

sãojudas

ecossistema  
ânima

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Escola Superior São Judas  
de Guarulhos

ANO BASE 2022



# **Escola Superior São Judas de Guarulhos**

## **RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Ano base 2022**

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

**GUARULHOS**

**Março, 2023**

# Escola Superior São Judas de Guarulhos

## IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

<b>Nome da Instituição:</b>	<b>Escola Superior São Judas de Guarulhos</b>	<b>Cód.:</b>	<b>23236</b>
<b>Nome da Mantenedora:</b>	BRASIL EDUCACAO S/A		
<b>Endereço da Instituição:</b>	Rua do Rosário - 476 - Vila Camargos		
<b>Cidade - Estado:</b>	Guarulhos -SP	<b>CEP:</b>	07111-080
<b>Telefone:</b>		<b>Site:</b>	www.usjt.br

## COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

<b>Presidente</b>	<b>Luciana Tiemi Kataoka de Freitas</b>
<b>Representante Docente</b>	Carlos Alexandre Falconi
<b>Representante Docente</b>	Ana Carolina Rodrigues
<b>Representante Téc. Administrativo</b>	Wando Ferreira de Vasconcelos
<b>Representante da Sociedade Civil</b>	Shirley Vasconcelos

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>12</b>
3.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	13
3.1.1. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-1.....	14
3.1.2. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-2.....	23
3.2 FORMATO DOS INSTRUMENTOS E PERÍODO DE COLETA DE DADOS.....	46
3.3 PERÍODO DE COLETA.....	47
3.4 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE DIVULGAÇÃO.....	47
3.3.1. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1.....	49
3.3.2. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2.....	68
3.5 ADESÃO NA AUTOAVALIAÇÃO.....	83
3.5.1. DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DA PARTICIPAÇÃO.....	83
3.5.2. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1.....	84
3.5.3. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2.....	84
3.6 COLETA, ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS DADOS.....	84
<b>4. DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>85</b>
4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DIMENSÃO 8 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO)	86
4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DIMENSÃO 1 (MISSÃO E PLANO INSTITUCIONAL)	
DIMENSÃO 3 (RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO).....	88
4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional.....	88
4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição.....	90
4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS DIMENSÃO 2 (POLÍTICAS PARA O ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO),	
DIMENSÃO 4 (COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE) E DIMENSÃO 9 (POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE).....	96
4.3.1. Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão.....	96
4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade.....	100
4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento ao Discente.....	102
4.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO DIMENSÃO 5 (POLÍTICAS DE PESSOAL), DIMENSÃO 6 (ORGANIZAÇÃO E	
GESTÃO DA INSTITUIÇÃO) E DIMENSÃO 10 (SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA).....	104
4.4.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal.....	104
4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição.....	112
4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira.....	114
4.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA DIMENSÃO 7 (INFRAESTRUTURA FÍSICA).....	115
4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura Física.....	115
<b>5. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES.....</b>	<b>118</b>
5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS.....	118
5.1.1. RESULTADOS DAS VISITAS IN LOCO.....	118
5.1.2. RESULTADOS DO ENADE.....	119
5.2 RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO.....	120
5.2.1. RESULTADO DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL.....	120
5.2.2. RESULTADO DOCENTE.....	125
5.2.3. COMENTÁRIOS.....	127
5.2.4. T2B e B2B.....	128
<b>6. AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES.....</b>	<b>129</b>

6.1	MELHORIAS REALIZADAS NA INSTITUIÇÃO .....	130
<b>7.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>141</b>

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ato autorizativo Escola Superior São Judas de Guarulhos .....	9
Tabela 2 Período de aplicação da autoavaliação em 2022-1 .....	47
Tabela 3 – Período de aplicação da autoavaliação em 2022-2.....	47
Tabela 4 - Índice de Participação Discente na AI 2022-1 por IES.....	84
Tabela 5 – Índice de Participação Discente na AI 2022-2 por IES .....	84
Tabela 6 – Índice de Participação Docente na AI 2022-2 .....	84
Tabela 7 - Treinamentos disponibilizados aos colaboradores.....	111
Tabela 8 - Conceitos e médias das avaliações in loco de 2022.....	118
Tabela 9 - Índices Institucionais Escola Superior São Judas de Guarulhos...	119
Tabela 10 - Resultado da Pesquisa NPS – 2022-1 e 2022-2 .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Tabela 11 - ISD Docente .....	126
Tabela 12 - Comentários 2022-1 .....	127
Tabela 13 - Resultado AI 2022-2 T2B, B2B e Indiferentes/ Neutros .....	128

## LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido e live .....	14
Figura 2 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação 100% EAD .....	18
Figura 3 - Questionário aplicado aos alunos da extensão.....	22
Figura 4 – Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido, live, 100% EAD e extensão .....	23
Figura 5 – Questionário aplicado aos docentes .....	43
Figura 6 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível.....	49
Figura 7 - Card enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível...	50
Figura 8 - Banner Disponibilizado no portal aluno.....	51
Figura 9 - Cartaz para divulgação nos murais da IES .....	52
Figura 10 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa ainda estar disponível.....	53
Figura 11 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a prorrogação.....	54
Figura 12 - Card enviado aos discentes reforçando o engajamento .....	55
Figura 13 - Card enviado aos docentes nos primeiros dias da AI .....	56
Figura 14 - Card enviado aos docentes durante a AI .....	56
Figura 15 - Card enviado aos docentes faltando 10 dias para terminar a AI...	57
Figura 16 - Card enviado aos docentes na última semana da AI .....	58
Figura 17 - Divulgação no Órbita para os docentes e colaboradores.....	58
Figura 18 - E-mail marketing enviado aos docentes na reta final da AI .....	59
Figura 19- Stories 12-05 divulgando a AI no Instagram da IES.....	60
Figura 20 - Story 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES .....	61
Figura 21 - Stories 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES.....	62
Figura 22 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES.....	63
Figura 23 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES.....	64
Figura 24 - Stories 08-06 divulgando a AI no Instagram da IES.....	65
Figura 25 - Story 13-06 divulgando a AI no Instagram da IES .....	66
Figura 26 - Story 13-06 divulgando a AI no Instagram da IES .....	67
Figura 27 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível.....	68
Figura 28 – E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa ainda estar disponível.....	69
Figura 29 – E-mail marketing enviado aos discentes últimos dias da pesquisa	70
Figura 30 – E-mail marketing enviado aos discentes informando a prorrogação pesquisa .....	71
Figura 31 – Banner Ulife convidando os alunos para a AI .....	72
Figura 32 Cartaz colado nos murais da IES divulgando a pesquisa .....	73
Figura 33 – Card Whatsapp convidando os alunos para a AI .....	74
Figura 34 - Plano de fundo divulgando a pesquisa nos computadores dos laboratórios da IES .....	75
Figura 35 - Divulgação da AI no Orbita aos docentes e técnicos.....	76

Figura 36 - E-mail marketing enviados aos docentes e técnicos no início da AI .....	77
Figura 37 - Stories 19-10 divulgando a AI no Instagram da IES.....	78
Figura 38 - Stories 01-11 divulgando a AI no Instagram da IES.....	79
Figura 39 - Stories 09-11 divulgando a AI no Instagram da IES.....	80
Figura 40 - Story divulgando a prorrogação da AI no Instagram da IES .....	81
Figura 41 - Story 24-11 divulgando a AI no Instagram da IES .....	82
Figura 42 – Dashboard de acompanhamento da participação na autoavaliação .....	83
Figura 43 - Eixos e dimensões do SINAES .....	86
Figura 44 - Pilares da Internacionalização .....	93
Figura 45 - Iniciativas de Internacionalização para a Graduação.....	95
Figura 46 - Divulgação do Sala Mais.....	106
Figura 47 - Divulgação do Simpósio Docente .....	107
Figura 48 - Divulgação do Programa Valor das Pessoas.....	110
Figura 49 - Escala de avaliação do NPS.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 50 - Fórmula de Cálculo do NPS.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 51 - Resultado da AI 2022-1 divulgado no site institucional .....	121
Figura 52 - Resultado da AI 2022-2 divulgado no site institucional .....	123
Figura 53 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-1.....	125
Figura 54 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-2.....	126
Figura 55 - Melhorias realizadas em 2022 .....	130



# 1. INTRODUÇÃO

---

A Escola Superior São Judas de Guarulhos, é um estabelecimento de Ensino Superior com limite de atuação territorial circunscrito ao Estado de São Paulo, com sede na Rua do Rosário nº 476, CEP 07111-080, Vila Camargos, Guarulhos/SP, mantido pela BRASIL EDUCACAO S/A, Pessoa Jurídica de Direito Privado com Fins Lucrativos – Sociedade Anônima, sob CNPJ nº 05.648.257/0001-78.

