uma percepção mais clara.

Por fim, quando perguntados sobre a satisfação geral com o atendimento institucional, os estudantes mantiveram a mesma tendência dos itens anteriores. As avaliações positivas somaram 67,17% (46,27% “Concordo” e 20,9% “Concordo totalmente”), enquanto 22,39% estão indecisos e 10,45% relataram algum nível de insatisfação. Esses dados refletem um cenário no qual a maioria dos estudantes reconhece a qualidade do atendimento institucional, mas também evidencia oportunidades de melhorias nos fluxos de atendimento, especialmente em relação à comunicação, prazos e resolução de demandas.

De forma geral, os resultados demonstram que a FASEM possui uma base sólida de satisfação no atendimento institucional, pautada principalmente pelo respeito, acolhimento e profissionalismo dos colaboradores. Entretanto, os percentuais de estudantes indecisos e as avaliações negativas, ainda que em menor número, indicam que é essencial continuar investindo na qualificação dos atendimentos, no fortalecimento da comunicação institucional, na transparência dos processos e na ampliação das estratégias de escuta ativa dos estudantes.

Estudantes Avaliando a Estrutura Física da FASEM



A análise dos dados relacionados à avaliação da estrutura física da FASEM revela percepções bastante variadas por parte dos estudantes, com pontos de destaque tanto positivos quanto aspectos que demandam atenção e possíveis melhorias.

Aspectos com avaliação predominantemente positiva:

- Espaço físico da biblioteca: Obteve elevada aprovação, com 64,14% concordando e 21,38% concordando totalmente que o espaço é adequado às necessidades acadêmicas. Apenas 2,76% discordam totalmente.

- Higiene dos banheiros: Apresenta uma percepção muito favorável, com 57,93% concordando e 28,97% concordando totalmente, o que totaliza 86,9% de aprovação.
- Segurança no ambiente: Também se destaca positivamente, com 57,93% concordando e 13,79% concordando totalmente, totalizando mais de 71% de aprovação.
- Acessibilidade da estrutura física: Recebeu 60,69% de concordância e 12,41% de concordância total, refletindo uma percepção de que a infraestrutura atende à diversidade do público.
- Tamanho das salas de aula: Considerado adequado por 58,62% que concordam e 16,55% que concordam totalmente, somando 75,17% de avaliações positivas.
- Quantidade de bebedouros: Recebe 58,62% de concordância e 12,41% de concordância total, apontando que a maioria dos estudantes entende como satisfatória a quantidade de pontos de hidratação na instituição.

Aspectos com avaliação intermediária (aprovação relevante, mas com pontos de alerta):

- Iluminação externa: Apesar de 49,66% concordarem e 11,03% concordarem totalmente, há uma parcela expressiva que discorda (16,55%) ou discorda totalmente (12,41%), indicando a necessidade de melhorias na iluminação dos espaços externos.
- Estacionamento: Teve 53,1% de concordância e 12,41% de concordância total, mas também 8,28% discordando totalmente e 9,66% discordando, mostrando que embora majoritariamente satisfatório, ainda há desafios quanto à quantidade ou organização dos estacionamentos.
- Conforto do pátio: Com 56,55% de concordância e 13,79% de concordância total, o pátio é, em geral, bem avaliado, embora existam 13,1% de discordância e 7,59% de discordância total, sinalizando oportunidades de aprimoramento no mobiliário ou na estrutura para os intervalos.

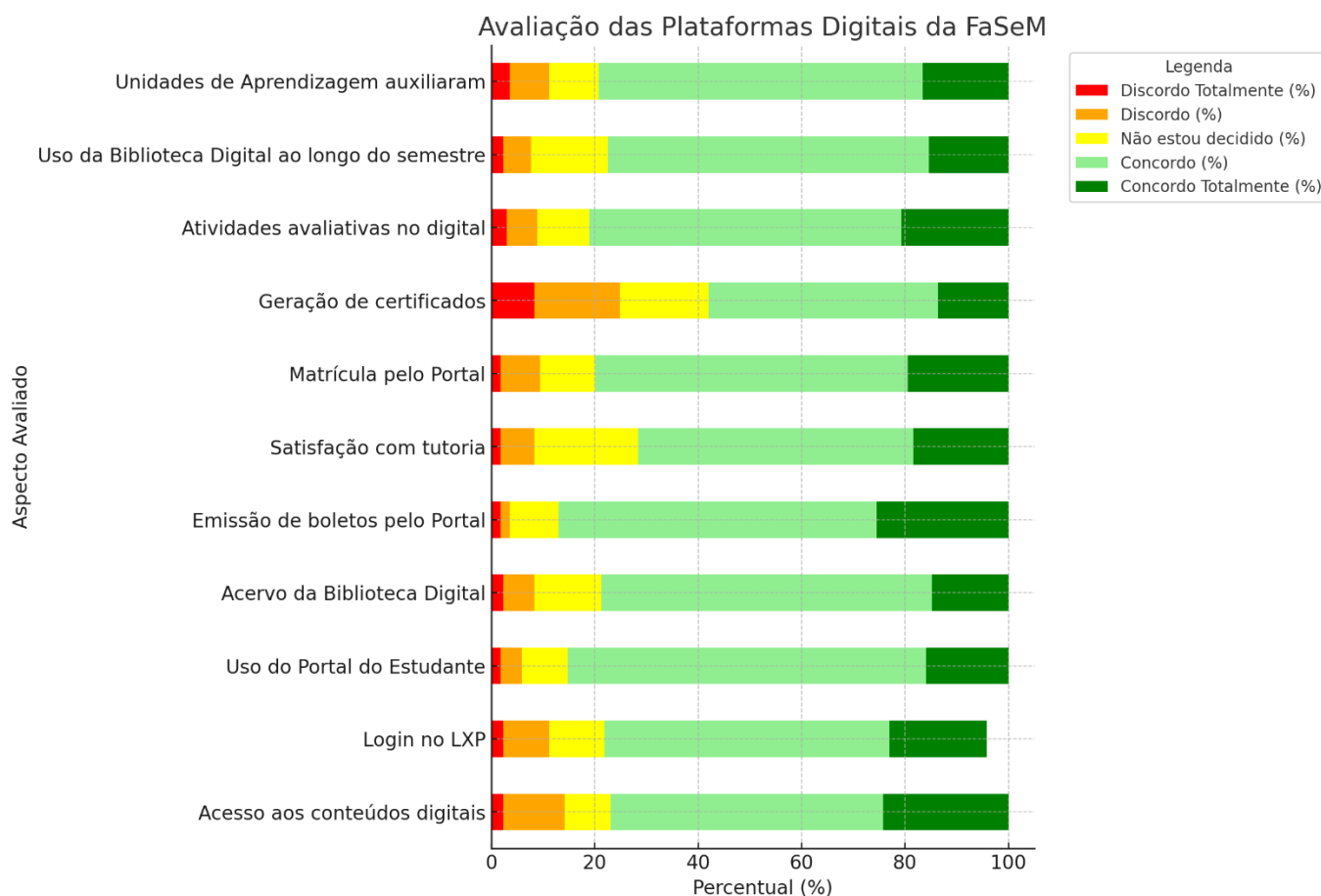
Aspectos que merecem maior atenção:

- Cadeiras das salas: Esse item teve o índice mais crítico, com 26,9% discordando totalmente e 21,38% discordando, totalizando 48,28% de avaliações negativas, frente a apenas 5,52% de concordância total. É o ponto mais sensível da infraestrutura, indicando desconforto relevante dos estudantes.
- Temperatura das salas: Outro aspecto com avaliação negativa considerável. 34,48% discordam totalmente e 24,83% discordam, totalizando 59,31% de avaliações negativas, o que demonstra uma clara necessidade de revisão nos sistemas de ventilação, climatização ou isolamento térmico das salas.
- Ambientes de atendimento aos estudantes – privacidade: Embora 55,86% concordem, existe um contingente relevante que não está plenamente satisfeito, com 19,31% indecisos, 8,97% discordando e 4,14% discordando totalmente, o que sinaliza possíveis melhorias nos espaços de atendimento para garantir a privacidade.
- Ambientes de atendimento – conforto: Situação similar à privacidade, com 54,48% concordando, mas com 22,76% indecisos e 11,73% (soma de discordo e discordo totalmente), apontando que melhorias na ambientação podem ser benéficas.
- Laboratórios: Embora 48,97% concordem, existe uma atenção relevante com 24,14% de estudantes indecisos e 17,94% (somatório de discordâncias), indicando que alguns laboratórios podem estar defasados ou insuficientes frente às demandas acadêmicas.

O panorama geral indica que os estudantes estão majoritariamente satisfeitos com aspectos como segurança, acessibilidade, biblioteca, higiene dos banheiros e dimensões dos espaços. Contudo, surgem críticas importantes quanto ao conforto das cadeiras, controle da temperatura nas salas e, em menor grau, sobre a iluminação externa e o estacionamento.

As informações aqui apresentadas são valiosas não só para um diagnóstico institucional, mas também para subsidiar tomadas de decisão, priorização de investimentos e ações de melhoria contínua na infraestrutura da FASEM.

Estudantes Avaliando as Plataformas Digitais da FASEM



Os dados obtidos na avaliação institucional referentes às plataformas digitais da FASEM demonstram, de forma geral, um nível satisfatório de adesão e funcionalidade dos sistemas disponibilizados aos estudantes. A análise dos indicadores evidencia que a maioria dos usuários reconhece a efetividade das plataformas no suporte às atividades acadêmicas e administrativas.

Observa-se que os estudantes atribuem avaliações predominantemente positivas ao uso dos principais recursos digitais da instituição. Destacam-se, especialmente, os seguintes aspectos:

- Portal do Estudante: A utilização do portal para acesso às informações acadêmicas, emissão de boletos e realização de matrícula apresenta elevados índices de aprovação, com mais de 85% dos respondentes selecionando as opções “Concordo” ou “Concordo Totalmente”.
- Acesso aos Conteúdos Digitais: O acesso aos materiais disponibilizados no ambiente virtual de aprendizagem é considerado satisfatório pela maioria dos estudantes, com 76,92% de respostas positivas.
- Biblioteca Digital: Tanto o acervo disponibilizado quanto a facilidade de acesso à Biblioteca Digital foram bem avaliados, com índices de aprovação superiores a 78%, refletindo a percepção de que o recurso atende adequadamente às demandas acadêmicas.
- Unidades de Aprendizagem: As Unidades de Aprendizagem são reconhecidas como ferramentas que contribuem significativamente para o desenvolvimento acadêmico, apresentando 79,29% de concordância entre os respondentes.

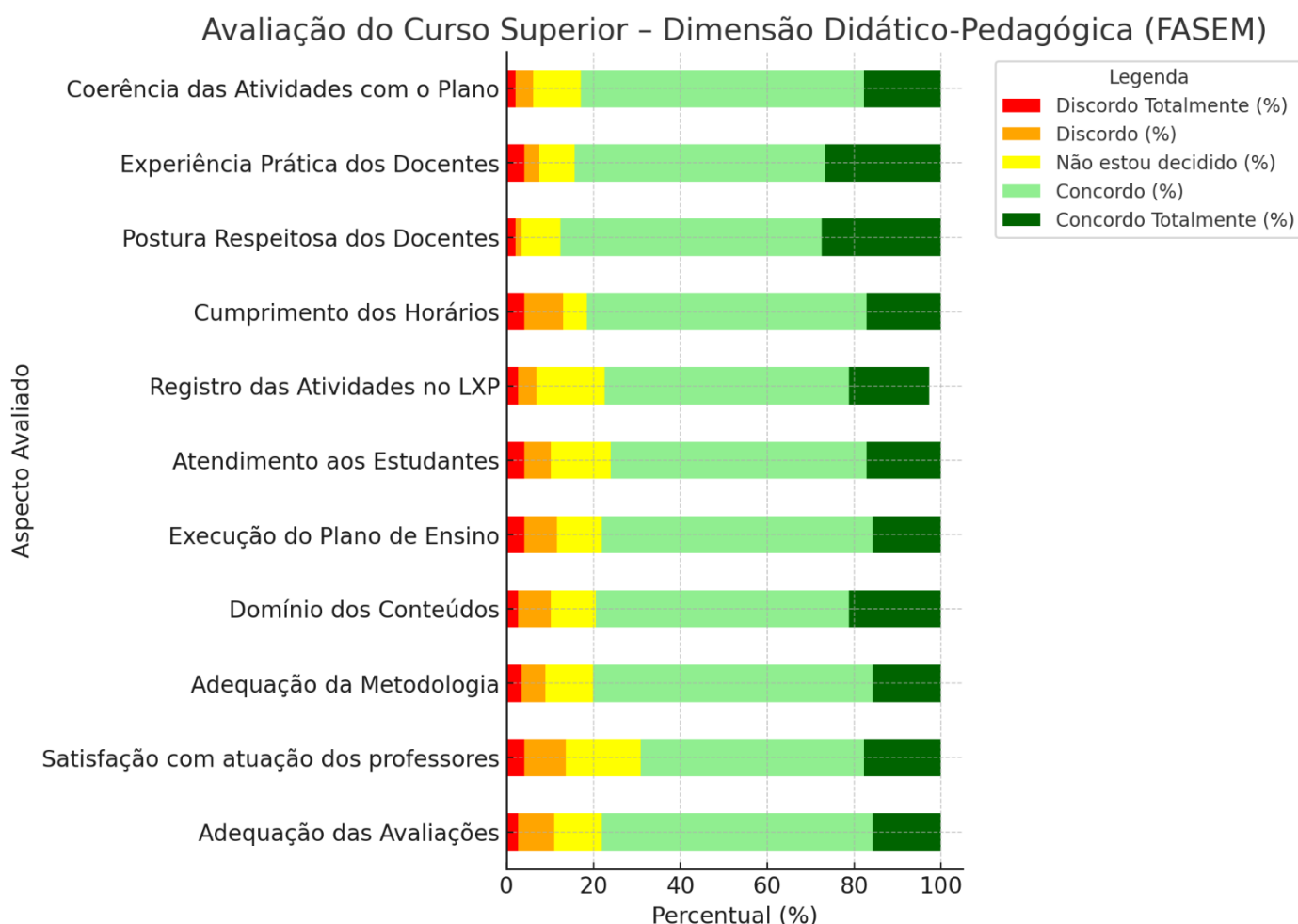
Já alguns itens avaliados sinalizam a necessidade de aprimoramento, sendo recomendável a adoção de medidas corretivas ou de fortalecimento, conforme descrito a seguir:

- Geração de Certificados: Este item apresentou o maior índice de insatisfação relativa, com 42,01% dos respondentes indicando “Discordo”, “Discordo Totalmente” ou “Não estou decidido(a)”. Esse resultado sugere possíveis dificuldades operacionais no processo de emissão de certificados ou insuficiência na comunicação sobre os procedimentos necessários.
- Acesso ao Sistema LXP: Embora apresente um índice geral de aprovação satisfatório (73,96% entre “Concordo” e “Concordo Totalmente”), há um percentual expressivo (21,9%) de estudantes que relataram incertezas ou dificuldades relacionadas ao login e uso do sistema.
- Trabalho de Tutoria: Apesar do índice de aprovação atingir 71,59%, observa-se que 20,12% dos respondentes indicaram a opção “Não estou decidido(a)”, o que

pode refletir desconhecimento acerca da atuação da tutoria ou limitações na divulgação dos seus serviços.

Os resultados apontam que as plataformas digitais da FASEM cumprem, de forma satisfatória, sua função de apoio às atividades acadêmicas e administrativas. Entretanto, os dados também revelam oportunidades de melhoria, especialmente no que se refere à otimização dos processos relacionados à emissão de certificados, ao aprimoramento da comunicação sobre os serviços disponíveis no ambiente digital, bem como à promoção de ações que ampliem a visibilidade e a efetividade da tutoria.

Estudantes Avaliando o Curso Superior



Os dados obtidos na avaliação institucional da FASEM, referentes à Dimensão Didático-Pedagógica, demonstram, de forma geral, uma percepção bastante positiva dos estudantes em relação aos aspectos avaliados no âmbito do curso superior. A análise dos

indicadores revela que a maioria dos respondentes reconhece a qualidade do processo ensino-aprendizagem, assim como a atuação docente e a adequação dos instrumentos e práticas pedagógicas.

Observa-se que os estudantes atribuíram índices majoritariamente satisfatórios às práticas didático-pedagógicas desenvolvidas, com destaque para os seguintes aspectos:

- **Comportamento Respeitoso dos Professores:** Este item obteve o maior índice de concordância, com 87,67% dos respondentes selecionando as opções “Concordo” ou “Concordo Totalmente”, refletindo o compromisso dos docentes com uma postura ética e respeitosa no ambiente acadêmico.
- **Respeito aos Horários de Aula:** Apresentou 81,5% de aprovação, indicando que os docentes cumprem, de forma consistente, a carga horária estabelecida e os horários previstos no plano de ensino.
- **Adequação da Metodologia:** A percepção sobre a adequação das metodologias de ensino adotadas, tanto no formato presencial quanto digital, foi muito positiva, atingindo 80,13% de concordância.
- **Domínio Teórico e Experiência Prática dos Professores:** Ambos os itens alcançaram índices elevados de aprovação, com 79,45% e 84,24%, respectivamente, reforçando que os estudantes reconhecem tanto a formação acadêmica quanto a vivência prática dos docentes como fatores que qualificam o processo de ensino.
- **Execução do Plano de Ensino e Coerência das Atividades Avaliativas:** Esses dois itens registraram 78,08% e 82,88% de concordância, respectivamente, demonstrando alinhamento entre o planejamento pedagógico e sua efetiva execução.

Apesar dos resultados satisfatórios, alguns indicadores sinalizam oportunidades de aprimoramento:

- **Registro de Atividades na Plataforma LXP:** Este item apresentou o menor percentual de aprovação (74,65%), indicando que parte dos estudantes percebe limitações ou inconsistências na utilização da plataforma pelos docentes.

- **Atendimento aos Estudantes:** Embora tenha alcançado 76,02% de aprovação, o percentual de estudantes que selecionaram “Não estou decidido(a)” (13,7%) sugere a necessidade de fortalecer as estratégias de acolhimento, escuta e atendimento individualizado.
- **Satisfação com a Atuação dos Professores:** Apesar de apresentar um índice considerável de aprovação (69,18%), este item registra também a maior proporção de respostas neutras ou discordantes, o que pode refletir desafios relacionados à heterogeneidade das práticas docentes, à comunicação ou ao acompanhamento das atividades.

De forma geral, os resultados reforçam a percepção de que a FASEM mantém um padrão didático-pedagógico consistente e satisfatório, alinhado às diretrizes institucionais e às expectativas dos estudantes. Contudo, recomenda-se que as instâncias acadêmicas promovam ações de fortalecimento quanto ao uso das plataformas digitais, à ampliação dos espaços de escuta e atendimento aos alunos e ao desenvolvimento contínuo dos docentes, especialmente em relação às práticas avaliativas e registros acadêmicos.

Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios

A análise das respostas dos estudantes no espaço destinado a elogios, críticas e sugestões do questionário da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FASEM em 2024 oferece *insights* importantes sobre a experiência dos alunos na instituição. De 727 estudantes que acessaram este espaço, 319 optaram por deixar um comentário, o que já é uma informação relevante em si, sugerindo que uma proporção significativa dos alunos escolheu não expressar opiniões ou talvez estivesse satisfeita com a experiência na FASEM a ponto de não sentir necessidade de fornecer feedback adicional.

Análise dos Comentários:

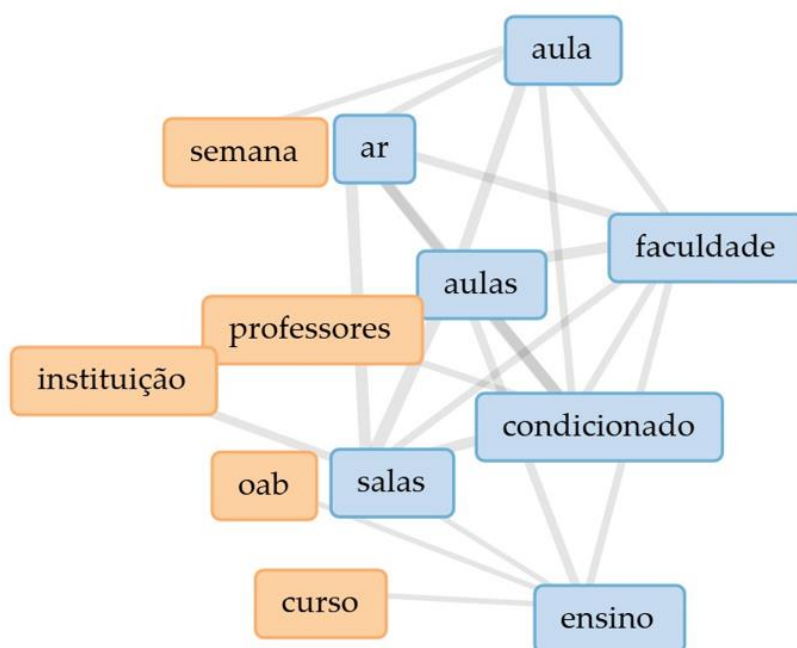
- **Climatização das Salas de Aula:** Uma preocupação preeminente entre os comentários é a inadequação da climatização nas salas de aula. Vários alunos relatam desconforto devido ao calor excessivo, evidenciando uma necessidade crítica de melhorias nessa área.

- **Satisfação Geral com o Curso e Atendimento:** Apesar das críticas, alguns estudantes expressam contentamento geral com o curso e o atendimento, indicando que, em certos aspectos, a FASEM atende às expectativas dos alunos.
- **Desafios com Aulas Online:** Problemas técnicos nas aulas online, como falhas na conexão e na comunicação com os professores, são destacados, sugerindo a necessidade de aprimoramento no suporte técnico.
- **Infraestrutura Física:** Além da questão da climatização, os alunos sugerem melhorias em outras áreas da infraestrutura, como cadeiras mais confortáveis e melhor iluminação no estacionamento, instalação de ar condicionado nas salas.
- **Qualidade do Ensino:** No geral, a avaliação em relação aos docentes foi satisfatória com alguns comentários que abordam a necessidade de professores mais qualificados e especializados, ressaltando a importância da expertise docente na experiência de aprendizado. Relataram também se sentirem prejudicados pela diminuição nos dias de aulas (3 dias apenas na semana) e na quantidade diária de aulas, de 1h50 para 1h de aula.
- **Aspectos Administrativos e Organizacionais:** Questões relacionadas à gestão, como a eficácia da comunicação e organização administrativa, são identificadas como áreas para melhorias.
- **Elogios a Aspectos Específicos:** Além das críticas, há elogios direcionados a professores, coordenadores, limpeza dos banheiros e atendimento na biblioteca e em relação a biblioteca virtual, indicando que determinadas áreas estão performando bem.