Foi autorizado e é mantido regularmente pelo seguinte ato:

**Tabela 1 - Ato autorizativo Escola Superior São Judas de Guarulhos**

Ato	Decreto/Portaria
<b>Credenciamento</b>	PORTARIA Nº 848, DE 27 DE OUTUBRO DE 2021, D.O.U. Nº 204, de 28/10/2021, seção 1, pág. 45

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

A Escola Superior São Judas de Guarulhos é referência na qualidade de ensino e empregabilidade de seus estudantes. O compromisso e a responsabilidade de todos que fazem parte desta instituição de ensino superior é buscar permanentemente a excelência nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

Atualmente a Instituição é composta por 5 cursos de graduação, dos quais são ofertados na modalidade presencial.

A cultura avaliativa é um dos pilares da instituição, que pode ser observada a partir dos indicadores dos processos de autoavaliação, permitindo a manutenção cíclica, contínua e evolutiva, para proporcionar conhecimento sobre a IES, e identificar as causas das suas fragilidades e as potencialidades.

Os critérios de avaliação são divulgados, permitindo aos principais atores, e prestadores de serviços estudantis estabelecerem suas diretrizes de atuação, capacitação e aperfeiçoamento em função dos resultados que contribuem para práticas e caminhos acadêmicos norteadores. Os coordenadores de curso apropriam-se dos dados como insumos para a construção dos planos de ação como ferramenta que dá suporte ao desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

A CPA segue exercendo sua autonomia e atua como intermediador entre a comunidade acadêmica e a alta gestão institucional, organizando e encaminhando os indicadores advindos da pesquisa para disseminação entre os dirigentes da IES e os coordenadores de curso, que têm apoiado a comissão, nas estratégias de engajamento da comunidade acadêmica e disseminação dos resultados das práticas avaliativas.

Este relatório apresenta os resultados obtidos pelo processo de Avaliação Institucional do Ano Base 2022, atendendo às orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

## 2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E AUTOAVALIAÇÃO

---

Ao longo dos últimos anos, a CPA da Escola Superior São Judas de Guarulhos tem se estruturado de acordo com as exigências legais vigentes e atuado como suporte ao planejamento da instituição em suas diferentes dimensões e níveis da estrutura. Durante esse tempo decorrido, desenvolvendo processos de avaliação, a comissão tem obtido apoio de todos os níveis da instituição. Dessa forma, a cultura da avaliação vem sendo continuamente assimilada e ampliada, permitindo que os processos avaliativos possam fazer parte do cotidiano da vida acadêmica, tornando-se dimensão constitutiva da rotina acadêmica em qualquer que seja a sua feição.

A CPA realiza reuniões ordinárias semestrais, assim como, quando necessário, reúne-se com grupos específicos para a discussão de temáticas referentes aos processos de avaliação, bem como dos resultados de avaliações internas e externas e acompanhamento de ações decorrentes desses processos. A sistematização dos resultados dos processos de avaliação é realizada a partir dos diferentes relatórios construídos a partir da aplicação de questionários, relatórios desenvolvidos pelos diferentes cursos e outros instrumentos disponíveis.

A articulação com o planejamento estratégico tem se consolidado na medida em que os resultados de avaliação são apresentados às equipes de gestão Escola Superior São Judas de Guarulhos que, de posse dos diagnósticos, podem planejar ações para buscar os indicadores de manutenção para suas fortalezas e aproveitarem as oportunidades de melhorias identificadas. Os relatórios são divulgados aos participantes dos diferentes segmentos e setores para que sirvam de apoio ao planejamento. Além desse esforço, no website institucional são publicizados os resultados do processo de autoavaliação.

Por meio da divulgação dos resultados, são elaborados planos de ação, a fim de identificar as ações de melhoria nos cursos oferecidos pela instituição, bem como nos serviços oferecidos pela instituição.

### 3. METODOLOGIA

---

O processo de autoavaliação fundamenta-se em uma concepção formativa de avaliação, cujos dados são coletados por meio de questionários com perguntas quantitativas e qualitativas. Os resultados são fornecidos pelo setor de Pesquisa e Estratégia da Ânima e todo o processo desde a sensibilização à participação até os resultados das avaliações são divulgados para a comunidade acadêmica. Outro ponto de destaque trata da segurança sobre o sigilo das respostas da pesquisa e da adesão voluntária ao processo, assegurada toda a liberdade de crítica aos respondentes para garantir a obtenção de resultados fidedignos.

Os discentes e docentes da graduação, além do corpo técnico-administrativo participam da Autoavaliação Institucional com periodicidades e instrumentos específicos para cada público. Há também a pesquisa de satisfação, por meio de instrumento aplicado junto aos embaixadores estudantis eleitos nos semestres vigentes, construído a partir dos resultados obtidos com as pesquisas aplicadas aos discentes que representam para que os pontos de atenção sejam aprofundados e tratados, conforme necessidade, pelas coordenações de curso.

Todo o processo de avaliação da IES ocorre de acordo com o previsto no calendário acadêmico, onde são destacados os períodos em que acontecerá a avaliação. Desta forma, toda a comunidade acadêmica tem ciência dos períodos em que ocorrerão as avaliações ao longo do ano.

A CPA e os setores envolvidos da execução da Avaliação Institucional verificam a necessidade de revisão dos instrumentos existentes, com objetivo de atualizá-los e assegurar que as questões possam aferir as diferentes percepções da comunidade acadêmica e administrativa acerca da instituição.

Cientes da importância de atribuir sentido e significado aos dados coletados, uma análise qualitativa é realizada pelas coordenações de curso, gestão institucional e líderes administrativos.

A sensibilização dos atores é realizada semestralmente. Ao longo dos anos de os processos de sensibilização são realizados contando com a produção de material de comunicação (criação de artes, posts nas redes sociais institucionais, elaboração de cards, e-mails marketing direcionados, mensagens de texto SMS, articulação com diretores, gerentes, coordenadores de curso e professores). Utilizaram-se, prioritariamente, recursos eletrônicos em todos os portais de acesso de alunos, professores e corpo técnico administrativo.

Como forma de amplificar sua comunicação com a comunidade interna, a IES também utiliza, sempre que possível, a comunicação impressa, por meio de cartazes e/ou folhetos ou informações estrategicamente posicionadas nos campi em recursos eletrônicos disponíveis, quando é o caso. Os cartazes são fixados em murais disponíveis em todas as unidades físicas da IES, garantindo fácil acesso à informação a todos os seus estudantes, docentes e colaboradores técnico-administrativos. Da mesma forma, os folhetos são produzidos e distribuídos nas unidades físicas a toda comunidade interna.

### 3.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

---

A autoavaliação no Escola Superior São Judas de Guarulhos é aplicada aos discentes dos cursos de graduação presencial e à distância, extensão, além dos docentes ativos nos cursos de graduação e técnicos administrativos, sempre em um processo voluntário que garante o anonimato. Todo esse exercício é conduzido objetivando o aprimoramento da gestão acadêmica, administrativa e a qualidade do ensino.

Cientes da relevância que os instrumentos de coleta têm nos processos de autoavaliação, no período antecessor à aplicação, todos passam por uma

verificação. Assim, a construção destes, acontecem de forma reflexiva e participativa, até a obtenção de um formato que atende às necessidades institucionais e as características dos públicos-alvo do processo avaliativo. Os instrumentos aplicados em 2022 foram os seguintes:

### ***3.1.1. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-1***

---

**Figura 1 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido e live**

**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1**

**QUESTIONÁRIO GRADUAÇÃO (16/05 a 10/06)**  
**Presencial, Híbrido e Live (Siaf e Siga BR)**

**:: NPS ::**

NPS.1 Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?

NPS.2 Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior. **(ABERTA)**

**:: DIMENSÃO DOCENTE INDIVIDUAL ::**

1. Você confirma ter cursado DISCIPLINA com o(a) professor(a) PROFESSOR?  
[SIM OU NÃO]

Em relação aos aspectos abaixo, sinalize o seu grau de satisfação com a condução do(a) professor(a) PROFESSOR em DISCIPLINA:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

2. Qualificação do(a) professor(a)
  3. Domínio dos conteúdos abordados
  4. Estratégias didáticas utilizadas pelo(a) professor(a)
  5. Compatibilidade entre as avaliações de aprendizagem e os conteúdos/temas trabalhados por ele(a)
- Gostaria de comentar algo em relação ao(à) professor(a)? **(ABERTA)**

**:: DIMENSÃO CURSO ::**

Em relação ao CURSO, sinalize o quanto você concorda com as afirmativas à seguir:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Discordo totalmente" e 5 = "Concordo Totalmente". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

6. O curso promove interdisciplinaridade.
7. Há aplicabilidade dos conteúdos ofertados no curso para a minha atuação profissional
8. O curso propicia experiências de aprendizagem inovadoras

9. A IES oferece oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem

10. O meu curso é bem-visto por empresas e instituições que oferecem estágios na área

**:: DIMENSÃO COORDENAÇÃO DE CURSO ::**

Em relação a COORDENAÇÃO DO SEU CURSO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

11. Trabalho do(a) Coordenador(a) de Curso

12. Qualificação do(a) Coordenador(a) de Curso para tratar de questões acadêmicas

**:: DIMENSÃO VIDA E CARREIRA ::**

13. Você faz estágio atualmente?

14. Você trabalha (em outra forma de ocupação que não estágio) atualmente?

15. O seu trabalho ou estágio está relacionado à sua área de estudo?

16. Qual o seu grau de satisfação, sendo 1 = "Muito Insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito" com as oportunidades que a IES oferece em relação à carreira, estágios e conhecimento sobre o mercado de trabalho?