Lista de palavras mais citadas nas respostas:

1. **salas** - 10 vezes
2. **climatização / ar-condicionado** – 21 vezes
3. **alunos** - 12 vezes
4. **aula / aulas** - 29 vezes
5. **dias** – 3 vezes

6. **professores** - 7 vezes
7. **estudantes** – 3 vezes
8. **pessoas** – 3 vezes
9. **instituição** - 4 vezes
10. **faculdade** – 4 vezes
11. **ensino** - 5 vezes
12. **cadeiras** - 3 vezes
13. **ambiente** – 3 vezes
14. **semana** – 6 vezes
15. **enfermagem** – 4 vezes
16. **melhorar** - 5 vezes
17. **prática** - 2 vezes
18. **presencial** - 2 vezes
19. **estudante** – 3 vezes
20. **tempo** – 8 vezes



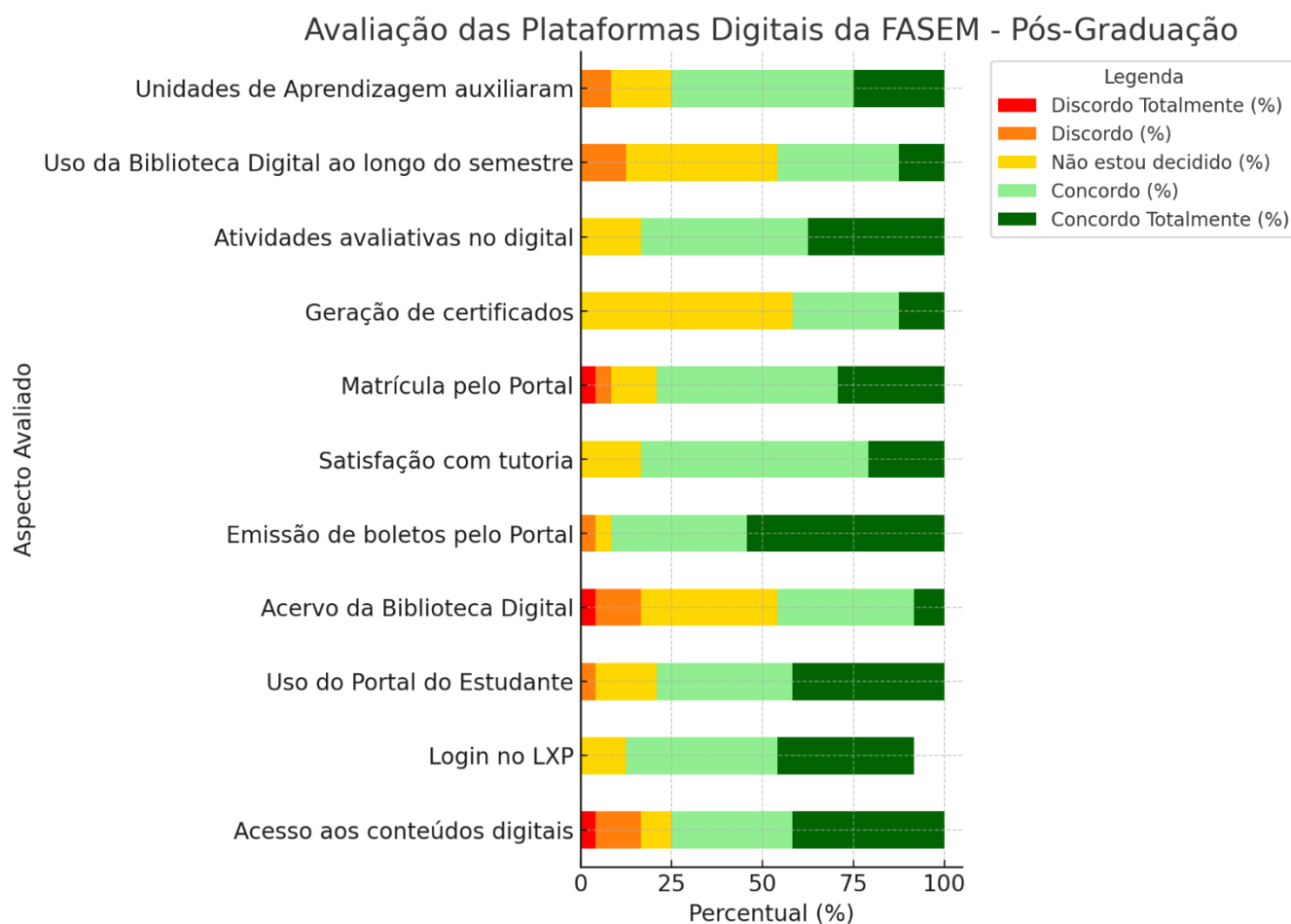
A significativa taxa de comentários (319 de 727 estudantes) pode indicar diferentes cenários: satisfação geral com a instituição, uma possível hesitação em expressar críticas ou a falta de motivação para participar. Além disso, esta análise destaca

áreas específicas de satisfação e preocupação entre os estudantes que optaram por deixar *feedback*. As críticas e sugestões fornecem direções valiosas para a FASEM em termos de melhorias em infraestrutura, ensino e comunicação. Ao mesmo tempo, é importante considerar formas de engajar um número maior de alunos no processo de feedback para obter uma visão mais completa e representativa das experiências e necessidades de toda a comunidade estudantil.

Resultados dos Estudantes de Pós-Graduação

Em 2024, a avaliação institucional na FASEM teve a participação de 24 alunos de pós-graduação, que representavam 4.93% do total de estudantes ativos nessa categoria. Dois métodos diferenciados foram utilizados na avaliação, sendo dois deles com abordagem objetiva, onde os estudantes de pós-graduação eram convidados a expressar seu grau de concordância com 20 itens específicos. As seções subsequentes deste relatório detalham e discutem esses resultados de maneira aprofundada.

Estudantes de Pós-Graduação Avaliando as Plataformas Digitais



Os dados obtidos na avaliação institucional referente às plataformas digitais da FASEM, aplicados aos estudantes da pós-graduação, evidenciam, de forma geral, uma percepção predominantemente positiva quanto à funcionalidade e ao suporte oferecido pelos sistemas institucionais.

A análise dos indicadores revela que os usuários reconhecem a efetividade das plataformas no atendimento às demandas acadêmicas e administrativas, com destaque para os seguintes pontos:

- Portal do Estudante: As funcionalidades vinculadas ao Portal do Estudante, como emissão de boletos, realização de matrícula e acesso às informações acadêmicas,

apresentaram elevados índices de aprovação, com percentuais superiores a 79% entre as opções “Concordo” e “Concordo Totalmente”.

- Acesso aos Conteúdos Digitais: A experiência no acesso aos conteúdos disponibilizados no ambiente virtual de aprendizagem foi avaliada positivamente por 75% dos respondentes, demonstrando boa adesão e usabilidade da plataforma.
- Biblioteca Digital: Tanto o acervo quanto a facilidade de acesso à Biblioteca Digital foram bem avaliados, com 70,83% de respostas favoráveis, embora haja um percentual considerável de estudantes que ainda se mostram indecisos (41,67% em facilidade de uso e 37,5% na percepção sobre a adequação do acervo).
- Unidades de Aprendizagem: Foram reconhecidas como instrumentos de apoio significativo ao desenvolvimento acadêmico, com 75% de concordância.

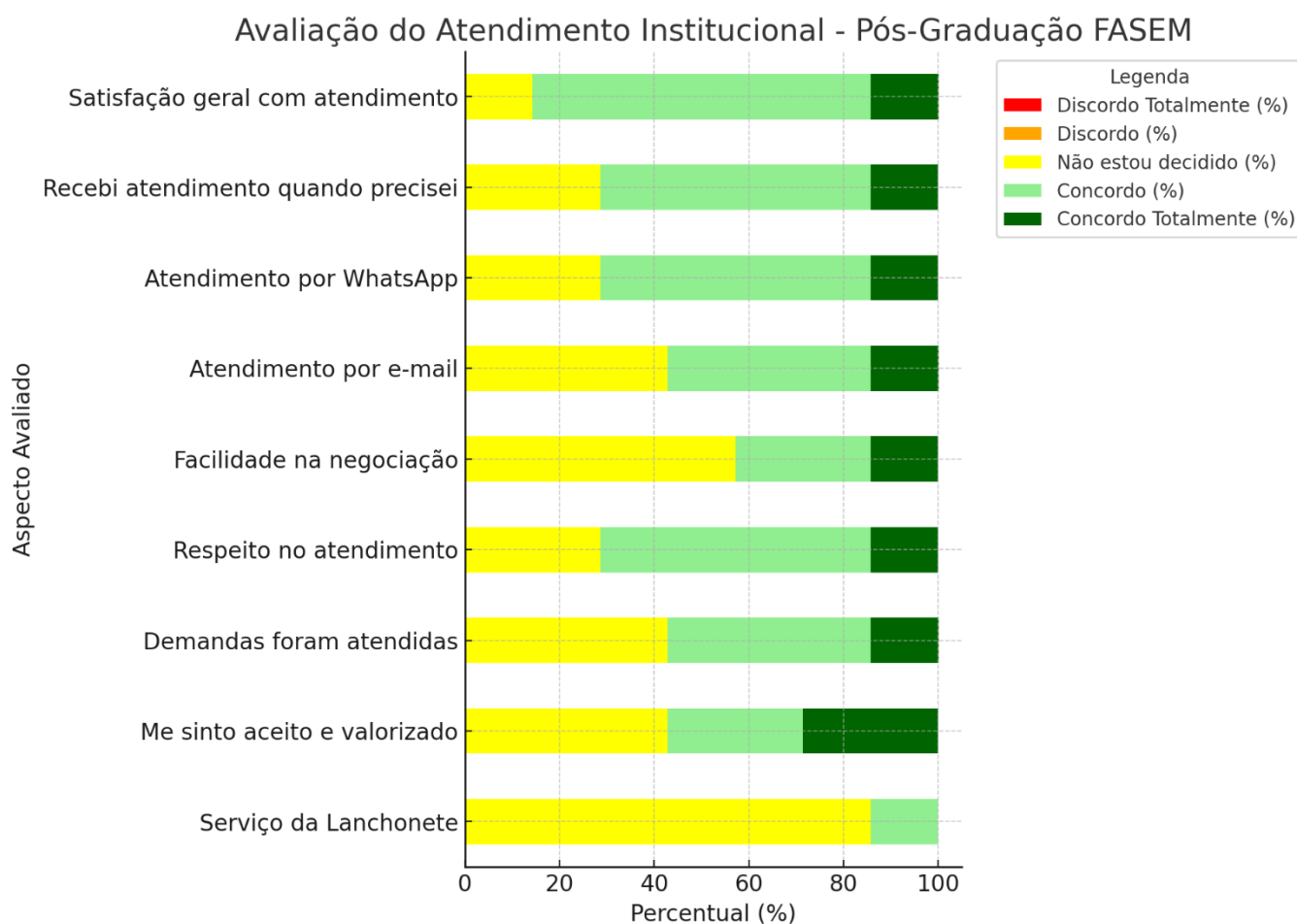
Por outro lado, alguns pontos demandam maior atenção e aprimoramento, destacando-se:

- Geração de Certificados: Este item apresenta o maior índice de indecisão, com 58,33% dos respondentes selecionando a opção “Não estou decidido(a)”. Esse dado sugere a necessidade de revisão nos processos de emissão dos certificados, bem como uma comunicação mais assertiva quanto aos procedimentos.
- Uso do Sistema LXP: Embora o índice de aprovação seja expressivo (79,17%), há registros de dúvidas pontuais sobre o funcionamento do sistema, evidenciadas por 12,5% dos respondentes que selecionaram “Não estou decidido(a)” e 8,33% que utilizaram o campo de esclarecimento sobre o LXP.
- Satisfação com Tutoria: Apresenta um índice geral de aprovação de 83,33%, porém, 16,67% dos estudantes se declararam indecisos, o que pode indicar desconhecimento parcial acerca do serviço ou oportunidades de ampliação na divulgação das funções da tutoria acadêmica.