**:: DIMENSÃO ATENDIMENTO ::**

Em relação ao ATENDIMENTO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

17. Clareza com que as informações são transmitidas pela IES

18. Disponibilidade dos(as) colaboradores(as) para sanar as dúvidas administrativas

19. Qualidade dos colaboradores(as) que dão suporte a você (por exemplo: pessoal administrativo, atendimento, canais digitais)

**:: DIMENSÃO ULIFE ::**

Em relação ao ULIFE, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:





*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

- 20. Facilidade de acesso
- 21. Intuitividade da plataforma
- 22. Experiência geral no uso da plataforma

**:: DIMENSÃO INFRAESTRUTURA ::**

Em relação à INFRAESTRUTURA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:


*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

- 23. Áreas comuns de convivência
- 24. Salas de aula
- 25. Biblioteca
- 26. Laboratórios de Informática
- 27. Laboratórios específicos de seu curso
- 28. Banheiros
- 29. Acesso à internet/Wi-fi

Chegamos ao fim! Caso haja comentários que você gostaria de fazer em relação [a IES], por favor, utilize os espaços abaixo. Sobre qual item você gostaria de falar? Se não deseja fazer comentários, avance para a próxima página para finalizar a pesquisa. *Mais de uma opção pode ser escolhida.*

- ( ) Dimensão Docente \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Curso \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Coordenação de Curso \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Vida e Carreira \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Atendimento \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Ulife \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Infraestrutura \_\_\_\_\_

Figura 2 - Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação 100% EAD



**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1**

**QUESTIONÁRIO GRADUAÇÃO EAD (30/05 a 14/06)**  
**EAD (Siga DL)**

**:: NPS ::**

1. Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?  
1.2. Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior. **(ABERTA)**

**:: DIMENSÃO TUTORIA ::**

Em relação à TUTORIA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:  
*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*


2. Qualificação do(a) tutor(a)  
3. Conhecimento e domínio da disciplina  
4. Tempo de resposta do tutor  
5. Relevância das respostas dos tutores em relação a sua aprendizagem

**:: DIMENSÃO CONTEÚDO E AVALIAÇÃO ::**

Em relação ao CONTEÚDO E AVALIAÇÃO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:  
*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

6. Conteúdo da disciplina: e-book  
7. Conteúdo da disciplina: vídeo aulas  
8. Coerência entre o plano de ensino e o conteúdo trabalhado na disciplina.  
9. Coerência entre atividades de avaliação e conteúdo trabalhado na disciplina.  
10. Clareza dos critérios de correção das atividades avaliativas

**:: DIMENSÃO CURSO ::**



Em relação ao CURSO, sinalize o quanto você concorda com as afirmativas a seguir:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Discordo totalmente" e 5 = "Concordo Totalmente". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

6. O curso promove interdisciplinaridade.
7. Há aplicabilidade dos conteúdos ofertados no curso para a minha atuação profissional
8. O curso propicia experiências de aprendizagem inovadoras
9. A IES oferece oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem
10. O meu curso é bem-visto por empresas e instituições que oferecem estágios na área

**:: DIMENSÃO COORDENAÇÃO DE CURSO ::**

Em relação a COORDENAÇÃO DO SEU CURSO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

16. Trabalho do(a) Coordenador(a) de Curso
17. Qualificação do(a) Coordenador(a) de Curso para tratar de questões acadêmicas

**:: DIMENSÃO VIDA E CARREIRA ::**

18. Você faz estágio atualmente?
19. Você trabalha (em outra forma de ocupação que não estágio) atualmente?
20. O seu trabalho ou estágio está relacionado à sua área de estudo?
21. Qual o seu grau de satisfação, sendo 1 = "Muito Insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito" com as oportunidades que a IES oferece em relação à carreira, estágios e conhecimento sobre o mercado de trabalho?

**:: DIMENSÃO ATENDIMENTO / SERVIÇOS ESTUDANTIS ::**

Em relação ao ATENDIMENTO e SERVIÇOS ESTUDANTIS, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:



*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

- 22. Tempo de espera após acionamento dos canais de atendimento por Chat ou WhatsApp.
- 23. Clareza, Precisão e Cordialidade da equipe de atendimento ao passar informações.
- 24. Cumprimento do prazo das solicitações que demandam abertura de requerimento.
- 25. Horário do suporte administrativo (de segunda à sexta feira, das 8h às 19h30).

**:: DIMENSÃO COMUNICAÇÃO::**

Em relação à COMUNICAÇÃO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

- 26. Frequência de comunicação da IES via email, portal do aluno, SMS, WhatsApp
- 27. Relevância dos assuntos trazidos pela IES para mim e para minha jornada acadêmica.

**:: DIMENSÃO EXPERIÊNCIA DIGITAL ::**

**:: Portal do aluno ::**

Em relação ao PORTAL DO ALUNO, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

- 28. Simplicidade de navegação e facilidade para realizar as solicitações acadêmicas com autonomia e praticidade
- 29. Facilidade para a realização e acompanhamento de status dos pagamentos.

**:: Ulife ::**

Em relação ao ULIFE, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:

*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*

- 30. Facilidade de acesso



- 31. Intuitividade da plataforma
- 32. Experiência geral no uso da plataforma.

**:: DIMENSÃO INFRAESTRUTURA POLO ::**

Em relação à INFRAESTRUTURA, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:  
*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção "Não sei avaliar/não se aplica".*


- 33. Recepção de Polos
- 34. Salas de Apoio da Coordenação
- 35. Biblioteca
- 36. Copiadora/Impressoras
- 37. Laboratórios de Informática
- 38. Banheiros Acessíveis
- 39. Suporte ao Aluno
- 40. Acesso à internet/Wi-fi

Chegamos ao fim! Caso haja comentários que você gostaria de fazer em relação [a IES], por favor, utilize os espaços abaixo. Sobre qual item você gostaria de falar? Se não deseja fazer comentários, avance para a próxima página para finalizar a pesquisa. *Mais de uma opção pode ser escolhida.*

- ( ) Dimensão Tutoria \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Conteúdo e Avaliação \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Curso \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Coordenação de Curso \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Vida e Carreira \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Atendimento e Serviços Estudantis \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Comunicação \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Experiência Digital \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Ulife \_\_\_\_\_
- ( ) Dimensão Infraestrutura Polo \_\_\_\_\_



Figura 3 - Questionário aplicado aos alunos da extensão



**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-1**

**QUESTIONÁRIO EXTENSÃO (16/05 a 10/06)**

**Presencial, Híbrido e Live (Siaf e Siga BR)**

1. Você foi informado sobre a Extensão e as oportunidades existentes em sua Instituição?

Sim, pelo Coordenador, Professor e/ou Diretor  
 Sim, pelas redes (e-mail, Whatsapp, plataforma, entre outros)  
 Sim, pelos meus colegas  
 Não fui informado

2. Você participou de alguma atividade de Extensão esse semestre?

Sim, participei de curso de curta duração (ofertas mensais, carga horária de até 20 horas)  
 Sim, participei de projeto de extensão (com professor orientador ao longo de todo o semestre)  
 Sim, participei em prestação de serviços à comunidade (clínica escola, Núcleo de Práticas Profissionais, entre outros)  
 Sim, participei em algumas atividades promovidas pela minha Instituição ou pelos meus professores nas UCs ou no Vida e Carreira  
 Não participei

**:: EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA ::**

Em relação à Extensão Universitária, sinalize o seu grau de satisfação nos seguintes aspectos:


*ATENÇÃO: Utilize a seguinte escala para responder: 1 = "Muito insatisfeito" e 5 = "Muito satisfeito". Caso você não se enquadre na questão, não saiba ou não tem elementos suficientes para respondê-la, use a opção " Não sei avaliar/não se aplica".*

3. Ampliação do seu repertório de conhecimento

4. Tema abordado

5. Impacto em sua formação acadêmica e profissional

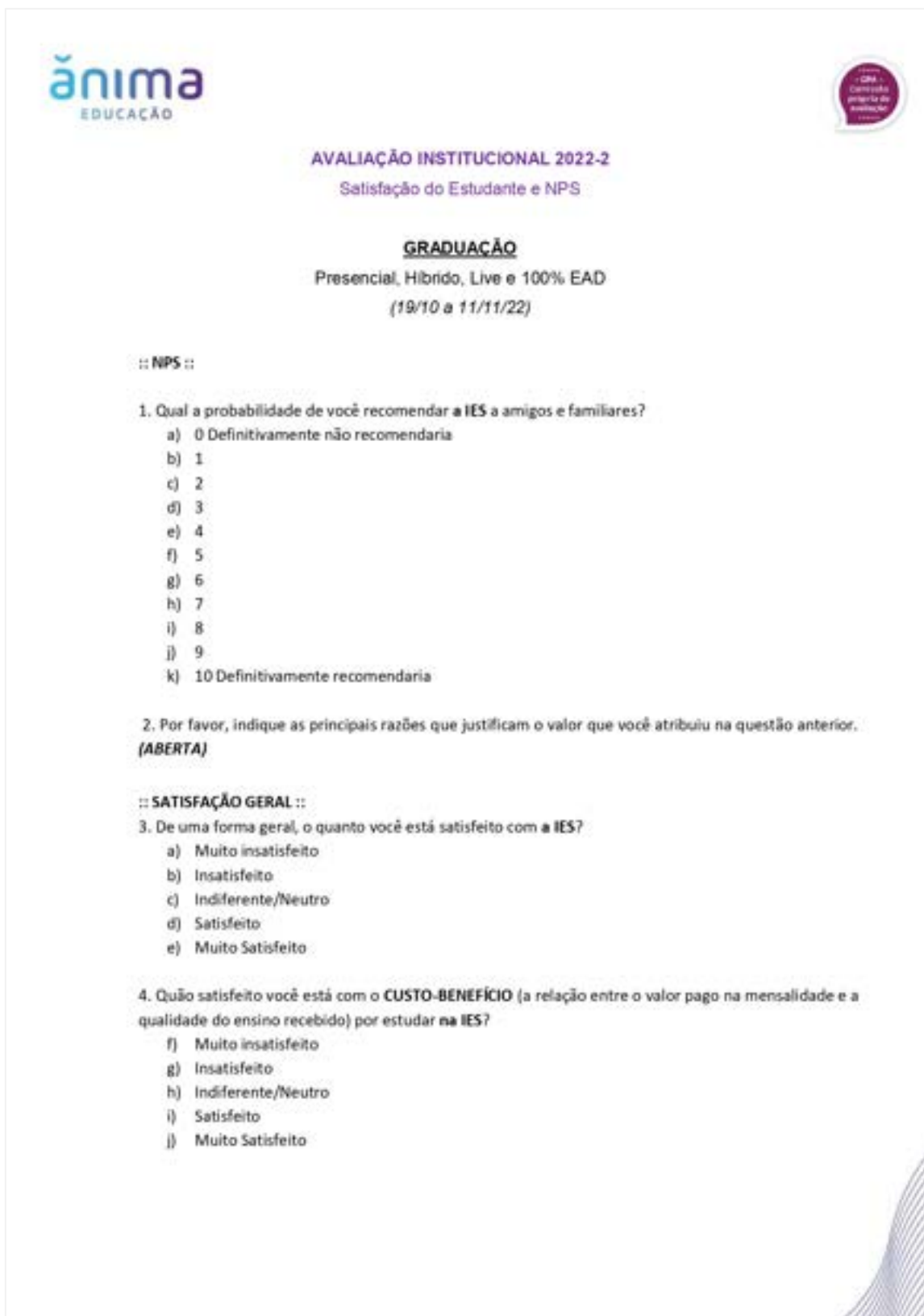
6. Se você pudesse sugerir locais e/ou para que os Projetos de Extensão fossem realizados, quais seriam? **(ABERTA)**





Fonte: elaborado pela CPA/IES.

### 3.1.2. INSTRUMENTOS APLICADOS EM 2022-2

Figura 4 – Questionário aplicado aos alunos dos cursos de graduação presencial, híbrido, live, 100% EAD e extensão



**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-2**  
Satisfação do Estudante e NPS

**GRADUAÇÃO**  
Presencial, Híbrido, Live e 100% EAD  
(19/10 a 11/11/22)

**:: NPS ::**

1. Qual a probabilidade de você recomendar a IES a amigos e familiares?

- a) 0 Definitivamente não recomendaria
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7
- i) 8
- j) 9
- k) 10 Definitivamente recomendaria

2. Por favor, indique as principais razões que justificam o valor que você atribuiu na questão anterior.  
**(ABERTA)**

**:: SATISFAÇÃO GERAL ::**

3. De uma forma geral, o quanto você está satisfeito com a IES?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

4. Quão satisfeito você está com o CUSTO-BENEFÍCIO (a relação entre o valor pago na mensalidade e a qualidade do ensino recebido) por estudar na IES?

- f) Muito insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito







Equipamentos Multimídia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto [Dimensões das salas, iluminação, cadeiras etc.]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Climatização / Ar-condicionado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

11. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** do **LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Neutro
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

12. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, do **LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA** da IES, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Quantidade de Equipamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modernização dos Equipamentos e Softwares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservação e manutenção do mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade e Estabilidade da Conexão de Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS

13. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** dos **LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito





Suporte técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta do Suporte técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da ferramenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### BIBLIOTECA FÍSICA

17. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** da **BIBLIOTECA FÍSICA** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

Selecione apenas uma resposta

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Neutro
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

18. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, da **BIBLIOTECA FÍSICA** da IES, o quanto satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Variedade e Atualização de conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaços de Estudo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento dos Bibliotecários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade de conteúdos (Livros, periódicos, CDs e DVDs etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Reserva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### BIBLIOTECA VIRTUAL

19. Avaliando a **INFRAESTRUTURA** da **BIBLIOTECA VIRTUAL** da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito

- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

20. Ainda pensando na **INFRAESTRUTURA**, da **BIBLIOTECA VIRTUAL da IES**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Variedade e Atualização de conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de Uso do sistema/acesso ao conteúdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**:: SERVIÇOS ESTUDANTIS [TODOS MENOS DL] ::**

21. Avaliando de forma geral os **SERVIÇOS ESTUDANTIS** (presenciais, serviços acadêmicos, serviços financeiros, call center, WhatsApp, entre outros da IES, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito
- f) Não sei avaliar/Não se aplica

22. Quais dos serviços estudantis da IES você utilizou ou tentou utilizar no último ano? *Selecione quantas alternativas quiser*

- a) CAA/CAE – Central de Atendimento ao Aluno/Estudante - Presencial
- b) Atendimento telefônico
- c) Atendimento por WhatsApp
- d) Atendimento por Webchat no Ulife
- e) Abertura de Protocolos Online no Portal do Aluno
- f) Fale Conosco no site da IES

**CAA/CAE/Atendimento presencial**

23. Avaliando os serviços **PRESENCIAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro



- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

24. Ainda pensando nos serviços **PRESENCIAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO**, o quanto satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Serviços Acadêmicos (01)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços Financeiros (02)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento (03)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e precisão nas informações prestadas (04)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cordialidade (05)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações (06)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço físico - climatização, limpeza e organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo até o início do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

25. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito Insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito





Cordialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo até o início do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ATENDIMENTO ONLINE ULIFE/SIGA – WEBCHAT**

29. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO POR WEBCHAT NO ULIFE**, qual é seu grau de satisfação atual?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Neutro
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

30. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO ONLINE POR CHAT**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? *Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".*

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cordialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo até o início do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**:: SERVIÇOS ESTUDANTIS DL [APENAS DL] ::**

31. Avaliando de forma geral os **SERVIÇOS ESTUDANTIS** (Atendimento de questões acadêmicas, financeiras e do polo), qual é seu grau de satisfação atual?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Neutro





Tempo até o início do atendimento

#### CAA – WHATSAPP

35. Avaliando os serviços de **ATENDIMENTO POR WHATSAPP** da Central de Atendimento ao Aluno, qual é seu grau de satisfação atual?

- f) Muito Insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito

36. Ainda pensando nos serviços de **ATENDIMENTO POR WHATSAPP** da Central de Atendimento ao Aluno, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Horário de Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e precisão nas informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cordialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo até o início do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### CAA – WEBCHAT

37. Avaliando os serviços de **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO POR WEBCHAT**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito



e) Muito Satisfeito

38. Ainda pensando nos serviços de **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO POR WEBCHAT**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cordialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo até o início do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ABERTURA DE PROTOCOLOS [MESMA PERGUNTA PARA DL E OUTROS]**

39. Avaliando os serviços de **ABERTURA DE PROTOCOLOS ONLINE**, qual é seu grau de satisfação atual?

- f) Muito insatisfeito
- g) Insatisfeito
- h) Indiferente/Neutro
- i) Satisfeito
- j) Muito Satisfeito

40. Ainda pensando nos serviços de **ABERTURA DE PROTOCOLOS ONLINE**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".



	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Clareza e precisão nas informações disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade para abrir protocolos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de resolução das solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**:: CURSO ::**

41. Avaliando de forma geral o seu **CURSO** (matriz curricular, experiências oferecidas, conteúdos), qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

42. Ainda pensando especificamente no seu **CURSO**, o quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica". Caso considere que o seu curso não oferece algum item e isso não seja motivo de insatisfação, selecione a opção "Não considera que o curso ofereça".