Diante desse panorama, conclui-se que as plataformas digitais da FASEM cumprem, de forma satisfatória, sua função de suporte às atividades acadêmicas e administrativas na pós-graduação. Contudo, os dados também indicam pontos de

melhoria, especialmente relacionados aos processos de emissão de certificados, ao esclarecimento sobre o uso da Biblioteca Digital e ao fortalecimento da comunicação institucional quanto aos serviços ofertados na tutoria e no ambiente LXP.

Estudantes de Pós-Graduação Avaliando o Atendimento Institucional



Os dados obtidos na avaliação institucional referente ao atendimento institucional na FASEM, considerando a percepção dos estudantes de pós-graduação, indicam, de forma geral, um nível satisfatório de acolhimento, suporte e efetividade nos serviços prestados pelos setores administrativos da instituição.

A análise dos indicadores revela que a maioria dos respondentes reconhece positivamente a qualidade do atendimento, destacando aspectos como cordialidade, respeito, prontidão e cumprimento dos procedimentos institucionais.

Observa-se que os estudantes atribuíram avaliações predominantemente positivas aos seguintes aspectos:

- **Atendimento dos Profissionais:** O atendimento prestado pelos profissionais da FASEM recebeu índices de concordância elevados, refletindo percepção de respeito e compromisso no relacionamento com os estudantes. Somando as respostas “Concordo” e “Concordo totalmente”, os percentuais superaram 70% em praticamente todos os itens avaliados, especialmente nos quesitos sobre respeito durante o atendimento e satisfação geral com os serviços recebidos.
- **Facilidade no Atendimento pelos Canais Institucionais:** O atendimento por e-mail, WhatsApp e presencial apresenta boa avaliação, com destaque para a agilidade no retorno das solicitações e na resolução das demandas apresentadas.
- **Percepção de Acolhimento e Valorização:** Os dados mostram que os estudantes se sentem, de modo geral, aceitos e valorizados na FASEM, independentemente de suas características pessoais, embora este aspecto apresente um percentual expressivo na opção “Não estou decidido(a)”, o que sugere uma oportunidade de fortalecimento das ações institucionais voltadas à inclusão, acolhimento e pertencimento.
- **Cumprimento dos Regulamentos e Processos:** A maioria dos estudantes concorda que as demandas foram atendidas corretamente, conforme os regulamentos institucionais, refletindo confiança nos processos administrativos da instituição.

Alguns pontos merecem atenção no sentido de aprimoramento:

- **Aumento do Percentual de Indecisão:** Itens como *“Sinto-me aceito e valorizado”*, *“Minhas demandas foram atendidas conforme os regulamentos”* e *“Facilidade para negociar dívidas”* apresentam percentuais significativos na opção “Não estou decidido(a)”, variando entre 28% e 57%. Esse dado sinaliza uma possível lacuna na comunicação sobre os serviços, nos procedimentos institucionais ou na consistência da experiência de atendimento ao longo dos processos.
- **Satisfação com a Lanchonete:** O item específico sobre o serviço da lanchonete apresenta o maior percentual na opção “Não estou decidido(a)” (85,71%),

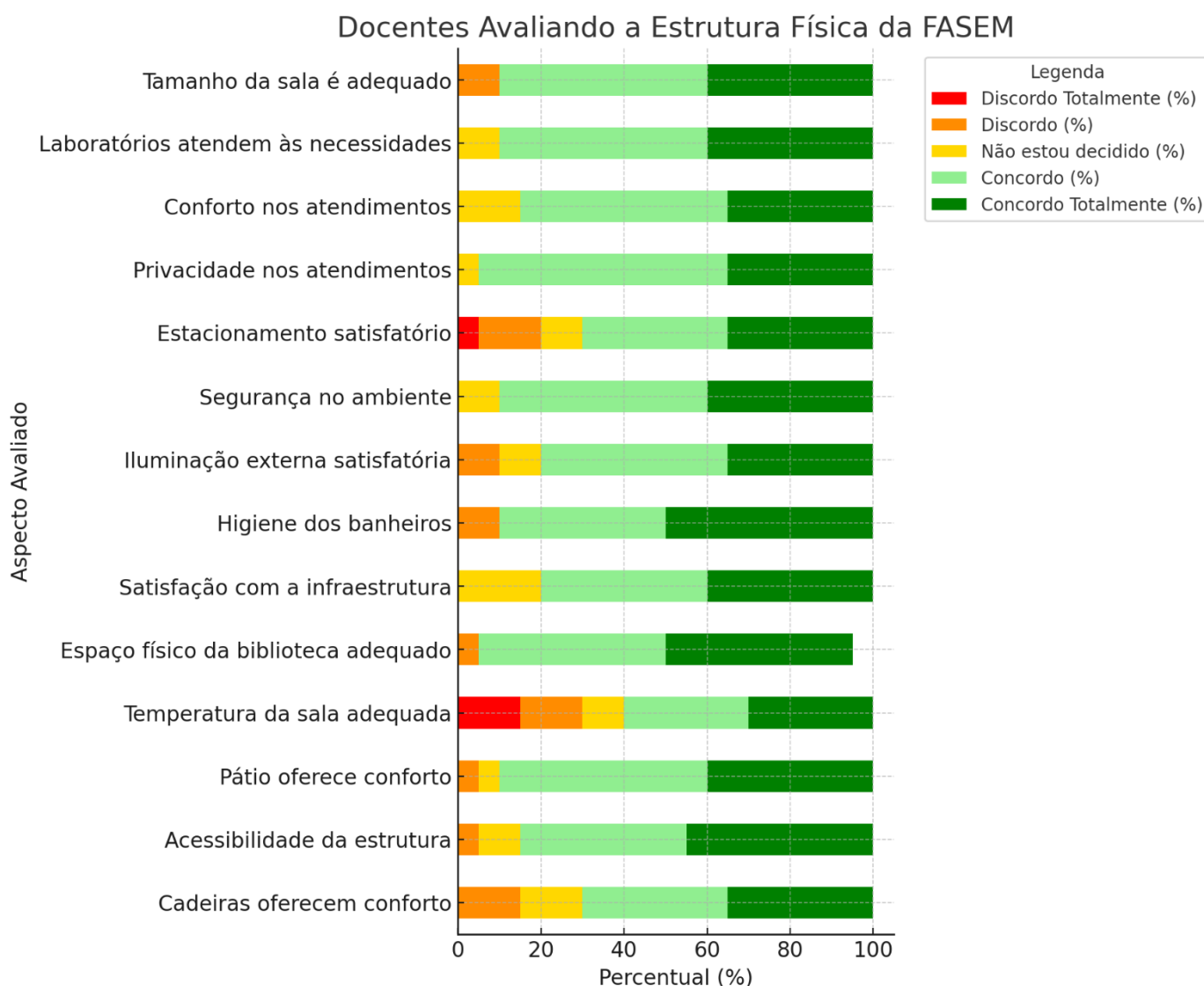
indicando um baixo nível de percepção, que pode estar relacionado tanto à baixa utilização do serviço quanto à dificuldade de avaliação dos critérios solicitados.

De modo geral, os dados revelam que o atendimento institucional prestado pela FASEM aos estudantes de pós-graduação é bem avaliado, especialmente no que se refere ao comprometimento dos profissionais, à cordialidade e à prontidão no atendimento. Entretanto, os resultados também sugerem oportunidades para aprimorar a comunicação institucional, fortalecer as práticas de acolhimento e assegurar que todos os estudantes tenham clareza sobre os serviços e os procedimentos disponíveis.

Resultados dos Docentes

A avaliação institucional da FASEM em 2024 teve a participação voluntária e anônima de 26 docentes, representando 58% dos professores ativos no período. Foram empregados três instrumentos distintos de avaliação, dois dos quais adotaram um formato objetivo, solicitando dos docentes que indicassem seu nível de concordância com 41 itens propostos. O terceiro instrumento proporcionou um espaço para respostas discursivas, permitindo que os docentes expressassem suas sugestões, críticas ou elogios de forma livre. As próximas seções do relatório oferecem uma análise detalhada e uma discussão desses resultados.

Docentes Avaliando a Estrutura Física da FASEM



Os dados obtidos na avaliação institucional sobre a estrutura física da FASEM, segundo a percepção dos docentes, demonstram, de maneira geral, um grau satisfatório de aprovação, com destaque para aspectos diretamente relacionados aos ambientes pedagógicos e institucionais.

Observa-se que a maioria dos respondentes manifestou concordância, especialmente nos seguintes itens:

- Laboratórios: Considerados adequados para atender às demandas acadêmicas e/ou profissionais, com 90% de aprovação somando “Concordo” e “Concordo totalmente”.
- Tamanho das salas de aula: Avaliado como adequado por 90% dos docentes, refletindo uma percepção positiva quanto ao espaço físico disponível.
- Privacidade nos ambientes de atendimento: Obteve 95% de aprovação, demonstrando que a infraestrutura assegura condições adequadas de sigilo e acolhimento.
- Ambientes de atendimento confortáveis: Também apresenta 85% de respostas positivas, corroborando com a qualidade dos espaços destinados aos atendimentos institucionais.
- Espaço físico da biblioteca: Recebeu alta aprovação, com 90% dos docentes avaliando-o como adequado às necessidades acadêmicas.
- Condições de segurança, iluminação externa e higiene dos banheiros: Esses aspectos foram bem avaliados, com índices superiores a 85% de concordância.