	Muito insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente/Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não considero que o curso ofereça	Não se Aplica (99)
Qualidade da matriz curricular/ Plano de ensino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interdisciplinaridade entre os conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade dos conteúdos ofertados no curso para minha atuação profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Experiências de aprendizagem inovadoras oferecidas pelo curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**[APENAS ALUNOS E2A 2.0] [EXCLUIR MEDICINA – RESPONDE BLOCO PRÓPRIO]**

**:: MODELO ACADÊMICO ::**

43. Avaliando de forma geral o nosso **MODELO ACADÊMICO OU PROJETO DE APRENDIZAGEM** (Matriz Curricular, Unidades Curriculares, Vida & Carreira, Projetos de Extensão), qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito





UCs Duais [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programa Vida & Carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projetos de Extensão [EXCLUIR PARA DL E LIVE]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de avaliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integração dos conteúdos dentro das Unidades Curriculares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[APENAS PRESENCIAL] Proporção de aulas presenciais e virtuais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**:: AULAS E PROFESSORES ::**

**[EXCLUIR MEDICINA CURRÍCULO INTEGRADO – RESPONDE BLOCO PRÓPRIO]**

**PARTICIPAÇÃO**

46. Que tipo de aulas regulares (parte de uma mesma **disciplina / UC**) você frequentou durante o último ano? Marque todas as alternativas aplicáveis; **[EXCLUIR DL E MEDICINA LEGADO]**

- a) Aulas Presenciais (no campus)
- b) Aulas Síncronas (aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo)
- c) Aulas Assíncronas (aulas virtuais em que professor e alunos **NÃO ESTÃO** conectados ao mesmo tempo)
- d) Não frequentei nenhuma aula regular

**[ALUNO AVALIA APENAS O QUE MARCOU QUE PARTICIPOU; ALUNO DL LEGADO RESPONDE OBRIGATORIAMENTE O CAMPO SOBRE AS AULAS ASSÍNCRONAS]**

**PRESENCIAL [medicina legado responde obrigatoriamente]**

47. Avaliando de forma geral as **AULAS PRESENCIAIS**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

48. Pensando especificamente no **CONTEÚDO DAS AULAS PRESENCIAIS**, qual é seu grau de satisfação atual?

- a) Muito insatisfeito









trabalhados em aula e avaliações

Estrutura das aulas



55. Avaliando de forma geral os **PROFESSORES DE AULAS SÍNCRONAS\***, qual é seu grau de satisfação atual? \*aulas virtuais em que professor e alunos estão conectados ao mesmo tempo

- a) Muito insatisfeito
- b) Insatisfeito
- c) Indiferente/Neutro
- d) Satisfeito
- e) Muito Satisfeito

56. Ainda pensando especificamente nos **PROFESSORES DE AULAS SÍNCRONAS**, quão satisfeito você está com os seguintes aspectos? Caso você não se considere apto para avaliar sua satisfação com algum item, selecione a opção "Não se Aplica".

	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Indiferente /Neutro (3)	Satisfeito (4)	Muito Satisfeito (5)	Não se Aplica (99)
Cordialidade com alunos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimento sobre os temas abordados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assiduidade e pontualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Didática de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade para atendimento ao aluno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgação e cumprimento do plano de ensino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestígio do corpo docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 5 – Questionário aplicado aos docentes



**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022-2**

**DOCENTES**  
(19/10 a 11/11/22)

**INTRODUÇÃO**

A Ânima Educação está realizando a pesquisa de NPS dos docentes.

Ao seguir com a pesquisa, você autoriza que a Ânima Educação utilize as informações aqui prestadas para finalidade exclusiva de avaliação das instituições de ensino superior, para que sejam realizados planejamentos das instituições.


A Ânima garante que está protegendo seus dados com a utilização de técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

Suas informações pessoais não serão compartilhadas sem a sua autorização e os dados serão tratados de forma anônima, não sendo possível identificar a pessoa que respondeu a pesquisa. As informações serão analisadas no conjunto, juntamente com os dados dos demais docentes.

Para quaisquer dúvidas, o canal de privacidade da Ânima está disponível no e-mail [privacidade@animaeducacao.com.br](mailto:privacidade@animaeducacao.com.br) e pelo link <https://privacidade.central.securell.ai/#/dsr/866478e9-5e2d-4e34-8b4d-f9117a1230d5>

**1. Em quais modalidades você leciona atualmente?**

- a) Graduação Presencial Legado (100% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- b) Graduação Presencial E2A (60% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- c) Graduação Semipresencial (70% de carga horária online e gravada, sem interação em tempo real e 30% de carga horária presencial)
- d) Graduação Live (70% a 100% de carga horária online e ao vivo, com interação em tempo real com os alunos)
- e) Graduação EAD / DL (100% de carga horária online e gravada, sem interação em tempo real)
- f) Pós-graduação Presencial Legado (100% de carga horária presencial nos campi da Instituição)
- g) Pós-graduação Presencial E2A (70% de carga horária presencial no campus - Apenas os cursos de Prática Profissional e Aprimoramento, ambos exclusivos da área de Agrárias)
- h) Pós-graduação Semipresencial Legado (70% de carga horária digital autoinstrucional, e 30% de carga horária presencial no campus)



- i) Pós-graduação Digital E2A (70% de carga horária autoinstrucional e 30% de carga horária síncrona - Nanodegree Experience e/ou Experiências).
- j) Pós-graduação EAD / DL (100% de carga horária online)

**2. Selecione em quais instituições do Ecossistema Ânima você leciona atualmente na GRADUAÇÃO:**

*Lista de IES Graduação*

AGES  
ANHEMBI MORUMBI  
FADERGS  
FASEH  
FPB  
IBMR  
MILTON CAMPOS  
SÃO JUDAS  
UNA  
UNIBH  
UNICURITIBA  
UNIFACS  
UNIFG-BA  
UNIFG-PE  
UNIRITTER  
UNISOCIESC  
UNISUL  
UNP

**3. Selecione em quais instituições do Ecossistema Ânima você leciona atualmente na PÓS-GRADUAÇÃO:**

*Lista de IES Pós-Graduação + E2A Nacional (várias IES)*

**4. Em que ano você começou a lecionar na GRADUAÇÃO do Ecossistema Ânima?**

Se você é de estrutura em integração, considere o ano que ingressou na estrutura anterior.

*Lista de anos*

**5. Em que ano você começou a lecionar na PÓS-GRADUAÇÃO do Ecossistema Ânima?**

Se você é de estrutura em integração, considere o ano que ingressou na estrutura anterior.

*Lista de anos*

**6. Você leciona em outras instituições fora do Ecossistema Ânima?**

Sim  
Não



7. Considerando sua experiência lecionando no ECOSISTEMA ÂNIMA, o quanto você o recomendaria a amigos, familiares e colegas de profissão para TRABALHAREM? Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

8. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar o ECOSISTEMA ÂNIMA como LOCAL DE TRABALHO:

*(resposta aberta)*

---

9. Pensando na GRADUAÇÃO, você recomendaria as INSTITUIÇÕES DE ENSINO do Ecosistema Ânima

a amigos, familiares ou colegas de profissão para ESTUDAREM? Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

10. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar as instituições do Ecosistema Ânima como LOCAL PARA ESTUDAR em uma graduação: *(resposta aberta)*

---

11. Pensando na PÓS-GRADUAÇÃO, você recomendaria as INSTITUIÇÕES DE ENSINO do Ecosistema Ânima a amigos, familiares ou colegas de profissão para ESTUDAREM?

Na escala, considere 0 = Definitivamente NÃO recomendaria e 10 = Definitivamente recomendaria.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Definitivamente não recomendaria Definitivamente recomendaria

12. Por favor, conte-nos os motivos que levaram você a escolher a nota {SelectedChoices} como probabilidade de recomendar as instituições do Ecosistema Ânima como LOCAL PARA ESTUDAR em uma pós-graduação: *(resposta aberta)*

---

Destaca-se que estes instrumentos contam com questões quantitativas e qualitativas, subsidiando a identificação de fragilidades e potencialidades a serem analisadas para um planejamento de melhorias institucionais.

### 3.2 FORMATO DOS INSTRUMENTOS E PERÍODO DE COLETA DE DADOS

---

A escolha da escala de mensuração pode ser considerada central na proposta dos instrumentos. Isso porque a escala é o veículo para a mensuração, em termos quantitativos, das características qualitativas das dimensões.

Todas as questões são definidas na tentativa de garantir a compreensão dos avaliadores quanto aos enunciados propostos, bem como das alternativas, procuramos ter a máxima clareza na elaboração dos questionamentos, buscando minimizar a possibilidade de interpretações ambíguas do item avaliado e da intenção das perguntas. Essa atenção se faz necessária, pois o ambiente universitário é um espaço heterogêneo.

Os questionários são estruturados em perguntas objetivas, para respostas de múltipla escolha, em sua maioria de cinco alternativas. A escala utilizada é do tipo *Likert* como formato de apreciação geral, conforme se segue, das quais o respondente deve selecionar apenas uma:

( ) – Muito satisfeito; ( ) – Satisfeito; ( ) – Nem satisfeito, nem insatisfeito;

( ) – Insatisfeito; ( ) – Muito insatisfeito;

Também é introduzido o conceito “não se aplica” para os casos em que o respondente não tem elementos que lhe permitem fazer um juízo de valor:

( ) – Não sei avaliar/não se aplica

### 3.3 PERÍODO DE COLETA

---

Na Escola Superior São Judas de Guarulhos a autoavaliação ocorre de acordo com o previsto no calendário acadêmico disponibilizado no site da instituição, onde todos os segmentos da comunidade acadêmica têm acesso e podem assim, se informar dos períodos em que acontecerá a avaliação.