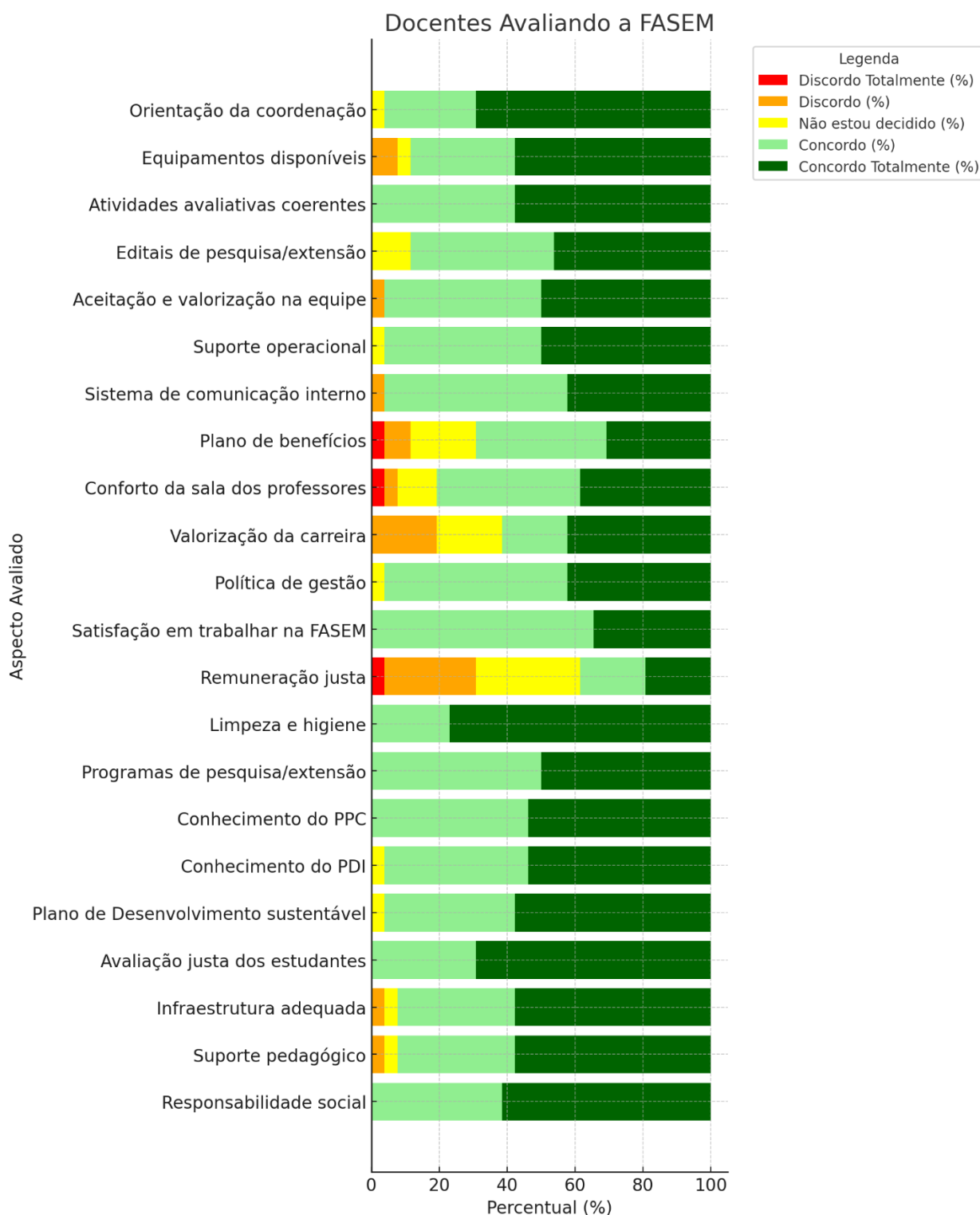
Por outro lado, alguns itens revelaram percepções menos favoráveis, apontando oportunidades de melhoria:

- Conforto das cadeiras e dos pátios: Embora mais da metade dos respondentes tenha atribuído respostas positivas, há registros de desconforto (15% para cadeiras e 5% para o pátio) e de indecisão, indicando que a instituição pode rever as condições de mobiliário e dos espaços de convivência.
- Temperatura das salas de aula: Este foi um dos itens mais críticos, com 30% dos docentes expressando discordância (15% “Discordo” e 15% “Discordo totalmente”), sugerindo necessidade de intervenções no sistema de climatização.

De forma geral, os resultados indicam que a infraestrutura da FASEM atende, na percepção dos docentes, aos requisitos básicos de conforto, acessibilidade e segurança. Contudo, faz-se necessário o fortalecimento de ações voltadas para melhorias específicas

em conforto térmico, mobiliário e espaços de convivência, visando à promoção de um ambiente acadêmico cada vez mais acolhedor e funcional.

Formulário dos Docentes



Os dados obtidos na avaliação institucional realizada com os docentes da FASEM revelam, de forma geral, um panorama bastante positivo em relação aos aspectos institucionais, acadêmicos, estruturais e operacionais da faculdade. A análise dos indicadores evidencia um alto nível de satisfação dos professores, tanto no que se refere às condições de trabalho, quanto ao suporte oferecido pela instituição.

Observa-se que os docentes atribuem avaliações predominantemente positivas aos seguintes aspectos:

- Responsabilidade Social da FASEM: A percepção dos docentes quanto ao compromisso social da instituição é elevada, com 100% de aprovação entre os que concordam ou concordam totalmente.
- Infraestrutura: A infraestrutura física da instituição é considerada adequada para o desenvolvimento das atividades acadêmicas, com mais de 92% de aprovação.
- Suporte Pedagógico: O suporte pedagógico oferecido é reconhecido como eficiente pela maioria dos docentes, com mais de 92% de respostas positivas.
- Avaliação dos Estudantes: Há elevado grau de percepção de justiça nas práticas avaliativas adotadas, com 100% dos respondentes afirmando que realizam avaliações justas e coerentes com os planos de ensino.
- Relações Interpessoais e Respeito: Os indicadores mostram que os docentes se sentem respeitados e valorizados pela equipe, com mais de 95% de aprovação neste quesito.
- Atendimento às Necessidades de Aula: A maior parte dos professores concorda que os equipamentos necessários para suas aulas estão disponíveis e que receberam as orientações adequadas para uso dos sistemas digitais.
- Satisfação Geral: Mais de 90% dos docentes afirmam estar satisfeitos em trabalhar na FASEM, destacando também a satisfação com a gestão institucional e com o suporte operacional.
- Conhecimento dos Documentos Institucionais: Os docentes demonstram ter bom conhecimento sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e os Projetos

Pedagógicos dos Cursos (PPC), com mais de 95% de respostas entre “concordo” e “concordo totalmente”.

- Limpeza e Higiene: Os índices de satisfação com a limpeza e higiene da FASEM são extremamente elevados, chegando a 100% de aprovação entre “concordo” e “concordo totalmente”.

Apesar dos resultados bastante positivos, alguns pontos merecem atenção para ações de aprimoramento:

- Remuneração e Valorização da Carreira: Esses itens apresentam maior dispersão nas respostas, indicando níveis de satisfação mais baixos em comparação aos demais. Observa-se que aproximadamente 46% dos docentes demonstraram estar indecisos, insatisfeitos ou parcialmente satisfeitos em relação à valorização da carreira e à política de remuneração. Esse dado aponta para uma importante oportunidade de diálogo e reavaliação de políticas de desenvolvimento profissional e reconhecimento.
- Plano de Benefícios: Também apresenta uma distribuição mais equilibrada entre os níveis de concordância e indecisão/discordância, sugerindo que melhorias no plano de benefícios podem contribuir significativamente para o bem-estar e satisfação dos docentes.
- Conforto da Sala dos Professores: Embora apresente bons índices, há espaço para melhorias, visto que uma parcela dos docentes manifestou insatisfação ou indecisão quanto às condições deste espaço específico.

De modo geral, os resultados indicam que a FASEM mantém um ambiente institucional favorável, pautado em relações interpessoais respeitadas, com infraestrutura física e suporte adequados às atividades docentes. Entretanto, os dados também revelam a necessidade de priorizar políticas institucionais voltadas para valorização profissional, especialmente no que se refere a remuneração, benefícios e espaços de convivência.

Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios

No questionário da CPA aplicado aos docentes da FASEM, observa-se que, dos 34 respondentes, 33 utilizaram o espaço destinado a sugestões, críticas e elogios. As manifestações foram, em sua maioria, construtivas e reforçam que a instituição apresenta diversos pontos positivos, especialmente no que se refere à infraestrutura, aos recursos digitais — como a plataforma AVA LXP — e ao suporte oferecido pelos coordenadores, que foi amplamente reconhecido como satisfatório.

Os docentes também destacaram positivamente o incentivo da FASEM às atividades de extensão e aos projetos de iniciação científica, bem como a qualidade das relações institucionais. A maioria dos respondentes afirmou sentir-se acolhida, respeitada e valorizada no ambiente de trabalho, destacando o bom tratamento dispensado pela instituição.

Apesar do elevado índice de satisfação geral, dois pontos de atenção foram recorrentes nas críticas: a insatisfação com a política salarial e a necessidade de melhoria na climatização das salas de aula. Parte dos docentes relatou não se sentir adequadamente valorizada em relação à remuneração e apontou que a falta de ar-condicionado impacta negativamente tanto no conforto quanto no desempenho das atividades de ensino.

De forma geral, a avaliação dos docentes sobre a FASEM é positiva, com destaque para a qualidade da estrutura, o suporte institucional e os métodos de trabalho adotados. Contudo, ficam evidenciadas oportunidades de melhoria, especialmente no que diz respeito à climatização das salas de aula e à revisão do plano de cargos e salários.

Resultados dos Técnicos-Administrativos

A avaliação institucional de 2024 contou com a participação de 24 técnicos administrativos, correspondendo a 56% dos técnicos ativos, em uma abordagem anônima e voluntária. A avaliação incluiu dois métodos distintos: um de natureza objetiva, onde os técnicos avaliaram 21 itens, e outro que oferecia espaço para respostas discursivas, permitindo que eles expressassem livremente sugestões, críticas ou elogios. As seções

seguintes do relatório trazem uma análise minuciosa e discussões detalhadas sobre esses resultados.

Técnicos Administrativos Avaliando a FASEM



Os dados obtidos na avaliação institucional realizada com os técnicos administrativos da FASEM revelam, de forma geral, um panorama positivo em relação aos aspectos institucionais, operacionais e às condições de trabalho da instituição. A análise dos indicadores evidencia um bom nível de satisfação dos colaboradores, especialmente no que se refere às relações interpessoais, ambiente de trabalho e aos princípios institucionais.

Observa-se que os técnicos administrativos atribuem avaliações predominantemente positivas aos seguintes aspectos:

- Responsabilidade Social da FASEM: A percepção dos técnicos quanto ao compromisso social da instituição é elevada, com mais de 95% de aprovação entre os que concordam ou concordam totalmente.
- Ética e Princípios Institucionais: A atuação da FASEM é reconhecida como ética, com 91,67% de aprovação, refletindo a credibilidade da instituição junto aos seus colaboradores.
- Satisfação no Trabalho: A maioria dos técnicos afirma estar satisfeita por trabalhar na FASEM, totalizando mais de 91% de respostas positivas.
- Relações Interpessoais e Respeito: O ambiente de trabalho é percebido como acolhedor e respeitoso, com mais de 95% dos respondentes se sentindo aceitos, valorizados e seguros para expressar opiniões.
- Condições de Trabalho: Mais de 90% dos respondentes consideram que as condições de trabalho são adequadas para o desempenho de suas funções.
- Limpeza e Higiene: Altíssimo índice de aprovação, com 87,5% dos técnicos satisfeitos ou totalmente satisfeitos com a limpeza e higiene dos ambientes.
- Suporte Operacional: O suporte oferecido pelos setores administrativos é bem avaliado, com 95% de aprovação.
- Colaboração entre Setores: O relacionamento entre os setores é visto como satisfatório por 83,34% dos respondentes, demonstrando um ambiente de cooperação institucional.

- Aceitação e Valorização na Equipe: Mais de 79% dos técnicos relataram que se sentem valorizados na equipe, independentemente de suas características pessoais.
- Segurança para Expressar Opiniões: Aproximadamente 95% dos respondentes afirmaram sentir-se seguros para manifestar opiniões aos seus superiores imediatos.
- Conhecimento dos Documentos Institucionais: Mais de 79% dos técnicos afirmam conhecer o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o que reflete um bom alinhamento com as diretrizes da instituição.

Apesar dos resultados bastante positivos, alguns pontos merecem atenção para ações de aprimoramento:

- Remuneração e Valorização da Carreira: Estes são os aspectos mais sensíveis na percepção dos técnicos. Observa-se que aproximadamente 46% dos colaboradores manifestaram algum grau de insatisfação, indecisão ou apenas concordância parcial em relação à política salarial e à valorização profissional.
- Plano de Benefícios: O item apresenta distribuição mais heterogênea, com 54% de aprovação, mas 45,83% dos respondentes demonstrando indecisão, discordância ou satisfação parcial, o que evidencia uma oportunidade de revisão e melhorias.
- Informações Institucionais: Embora apresente bons índices, o item relacionado a ser devidamente informado sobre mudanças institucionais demonstra que 37,5% dos técnicos estão indecisos ou não se sentem suficientemente informados, indicando a necessidade de fortalecer os canais de comunicação interna.

De modo geral, os resultados indicam que a FASEM mantém um ambiente institucional positivo, pautado em relações respeitadas, com condições adequadas de trabalho e compromisso com os princípios éticos e sociais. Entretanto, os dados também apontam para a importância de priorizar melhorias na política de remuneração, nos benefícios oferecidos e na comunicação interna, a fim de fortalecer ainda mais o bem-estar e a satisfação dos técnicos administrativos.

Espaço Destinado para Críticas, Sugestões ou Elogios

Na avaliação institucional realizada pela FASEM em 2024, o espaço opcional destinado a mensagens de elogio, sugestões ou críticas recebeu um volume limitado de respostas, com apenas 6 contribuições dos técnicos administrativos. Este baixo número de respostas pode sugerir diferentes interpretações, como uma satisfação geral com a instituição que reduz a necessidade de expressar críticas ou sugestões, ou talvez uma hesitação em compartilhar feedback abertamente.

Duas respostas se destacam. Apontam para uma questão específica relacionada ao conforto ambiental nas salas de aula, destacando que estas precisam ter melhores climatização e que as melhorias devem se realizadas em prol das atividades executadas pelos colaboradores, como por exemplo mesas e cadeiras que adequem as necessidades particulares de cada um. Este *feedback* é crucial, pois aborda diretamente o bem-estar dos estudantes e dos profissionais que utilizam esses espaços, sugerindo a necessidade de avaliação e possíveis melhorias no sistema de climatização ou ventilação das salas de aula.

Por outro lado, a segunda resposta ofereceu um contraponto positivo, expressando apreço por trabalhar na FASEM. O colaborador destacou a boa organização da instituição e a qualidade de seu quadro de colaboradores, refletindo um ambiente de trabalho positivo e eficiente, mas ressaltou a necessidade de melhorar a comunicação interna. Este tipo de *feedback* é igualmente importante, pois reforça os pontos fortes da instituição e contribui para a moral e motivação da equipe.

Avaliação da Comunidade Externa

Nos anos anteriores, a participação da comunidade externa na avaliação institucional da FASEM foi de 28 respondentes em 2022 e 14 em 2023. Na tentativa de ampliar essa participação, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) solicitou à Coordenação de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação (CEPPG) que incentivasse a participação da comunidade externa que frequenta as atividades de extensão da FASEM. Para isso, foi implementada a utilização de QR Codes divulgados em cada atividade de extensão, direcionando os participantes para o formulário de avaliação.

Apesar desse esforço, em 2024 foram obtidas apenas 8 respostas da comunidade externa. Este número evidencia que a ampliação da participação desse público segue sendo um desafio, sendo necessário pensar em estratégias mais eficazes de sensibilização e mobilização para os próximos ciclos avaliativos.

A maioria dos respondentes se encontra na faixa etária de 16 a 30 anos (63%), seguida da faixa de 31 a 50 anos (38%). Não houve participação de pessoas acima de 50 anos. Esse dado reforça que a comunidade mais jovem, especialmente aquela vinculada às atividades de extensão, foi quem mais respondeu ao questionário.

Avaliação da FASEM pela Comunidade Externa

- Responsabilidade Social: O Net Promoter Score (NPS) foi de 13, demonstrando uma avaliação razoavelmente positiva, mas que ainda apresenta espaço para melhoria. A distribuição mostra equilíbrio entre promotores (3) e passivos (3), com presença de 2 detratores.
- Qualidade dos Profissionais Formados: O NPS ficou zerado (0), com predominância de respostas passivas (6), o que indica uma percepção neutra quanto à qualidade dos profissionais formados. Isso sugere que a imagem institucional pode ser fortalecida nesse aspecto.
- Avaliação do Serviço Prestado: O NPS foi negativo (-12), o que representa uma preocupação. Embora haja passivos (5) e um promotor, a presença de 2 detratores indica insatisfação em parte do público.
- Recomendação da FASEM: Também com NPS zerado (0), a disposição foi equilibrada, com 2 promotores, 4 passivos e 2 detratores, sinalizando uma percepção neutra sobre a recomendação da instituição para terceiros.
- Satisfação com a Atividade Participada: Este foi o melhor indicador, com NPS de 25. Apesar de haver 1 detrator, a maioria está entre promotores (3) e passivos (4), demonstrando que as atividades de extensão são bem avaliadas pela comunidade.

Grau de Conhecimento da FASEM

- Conhecimento sobre profissionais formados: A maioria (88%) conhece algum profissional formado pela FASEM, o que demonstra que a instituição tem certo nível de inserção no mercado local.
- Experiência direta com a FASEM: Apenas 25% dos respondentes já estudaram na FASEM, o que é esperado, considerando que o público-alvo são pessoas da comunidade externa.
- Conhecimento dos cursos oferecidos: 75% afirmam conhecer os cursos oferecidos, o que é positivo, mas ainda aponta para a necessidade de fortalecer a divulgação institucional.

Os dados evidenciam que, embora a comunidade externa reconheça positivamente alguns aspectos da atuação da FASEM — especialmente na satisfação com as atividades de extensão —, existem desafios relacionados à imagem institucional, à percepção sobre os serviços prestados e à qualidade dos profissionais formados.

Além disso, o baixo número de respondentes permanece como um ponto crítico, impactando diretamente a representatividade dos resultados. Isso reforça a necessidade de revisão das estratégias de coleta de dados junto à comunidade externa, talvez com abordagens presenciais, incentivos à participação e envolvimento mais efetivo dos organizadores das atividades de extensão.

Análise do Último Ciclo Institucional

Planejamento e Avaliação Institucional

Com o objetivo de aprimorar continuamente suas condições, a Faculdade Serra da Mesa tem conduzido avaliações institucionais desde o início de suas atividades. Os instrumentos de avaliação têm sido constantemente ajustados e refinados ao longo do tempo. Durante esse percurso, diversas mudanças foram implementadas no processo de autoavaliação, visando promover maior abrangência e participação da comunidade acadêmica, discente e técnico-administrativa.

Os processos de planejamento e avaliação institucional desempenham um papel fundamental na implementação de ações concretas na gestão institucional. Por meio da análise e retroalimentação dos dados obtidos pelas avaliações internas e externas, são identificados pontos fortes e fracos, bem como oportunidades e ameaças. Essas informações são essenciais para embasar as decisões voltadas para a melhoria contínua da instituição.

Durante o último ciclo de avaliação, a FASEM empreendeu esforços significativos para aprimorar seus processos, adotando novas ferramentas e realizando uma avaliação mais personalizada. Esse período foi marcado por uma revisão profunda das práticas de avaliação, com o intuito de alcançar uma abordagem mais eficaz e abrangente. Tais melhorias foram implementadas com o propósito de promover uma avaliação mais precisa e útil para orientar as decisões e ações da instituição.

O Projeto de Autoavaliação Institucional da FASEM, em conformidade com a Lei nº 10.861, alinha-se devidamente com o planejamento e o modelo de gestão da instituição. Estruturado para produzir resultados úteis, busca redirecionar decisões, processos e ações visando à qualidade, excelência na prestação de serviços, expansão sustentável e relevância social.

A avaliação institucional na FASEM tem como propósito ser um instrumento de mudança, incentivando a tomada de decisões pelos gestores em todos os níveis da

estrutura organizacional. Funciona como um fórum qualificado para garantir a participação da comunidade acadêmica na produção de uma avaliação crítica dos procedimentos de gestão da faculdade, em consonância com a missão institucional.

Além disso, a avaliação tem o objetivo de gerar e compartilhar resultados concretos para embasar o processo decisório da gestão e constituir uma base de dados sobre a evolução institucional.

A Autoavaliação Institucional da FASEM é uma atividade essencial para a melhoria contínua da instituição, requerendo credibilidade e ética para fundamentar avaliações, juízos de valor e eventuais justificativas referentes a mudanças e outras decisões. Para garantir a qualidade e a transparência do processo, a FASEM adota princípios norteadores, como globalidade, legitimidade, objetivo fim, comparabilidade, participação e construção coletiva.

Os objetivos do Projeto de Autoavaliação Institucional da FASEM incluem desenvolver um processo de autoavaliação como instrumento de gestão, realizar uma avaliação ampla e contínua, promover a consolidação da cultura de avaliação, alcançar alto padrão de qualidade no ensino, pesquisa, extensão e gestão, avaliar a prestação de serviços educacionais, medir o índice de satisfação e promover melhoria contínua das atividades.

O projeto abrange áreas internas e externas e estabelece regras e critérios para assegurar condições adequadas para a operacionalização das ações sob a responsabilidade da CPA. Isso inclui o estabelecimento de regras claras e o uso de critérios objetivos para desenvolver um processo dialógico que permita avaliar as dimensões constantes do processo de autoavaliação da FASEM.

O processo de autoavaliação institucional da FASEM é constituído por uma estrutura ampla, definindo níveis que abrangem contextos, dimensões, processos e atividades desenvolvidas pelos diversos órgãos, cursos e setores da instituição. Visa assegurar o alcance global das atividades de avaliação, compreendendo três grandes contextos: institucional, acadêmico e administrativo, que integram todas as funções da instituição.

A metodologia de trabalho inclui várias etapas integradas, como sensibilização, aplicação de instrumentos quantitativos de coleta de dados, tabulação, análise e relatórios indicando melhorias, culminando no autoestudo. Durante a implementação das etapas do processo, são gerados resultados efetivos em tempo hábil para apoiar a tomada de decisões nos diversos níveis organizacionais, com ampla participação da comunidade acadêmica. Diversas ferramentas são utilizadas para aplicação, tabulação, divulgação e retroalimentação dos dados da CPA, garantindo um processo transparente e eficaz.

Desenvolvimento Institucional

A Missão da Faculdade Serra da Mesa (FASEM), delineada no seu Plano de Desenvolvimento Institucional original e reforçada durante o processo de formulação do atual PDI, consiste em formar indivíduos conscientes e profissionais capacitados, capazes de influenciar positivamente no desenvolvimento regional sustentável e contribuir para o avanço sociocultural em suas respectivas áreas de atuação.

As atividades de responsabilidade social da FASEM, realizadas durante o último ciclo de avaliação, refletem seu compromisso com essa missão institucional. A instituição considera como elementos fundamentais de sua função social: a) a garantia da qualidade da formação oferecida aos alunos e dos serviços prestados; b) a promoção contínua de valores éticos; c) a execução de programas, projetos e ações voltadas para a melhoria das condições de vida da comunidade; e d) o estabelecimento de parcerias com entidades públicas, privadas e do terceiro setor.