**Tabela 2 Período de aplicação da autoavaliação em 2022-1**

Semestre	Tipo	Período	Prorrogação
2022-1	Graduação Presencial, Híbrido e Live	16/05 a 10/06	14/jun
	Graduação EAD	30/05 a 14/06	-
	Extensão	16/05 a 10/06	14/jun

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

**Tabela 3 – Período de aplicação da autoavaliação em 2022-2**

Semestre	Tipo	Período	Prorrogação
2022-2	Graduação Presencial, Híbrido, Live e EAD	19/10 a 11/11	25/nov
	Extensão	19/10 a 11/11	25/nov
	Docentes	19/10 a 11/11	25/nov

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

### 3.4 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE DIVULGAÇÃO

---

A participação da comunidade acadêmica tem sido garantida não apenas no momento da coleta dos dados, mas em um processo mais amplo, constituído pela sensibilização, a execução da autoavaliação, a análise dos resultados, a elaboração do relatório final e a discussão do relatório com a comunidade acadêmica. A CPA considera que os objetivos traçados para a Avaliação Institucional somente são atingidos quando há um envolvimento efetivo da comunidade acadêmica, no sentido de garantir a participação de toda a comunidade, e, por isso, o momento sensibilização é determinante para o desenvolvimento da avaliação. A sensibilização tem início, aproximadamente, um mês antes da data definida no calendário escolar e envolve primeiramente a divulgação das Melhorias aos discentes. Ações realizadas a partir dos resultados da última autoavaliação. Em seguida, inicia-se a divulgação aos alunos, docentes e colaboradores por meio das peças como e-mail marketing, mensagem de texto (sms), WhatsApp e redes sociais da instituição.



### 3.3.1. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1

Figura 6 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível



The banner features a green and blue color scheme with abstract line art. At the top, the hashtag **#FALASÃOJUDAS** is prominently displayed in white on a green background, with the tagline **A SUA EXPERIÊNCIA IMPORTA!** below it. A laptop icon shows a survey interface with various colored boxes and icons. A circular badge on the left reads 'Você vai avaliar o sistema de avaliação Ulife'. The main text area is divided into sections: a green section with the heading 'OLHA SÓ O QUE CHEGOU: A NOSSA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022/1.' and a blue section with a list of survey topics. A final green section contains a call to action and a closing message. The 'sãojudas' logo is at the bottom.

**#FALASÃOJUDAS**  
A SUA EXPERIÊNCIA IMPORTA!

Você vai avaliar o sistema de avaliação Ulife

**OLHA SÓ O QUE CHEGOU:  
A NOSSA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022/1.**

De 16/5 a 18/6, você poderá compartilhar a sua experiência universitária com a gente. Nossa pesquisa tem como objetivo identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa instituição para promover melhorias e ajustes necessários.

A pesquisa estará disponível pelo Ulife, no caminho: **Ulife > Menu > Bibliotecas On-line**. No formulário, você poderá:

- Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição;
- Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando;
- Avaliar o seu curso e a coordenação;
- Avaliar o atendimento e os sistemas on-line.

A sua participação é fundamental para que, juntos, possamos construir um ambiente de aprendizagem cada vez mais colaborativo e inspirador.

**CLIQUE E CONFIRA**

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 7 - Card enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível

ecossistema ânima

# #FALASÃOJUDAS

A SUA EXPERIÊNCIA IMPORTA!

.....  
- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação  
.....

PARTICIPE DA NOSSA AVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL 2022/1.

ACESSE: ULIFE > MENU  
> BIBLIOTECAS ON-LINE.

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 8 - Banner Disponibilizado no portal aluno



ecosistema  
ânima

# #FALASÃOJUDAS

A SUA EXPERIÊNCIA IMPORTA!

.....  
- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação  
.....

PARTICIPE DA NOSSA AVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL 2022/1.

ACESSE: ULIFE > MENU  
> BIBLIOTECAS ON-LINE.

sãojudas ›

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 9 - Cartaz para divulgação nos murais da IES

# #FALASÃOJUDAS

A SUA EXPERIÊNCIA IMPORTA!

ecosistema ânima

CPA - Comissão própria de avaliação

**OLHA SÓ O QUE CHEGOU:**  
A NOSSA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022/1.

Até **10/6**, você poderá compartilhar a sua **experiência universitária** com a gente. Nossa pesquisa tem como objetivo **identificar, avaliar e compreender** todos os processos da nossa instituição para **promover melhorias e ajustes necessários**.

A pesquisa estará disponível pelo Ulife, no caminho: **Ulife > Menu > Bibliotecas On-line**. No formulário, você poderá:

- Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição;
- Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando;
- Avaliar o seu curso e a coordenação;
- Avaliar o atendimento e os sistemas on-line.

A sua participação é fundamental para que, **juntos**, possamos construir um ambiente de aprendizagem cada vez mais **colaborativo e inspirador**.

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 10 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa ainda estar disponível



# #FALASÃOJUDAS

SUA OPINIÃO MOLDA Nossos PRÓXIMOS PASSOS.

— 2022 —  
— 3ª —  
— Avaliação —  
— Institucional —  
— 2022/3 —

**AINDA DÁ TEMPO DE PARTICIPAR DA NOSSA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022/3.**

No pesquisa, você poderá compartilhar sua experiência universitária com a gente para que possamos identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa Instituição para promover as melhorias necessárias para sua jornada de aprendizagem.

Você pode responder ao questionário pelo caminho **UIFe > Menu > Bibliotecas On-line >**

- Comentar e dar a sua opinião sobre nossa Instituição;
- Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando;
- Avaliar o seu curso e a coordenação;
- Avaliar o atendimento e os sistemas on-line.

Já com dúvidas sobre como acessar a Avaliação? Assista ao vídeo:



Caso você tenha alguma dificuldade para acessar a pesquisa, você pode participar diretamente aqui.

Juntos, podemos construir um ambiente de aprendizagem cada vez mais **colaborativo e inspirador.**

sãojudas<sup>3</sup>

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 11 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a prorrogação

# #FALASÃO JUDAS ÚLTIMA CHANCE PARA PARTICIPAR!

Atenção: a data de participação na avaliação institucional 2023/4 foi prorrogada para 14 de junho, terça-feira. Por lá, você pode compartilhar sua opinião sobre sua jornada de aprendizagem e ajudar a guiar nos próximos passos e promover melhorias que façam a diferença no seu dia a dia.

Para participar, basta seguir o caminho: **UIFE** > **Menu** > **Biblioteca On-line**. Na pesquisa, você poderá:

- Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição;
- Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando;
- Avaliar o seu curso e a coordenação;
- Avaliar o atendimento e os sistemas on-line.

**QUERO PARTICIPAR**

Não deixe de participar! Sua experiência importa muito para nós, caso ainda tenha dúvidas sobre como acessar e responder o formulário, assista ao tutorial abaixo:

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 12 - Card enviado aos discentes reforçando o engajamento



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 13 - Card enviado aos docentes nos primeiros dias da AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 14 - Card enviado aos docentes durante a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 15 - Card enviado aos docentes faltando 10 dias para terminar a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 16 - Card enviado aos docentes na última semana da AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 17 - Divulgação no Órbita para os docentes e colaboradores

**Avaliação Institucional 2022/1**  
Publicada em 13/05/2022

Tempo médio de leitura: 7 min

• **Notícia compartilhada em 74%** o prazo para resposta da avaliação institucional foi prorrogado para até 14/6.

Para construir uma educação transformadora, é necessário ter atenção às experiências de nossos alunos e alunas e ouvir suas opiniões. É por isso que, de 16 de maio a 14 de junho, ocorrerá a nossa **Avaliação Institucional 2022/1** ou, como também conhecida pelos estudantes, **#FALAIIES** (**#FALAIUNA**, **#FALAIUNITACS**, **#FALASÃOJUDAS**, etc.). A avaliação age como um instrumento de melhoria e de qualidade acadêmica, pois o aluno compreende e avalia criticamente todos os processos produzidos pela Universidade.

A pesquisa poderá ser respondida pelo Ulife e é a oportunidade perfeita que os estudantes têm para avaliar:

- O curso;
- O nosso atendimento;
- Os docentes do nosso Ecossistema;
- A jornada acadêmica e profissional até aqui.

Além disso, a avaliação é uma ferramenta muito importante para desenvolvermos um ensino cada vez melhor e um ambiente universitário colaborativo e inspirador.

**E você, docente, tem um papel fundamental: compartilhar e incentivar seus alunos e alunas a participar! Bora?!**

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 18 - E-mail marketing enviado aos docentes na reta final da AI



A nossa Avaliação Institucional 2022/1 está chegando à reta final. Faltam apenas 10 dias para o encerramento do prazo.

Neste momento, o seu apoio é ainda mais importante. Continue incentivando seus alunos e alunas a participar da pesquisa, que estará disponível até o dia 10 de junho.