Essa preocupação com a responsabilidade social permeia as atividades de ensino, pesquisa e extensão. No âmbito do ensino, temas relacionados à responsabilidade social são integrados ao conteúdo das disciplinas sempre que pertinente, além da realização de cursos e eventos específicos sobre o tema. A pesquisa na instituição direciona-se para a solução de problemas e demandas da comunidade local, alinhando-se ao compromisso institucional com o desenvolvimento regional. Já na área de extensão, a FASEM desenvolve ações sobre temas relevantes, como inclusão social, desenvolvimento econômico e social, preservação ambiental e memória cultural.

As políticas de inclusão social adotadas pela FASEM visam proporcionar condições de acesso ao ensino superior a grupos historicamente discriminados, garantindo igualdade de direitos e oportunidades a todos os cidadãos. A instituição participa de programas de bolsas oferecidos pelo poder público, como o ProUni e o Fies, além de oferecer bolsas internas e programas de financiamento estudantil próprio.

Além disso, a FASEM implementa políticas de educação inclusiva para pessoas com deficiência, facilitando seu acesso e permanência na instituição. Por meio de programas como tutoria inclusiva e Plano de Acessibilidade, a instituição busca garantir a participação plena desses alunos na vida acadêmica.

Dentre as principais ações de responsabilidade social da FASEM destacam-se:

1. Apoio ao Memorial Serra da Mesa, contribuindo para o resgate e desenvolvimento da cultura local e regional, promovendo atividades folclóricas e indígenas, e estabelecendo parcerias com a comunidade.
2. Programa Trote da Cidadania, que promove atividades de integração saudável entre calouros e veteranos, além de ações de responsabilidade social como doações e visitas a entidades assistenciais.
3. Programa de Inclusão Digital para pessoas com deficiência, oferecendo oportunidades de aprendizagem por meio de programas e equipamentos específicos.
4. Projetos de iniciação musical e coral da FASEM, beneficiando crianças carentes e promovendo a manifestação artística.
5. Apoio ao esporte, com realização de eventos esportivos abertos à comunidade e patrocínio de atletas.
6. Programa Acadêmicos da Alegria, promovendo eventos em creches e asilos do município.
7. Programa FASEM do BEM, desenvolvendo ações de socialização e inclusão digital em comunidades carentes.

8. Campanhas para coleta de sangue e prevenção da pressão arterial.
9. Concurso de Redação nas escolas, incentivando a produção textual entre estudantes do Ensino Médio.
10. Corrida e Caminhada da FASEM, promovendo a prática esportiva como hábito saudável.
11. Programa de Tutoria Inclusiva, oferecendo uma bolsa de 25% para que os estudantes atuem como tutores/monitores de pessoas com deficiência que se matriculem na FASEM. Este programa visa proporcionar apoio individualizado e auxílio acadêmico para garantir o sucesso acadêmico e a inclusão plena dos estudantes com deficiência na vida universitária.

Esses projetos e políticas institucionais estão alinhados aos princípios fundamentais da FASEM, priorizando a valorização da diversidade, meio ambiente, memória cultural, produção artística e patrimônio cultural. Contribuem também para a defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial, materializando-se em atividades integradas aos cursos, disciplinas, eventos e ações de extensão da instituição.

Destaca-se que a FASEM tem como meta projeto de expansão que prevê a transformação de sua organização acadêmica para Centro Universitário, considerando que é uma instituição que abrange distintas áreas do conhecimento, que se caracteriza pela excelência do ensino oferecido, comprovada pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar. Assim, poderá autonomia para criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior.

Políticas Acadêmicas

Os princípios pedagógicos da política de ensino da FASEM estão enraizados na instituição e passam por avaliações contínuas, embasadas nos relatórios da CPA, visando sua constante melhoria. Essa abordagem é implementada pelos órgãos de gestão da instituição, garantindo a harmonização de cada curso com o Plano de Desenvolvimento

Institucional (PDI). Os métodos, técnicas, didáticas pedagógicas, material didático-instrucional e processos de avaliação são constantemente atualizados com base em novas metodologias, avanços tecnológicos e reestruturações, promovendo a interdisciplinaridade e a inovação.

Destaca-se a política de ensino e aprendizagem, que se fundamenta em competências e habilidades, e a política de avaliação, baseada em concepções formativas, processuais e emancipatórias, substituindo o ensino centrado em conteúdos. A instituição, por meio do espaço psicopedagógico e apoio às práticas docentes, além do seu plano de acessibilidade, implementa ações contínuas para incorporar processos de ensino-aprendizagem que promovam metodologias exitosas e inovadoras.

Outros aspectos inovadores incluem o uso de recursos tecnológicos, como o Ambiente Virtual de Aprendizagem via plataforma LXP, e a produção de materiais digitais com suporte do Núcleo de Educação e Recursos Digitais (NERD). Quanto às metodologias de ensino, são enfatizados cursos de capacitação, atualização e inovação em didática, priorizando o uso de metodologias ativas.

Cada Projeto Pedagógico de Curso (PPC) implementa propostas de interdisciplinaridade de acordo com suas especificidades, seja por meio de disciplinas curriculares, atividades práticas interdisciplinares ou projetos integradores. As políticas institucionais visam qualificar o ensino, estimulando atividades que complementem e ampliem a formação profissional com base nos princípios de cidadania, alinhados ao PDI e aos PPCs.

A instituição reconhece a importância das novas tecnologias no processo de aprendizagem e trabalha para aprimorar e adotar essas metodologias, incluindo disciplinas parcialmente mediadas por tecnologias. As atividades de extensão têm sido fortalecidas como práticas acadêmicas inovadoras, contextualizadas e de responsabilidade social, alinhadas aos objetivos do PDI.

Quanto ao perfil dos egressos, a Faculdade Serra da Mesa busca desenvolver dimensões humana e profissional, promovendo competências como pensamento crítico, iniciativa, autonomia, ética e capacidade de atualização contínua. Na dimensão

profissional, destaca-se a habilidade de transitar em diferentes áreas, manter-se atualizado e buscar qualidade no trabalho.

As metodologias adotadas visam construir competências, com um currículo integrado, conteúdo dinâmico, práticas relevantes, interdisciplinaridade e utilização de novas tecnologias. A política de ensino da FASEM prevê a diversidade de ambientes para a aprendizagem, com uma abordagem interdisciplinar e participativa, onde o professor atua como mediador e problematizador.

Na pós-graduação, as estruturas curriculares devem capacitar os estudantes em diferentes contextos, com uma abordagem interdisciplinar e adaptabilidade às mudanças. As atividades de pós-graduação devem estar alinhadas com a graduação, despertando o interesse dos graduandos pela pesquisa científica.

Ações de Apoio aos Estudantes

Na constante busca pela excelência, a FASEM tem aprimorado seus processos de apoio ao corpo discente, visando oferecer suporte abrangente tanto em questões psicopedagógicas quanto financeiras. No último ciclo de avaliação, significativos avanços foram alcançados, promovendo um ambiente acadêmico mais acolhedor e funcional.

A Coordenação de Apoio ao Estudante (CAE) desempenha um papel central nesse contexto, dedicando-se a cultivar um ambiente engajado, que prioriza o bem-estar e a qualidade organizacional da comunidade acadêmica e administrativa da FASEM. Destaca-se, especialmente, a implementação de atendimentos individualizados, realizados tanto no período matutino quanto noturno, para melhor atender às necessidades dos estudantes.

Esses atendimentos são conduzidos de forma abrangente e inclusiva, abordando questões acadêmicas, emocionais e financeiras. Cada interação é cuidadosamente registrada, categorizada e incorporada aos relatórios anuais da Comissão Própria de Avaliação (CPA), demonstrando o compromisso da instituição com a transparência e a melhoria contínua de seus serviços.

Além dos serviços de atendimento individual, a FASEM mantém uma série de programas institucionalizados que visam não apenas acolher, mas também acompanhar e promover o desenvolvimento integral dos alunos. Esses programas abrangem desde a recepção dos calouros até a orientação e acompanhamento dos egressos, demonstrando um compromisso holístico com o sucesso acadêmico e profissional de seus estudantes.

Destarte, a CAE assume a coordenação desses programas, trabalhando em estreita colaboração com outras instâncias da instituição, como a Coordenação de Estágio, o Núcleo de Egresso e a Diretoria Financeira, para garantir uma oferta abrangente e eficaz de suporte aos alunos.

Em suma, a FASEM reafirma seu compromisso em proporcionar um ambiente de aprendizado inclusivo e acolhedor, onde cada estudante encontra o apoio necessário para alcançar seu pleno potencial acadêmico e pessoal. Os recentes aprimoramentos nos processos de apoio ao estudante refletem esse compromisso contínuo com a excelência e a qualidade educacional.

Políticas de Gestão de Pessoas

Durante o último ciclo de avaliação, os processos na Faculdade Serra da Mesa (FASEM) foram significativamente aprimorados, destacando-se uma melhoria substancial na avaliação institucional anual. É importante ressaltar que, além do corpo discente, os docentes e técnicos administrativos também desempenham um papel crucial nesse processo de avaliação. Os resultados obtidos influenciam diretamente as políticas de gestão institucional, tanto no âmbito acadêmico quanto administrativo.

Um dos principais focos de aprimoramento está na valorização dos profissionais que compõem a FASEM. A instituição subsidia seus colaboradores, proporcionando oportunidades para que eles se qualifiquem. Esse investimento resultou em um aumento significativo no número de mestres e doutores entre os docentes, fortalecendo assim o corpo acadêmico da instituição.

A seleção de pessoal enfrenta desafios específicos, especialmente por se tratar de uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizada no interior do estado de Goiás. Contudo, a FASEM implementou critérios rigorosos para a seleção de novos colaboradores, visando sempre à excelência e à adequação às demandas do contexto educacional e regional.

Valorização e Qualificação do Corpo Docente: A FASEM adota uma política robusta de qualificação para seus docentes, reconhecendo o papel fundamental do ensino de qualidade na formação dos alunos. Destacam-se as seguintes medidas:

- Estímulo e apoio para a participação em programas de Pós-Graduação.
- Exigência de titulação para contratação de novos docentes.
- Contratação de mestres e doutores em áreas essenciais à proposta pedagógica.
- Oferta de cursos de Pós-Graduação em parceria com outras Instituições de Ensino Superior.
- Apoio às iniciativas individuais de ingresso e progressão em programas de Pós-Graduação.
- Realização de convênios e intercâmbios com empresas para desenvolver programas de extensão e especialização.
- Incentivo à participação em treinamentos, seminários e congressos.

Essas medidas visam não apenas à formação continuada dos professores, mas também ao desenvolvimento do saber científico e à melhoria constante do ensino na instituição.

Política de Qualificação para o Corpo Técnico-Administrativo: As políticas de qualificação do corpo técnico-administrativo estão alinhadas com as diretrizes estabelecidas para os docentes. São oferecidos cursos de aperfeiçoamento, treinamentos e aprendizagem continuada, proporcionando aos funcionários oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal. Além disso, a instituição investe na contratação de técnicos com qualificação comprovada, garantindo que as atividades-meio sejam desempenhadas com eficiência e excelência.

Em resumo, a Faculdade Serra da Mesa está comprometida com o constante aprimoramento de seus processos e com a valorização de seus profissionais,

reconhecendo que esses são pilares fundamentais para a excelência acadêmica e o sucesso institucional.

Sustentabilidade Financeira

As estratégias para garantir a sustentabilidade institucional foram aprimoradas no último ciclo e estão em constante processo de avaliação na Faculdade Serra da Mesa. Mantida financeiramente pelo Centro de Educação Serra da Mesa (CESEM), a instituição direciona recursos da receita total para sua manutenção. A responsabilidade primordial da Entidade Mantenedora é proporcionar condições adequadas para as atividades da FASEM, disponibilizando os recursos financeiros necessários e os bens essenciais.

Observam-se alguns princípios e normas na gestão econômico-financeira da FASEM, incluindo o alinhamento do exercício financeiro com o ano civil, a disciplina orçamentária para prever receitas e despesas, a aplicação integral dos resultados operacionais no desenvolvimento institucional e a possibilidade de abrir créditos especiais durante o exercício financeiro, mediante aprovação da Mantenedora.

A previsão orçamentária é fundamental para a gestão, projetada para um crescimento institucional sustentável ao longo do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de cinco anos, mantendo o controle da inadimplência. As receitas da FASEM provêm principalmente das mensalidades dos alunos e de parcerias públicas como o Fies e a OVG, garantindo ativos que sustentam a instituição.

Por outro lado, as despesas mais significativas da Faculdade concentram-se na folha de pagamento, encargos sociais e investimento na qualificação dos profissionais, representando mais de 60% da receita. Esse fato decorre da política de contratar os melhores profissionais docentes do mercado, com valores de hora-aula competitivos.

Os resultados financeiros positivos refletem o compromisso da instituição com o conceito de sustentabilidade, que é um dos princípios filosóficos fundamentais. Todos os gestores são incentivados a considerar a sustentabilidade em seus projetos e decisões.

Infraestrutura

A Faculdade Serra da Mesa, localizada na Av. JK, Qd. U-5, Setor Sul II, Uruaçu, Goiás, ergue-se como uma instituição de ensino superior com uma infraestrutura física meticulosamente concebida e adaptada para atender às demandas acadêmicas em constante evolução. Cada espaço dentro de suas dependências é cuidadosamente planejado para oferecer não apenas funcionalidade, mas também conforto e condições ideais de aprendizado. Desde o isolamento acústico até a iluminação e ventilação adequadas, passando pelo mobiliário específico e os equipamentos especializados, tudo é pensado para garantir a salubridade e o bem-estar dos usuários.

Os edifícios que compõem a faculdade estão impecavelmente conservados, proporcionando espaços amplos e bem distribuídos para acomodar tanto o contingente esperado de alunos e professores quanto as múltiplas atividades acadêmicas que ali ocorrem diariamente. Além disso, todas as áreas são adaptadas para atender às necessidades das pessoas com deficiência, cumprindo integralmente as exigências legais em vigor.

Com uma área total de 9.025 metros quadrados, dividida em três blocos (Bloco A: 1.735 m², Bloco B: 948 m² e Bloco C: 1.974 m²), a faculdade abriga uma variedade de espaços, incluindo 29 salas de aula, 10 laboratórios, uma biblioteca, dois auditórios, além de áreas administrativas e espaços de convivência.

Nesse contexto, durante o último ciclo de avaliação, a infraestrutura da Faculdade Serra da Mesa passou por significativas melhorias, que foram cuidadosamente planejadas tendo em mente o crescimento projetado da comunidade acadêmica para os próximos anos. Essas melhorias visavam não apenas atender às demandas emergentes, mas também garantir a excelência nos serviços oferecidos, contribuindo assim para o desenvolvimento acadêmico e pessoal de seus membros.

Um dos aspectos fundamentais dessas melhorias foi a fortificação da infraestrutura tecnológica da instituição. Os avanços nesse sentido incluem a adoção do

sistema SEI Educacional como plataforma de gestão educacional, abrangendo desde o ensino fundamental até o superior, e incluindo a educação continuada. Esse sistema não apenas facilita a gestão administrativa, mas também oferece portais online para alunos e professores, possibilitando atividades como lançamento de notas, planejamento de aulas e processos de matrícula, acessíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do site institucional ou de aplicativos móveis.

Além disso, a faculdade investiu na melhoria da comunicação interna e externa, garantindo uma rede interna conectando todos os setores da instituição, além de uma presença marcante em redes sociais e um site institucional abrangente. Este último oferece uma variedade de recursos, desde comunicação administrativa até acesso a recursos como o acervo da biblioteca e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), todos projetados com considerações de acessibilidade visual.

No âmbito do AVA, o LMS FASEM Digital foi adotado como plataforma principal para o ensino, pesquisa e extensão. Hospedado em um servidor robusto, ele oferece personalização de acesso, interface amigável e aplicativos móveis dedicados, com suporte garantido pela equipe de Coordenação de Educação Aberta, Continuada e à Distância.

Além disso, foram implementadas inovações tecnológicas significativas, como o correio eletrônico baseado em Google for Education e Microsoft Office 365 A1 Exchange para professores e funcionários, e uma plataforma de ensino a distância via Moodle, oferecendo suporte pedagógico adicional. Os alunos também desfrutam de acesso gratuito à rede Wi-Fi e aos recursos audiovisuais da instituição, bem como laboratórios equipados com tecnologia de ponta.

Planejamento para o Atendimento das Pessoas com Deficiência

A Faculdade Serra da Mesa, localizada em Uruaçu, Goiás, tem como premissa fundamental proporcionar um ambiente acadêmico inclusivo e acessível a todos os seus estudantes, independentemente de suas condições individuais. Nesse contexto, destaca-se a significativa ênfase dada ao planejamento para o atendimento às pessoas com deficiência, um compromisso reiterado e fortalecido durante o último ciclo de avaliação institucional.

Para garantir a plena inclusão e participação dos alunos com deficiência, a instituição adotou uma série de medidas abrangentes. Inicialmente, foram realizadas adaptações arquitetônicas, visando eliminar barreiras físicas e garantir a acessibilidade de todos os espaços compartilhados. Isso inclui a disponibilização de vagas reservadas no estacionamento, a instalação de rampas com corrimãos para facilitar a circulação de cadeiras de rodas, além de portas e banheiros adaptados, equipados com barras de apoio e espaço suficiente para a movimentação desses alunos.

Além disso, a faculdade está empenhada em atender às necessidades específicas dos alunos com deficiência auditiva. Para isso, oferece intérpretes de língua de sinais, especialmente durante a realização de provas ou revisões, garantindo que esses alunos tenham acesso pleno ao conteúdo acadêmico. Adicionalmente, a instituição promoveu cursos de extensão em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), abertos à comunidade em geral, e incluiu a disciplina como obrigatória para os cursos de licenciatura, além de oferecê-la como optativa para os demais cursos.

A fim de promover uma cultura de inclusão e combater estigmas e preconceitos, a Faculdade Serra da Mesa participa ativamente de campanhas de sensibilização, visando sensibilizar toda a comunidade acadêmica para a importância da igualdade de oportunidades e do respeito à diversidade. Além disso, estabeleceu parcerias com instituições e empresas para oferecer estágios profissionais e empregos permanentes com condições de trabalho adequadas para pessoas com deficiência.

No campo da inclusão digital, a instituição instituiu o Programa de Inclusão Digital para Pessoas com Deficiência, visando proporcionar oportunidades de aprendizado e acesso a recursos tecnológicos. Investimentos foram feitos em programas e equipamentos de informática específicos para atender às necessidades individuais dos alunos com deficiência, garantindo assim sua plena participação nas atividades acadêmicas.

Todas as políticas inclusivas adotadas pela Faculdade Serra da Mesa são orientadas pelos princípios da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, priorizando o respeito pela dignidade e independência, a não-discriminação, a igualdade de oportunidades e a acessibilidade. Para garantir a efetiva implementação dessas

políticas, a instituição realiza oficinas semestrais sobre educação inclusiva, focando na acessibilidade atitudinal e comunicacional, além de oferecer apoio psicopedagógico e monitoria individual quando necessário.

Por meio de um plano abrangente de acessibilidade, a Faculdade Serra da Mesa busca eliminar barreiras físicas, digitais, atitudinais e metodológicas, garantindo que todos os alunos tenham igualdade de condições para acessar e participar plenamente do processo de ensino-aprendizagem. Essas práticas refletem o compromisso da instituição em cumprir integralmente a legislação vigente, garantindo o acesso e a permanência dos estudantes com deficiência e necessidades educativas especiais em conformidade com as leis aplicáveis.

Conclusão

O ciclo de avaliação institucional da FASEM em 2024 reafirma o compromisso da instituição com a promoção de uma cultura de escuta ativa, participação democrática e aprimoramento contínuo. Os resultados obtidos revelam avanços consistentes em diversos aspectos, assim como apontam desafios que devem ser enfrentados no planejamento estratégico da instituição.

Entre os aspectos mais bem avaliados, destacam-se a qualidade do atendimento prestado pelos setores da Coordenação e da Biblioteca, que receberam índices elevados de satisfação, especialmente nos quesitos cordialidade, agilidade e resolução das demandas. A percepção de respeito no atendimento institucional também foi amplamente valorizada, assim como a higiene dos ambientes, a segurança da instituição e o espaço físico da biblioteca, que mantém elevados índices de aprovação. Outro ponto de destaque é o reconhecimento do comportamento ético e respeitoso dos docentes, o domínio dos conteúdos, o compromisso com os horários de aula e a adequação das metodologias adotadas, refletindo a qualidade do corpo docente e dos processos pedagógicos.

Por outro lado, a avaliação institucional também revelou pontos que exigem maior atenção e aprimoramento. As principais críticas recaem sobre o conforto térmico das salas de aula, especialmente pela ausência de climatização adequada, e sobre a qualidade das cadeiras, que têm sido alvo recorrente de insatisfação por parte dos estudantes. A

difficuldade na geração de certificados nas plataformas digitais aparece como uma demanda técnica relevante, assim como o aprimoramento dos processos de comunicação institucional, que, embora bem avaliada em muitos aspectos, ainda precisa ser fortalecida para garantir mais clareza e alcance das informações. Além disso, a percepção sobre justiça na política de remuneração e valorização profissional, tanto para docentes quanto para técnicos administrativos, permanece como um ponto sensível e que demanda reflexões e estratégias institucionais mais robustas.

Outro desafio que permanece é a baixa participação da comunidade externa e dos estudantes de pós-graduação no processo avaliativo. A CPA tem adotado medidas para ampliar essa participação, como a inserção de QR Codes nas atividades de extensão para facilitar o acesso ao formulário, além da mediação feita em parceria com a CEPPG. No entanto, é necessário intensificar essas estratégias, criando novos mecanismos de aproximação, sensibilização e engajamento desses públicos, que são fundamentais para um diagnóstico institucional mais completo, plural e alinhado às demandas da sociedade.

Diante desse cenário, este relatório não se limita à apresentação dos dados, mas se consolida como um instrumento estratégico para orientar a gestão acadêmica e administrativa da FASEM. O compromisso com a qualidade, a responsabilidade social, a valorização das pessoas e a melhoria contínua deve permanecer no centro das ações institucionais, garantindo que a FASEM continue cumprindo sua missão de formar profissionais éticos, qualificados e socialmente comprometidos.