Queremos ouvir o que nossos estudantes têm a dizer sobre os docentes do nosso Ecosistema, o atendimento, o curso e as unidades curriculares, nossos sistemas, entre outros temas.

Juntos, podemos construir um ensino cada vez melhor e um ambiente universitário colaborativo e inspirador.

Contamos com você!



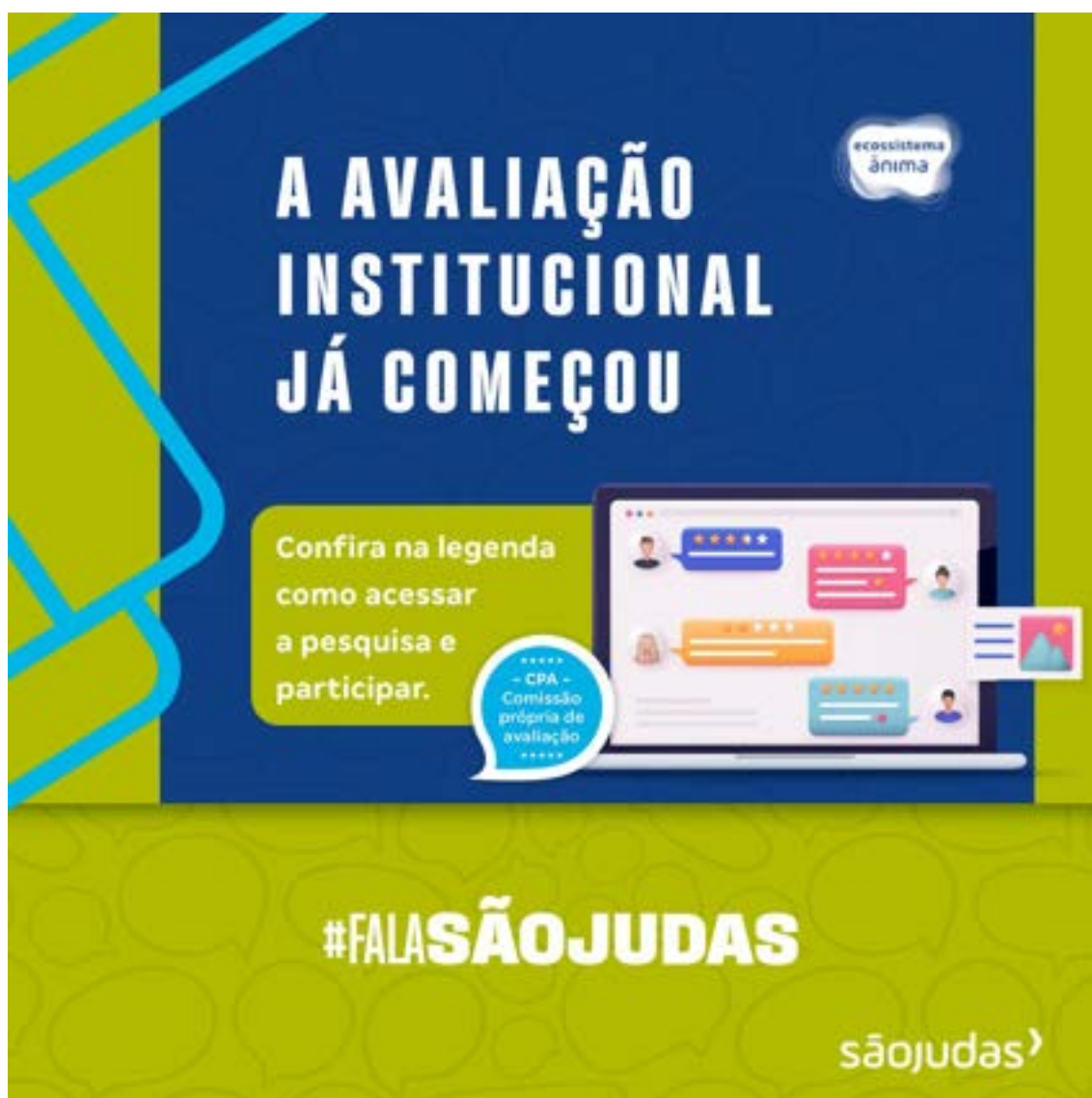
Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 19- Stories 12-05 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 20 - Story 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 21 - Stories 18-05 divulgando a AI no Instagram da IES



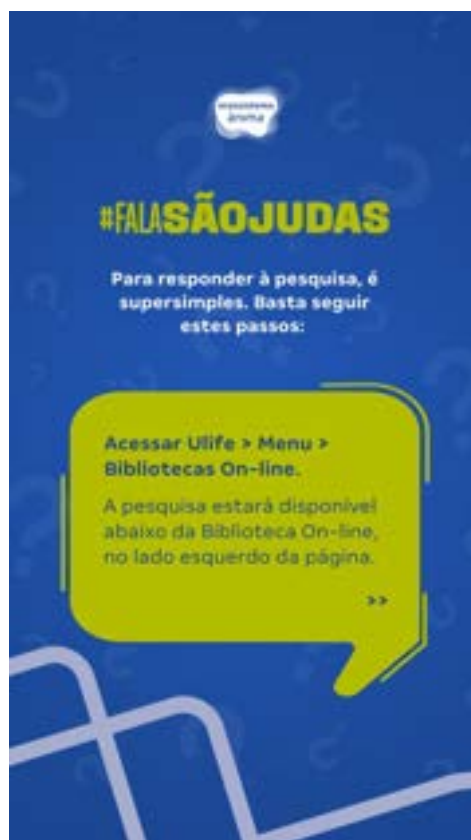
Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 22 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 23 - Stories 03-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

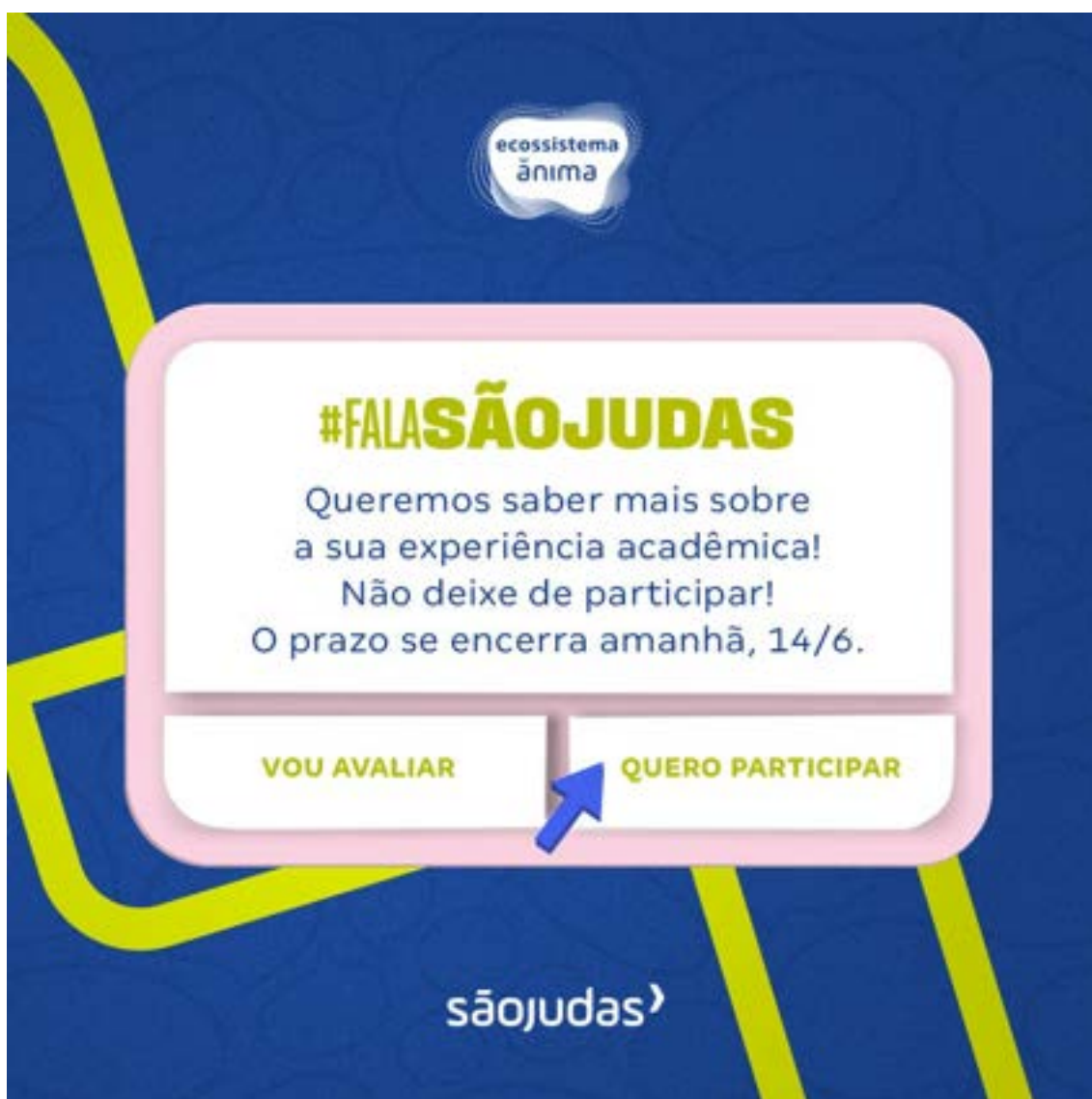


Figura 24 - Stories 08-06 divulgando a AI no Instagram da IES



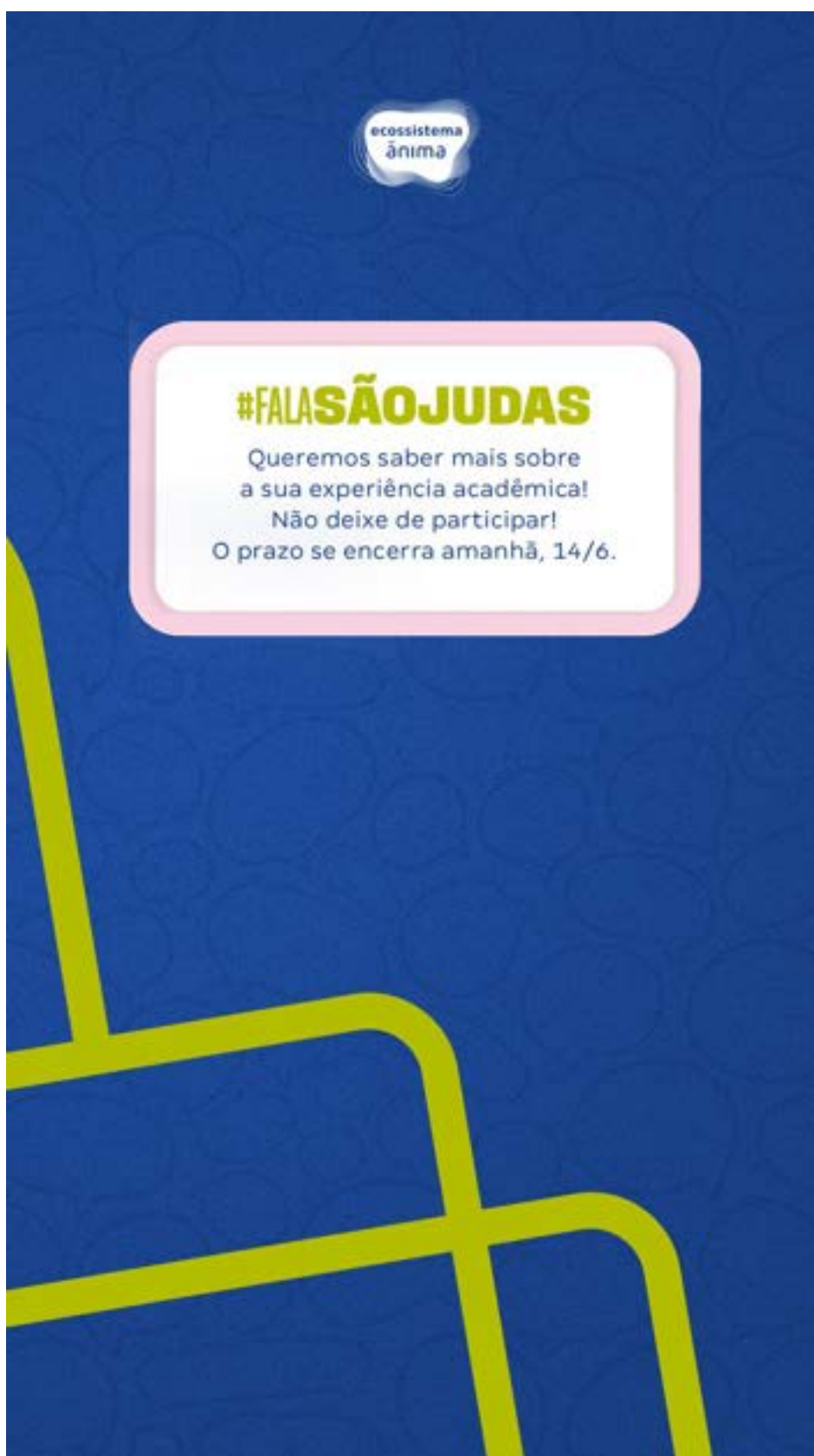
Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 25 - Story 13-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 26 - Story 13-06 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

### 3.3.2. DIVULGAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2

Figura 27 - E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa já estar disponível

The graphic is a vertical banner with a dark blue background and a light green/yellow section at the top and bottom. It features several speech bubbles and a central text box. The main headline is '#FALASÃOJUDAS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!' in white and yellow text. Below this, there is a paragraph in white text on the green background explaining the survey's availability and purpose. A list of four bullet points follows, detailing what the survey will evaluate. At the bottom, there is a 'QUERO PARTICIPAR' button and the 'sãojudas' logo.

**#FALASÃOJUDAS**  
**QUEREMOS OUVIR VOCÊ!**

Se liga: a nossa Avaliação Institucional 2022/2 já está disponível. Entre os dias 19/10 e 31/11, você poderá compartilhar a sua experiência universitária com a gente.

Nessa pesquisa tem como objetivo identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa instituição para promover melhorias e ajustes necessários.

A pesquisa estará disponível pelo Uife, no caminho: Uife > Menu > Bibliotecas On-line. No formulário, você poderá:

- + Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição
- + Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando
- + Avaliar o seu curso e a coordenação
- + Avaliar o atendimento e os sistemas on-line

A sua opinião molda as nossas próximas ações. Estamos contando com você!

**QUERO PARTICIPAR**

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 28 – E-mail marketing enviado aos discentes sobre a pesquisa ainda estar disponível

The banner features a dark blue background with a pattern of white circles. A large blue speech bubble at the top contains the text: **#FALASÃOJUDAS** and **SUA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA TEM MUITO A NOS ENSINAR!**. To the right of this bubble is a smaller white speech bubble with the text: **CPA - Conselho Superior de Avaliação**. Below the main text, there are three paragraphs of text in white on a green background. The first paragraph states: **A nossa Avaliação Institucional 2022/2 já está on-line, e você pode participar até o dia 11/11.** The second paragraph asks: **Acha que sua experiência com a gente pode ajudar a melhorar a nossa instituição? Não deixe de compartilhar sua opinião!** The third paragraph explains: **Nosso objetivo é identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa instituição para promover melhorias e ajustes necessários.** Below this, there is a paragraph in white on a dark blue background: **Para acessar a pesquisa, basta ir no Ulife e percorrer o seguinte caminho: Ulife > Menu > Bibliotecas On-line. No formulário, você poderá:** This is followed by a list of four items in white on a green background: **+ Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição**, **+ Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando**, **+ Avaliar o seu curso e a coordenação**, and **+ Avaliar o atendimento e os sistemas on-line**. Below the list, another paragraph in white on a dark blue background asks: **Ainda tá com dúvidas sobre como participar? Assista ao passo a passo:** This is followed by a screenshot of a video player showing a play button and a 'U' logo. Below the screenshot, there is a paragraph in white on a green background: **Estamos contando com você!** At the bottom, there is a dark blue button with the text **QUERO PARTICIPAR** in white. In the bottom right corner, the logo **sãojudas** is displayed in white.

**#FALASÃOJUDAS**  
**SUA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA TEM MUITO A NOS ENSINAR!**

**CPA - Conselho Superior de Avaliação**

A nossa Avaliação Institucional 2022/2 já está on-line, e você pode participar até o dia 11/11.

Acha que sua experiência com a gente pode ajudar a melhorar a nossa instituição? Não deixe de compartilhar sua opinião!

Nosso objetivo é identificar, avaliar e compreender todos os processos da nossa instituição para promover melhorias e ajustes necessários.

Para acessar a pesquisa, basta ir no Ulife e percorrer o seguinte caminho: Ulife > Menu > Bibliotecas On-line. No formulário, você poderá:

- + Comentar e dar a sua opinião sobre nossa instituição
- + Avaliar os professores e as unidades curriculares ou disciplinas que está cursando
- + Avaliar o seu curso e a coordenação
- + Avaliar o atendimento e os sistemas on-line

Ainda tá com dúvidas sobre como participar? Assista ao passo a passo:

Estamos contando com você!

**QUERO PARTICIPAR**

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 29 – E-mail marketing enviado aos discentes últimos dias da pesquisa

**#FALASÃOJUDAS**  
QUEREMOS OUVIR VOCÊ!  
PARTICIPE ATÉ O DIA 11/11

A nossa Avaliação Institucional 2022/23 termina no próximo dia 11/11. Você já enviou a sua participação?

Seu envolvimento é fundamental para nós. É a partir das suas respostas que poderemos identificar, avaliar e compreender todas as melhorias e ajustes necessários.

Para responder a Avaliação Institucional, acesse: Uif > Menu > Bibliotecas On-line.

Dê o play no vídeo abaixo e veja como é fácil participar.

Estamos contando com você!

**QUERO PARTICIPAR**

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 30 – E-mail marketing enviado aos discentes informando a prorrogação pesquisa

**#FALASÃOJUDAS**  
SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NOS.

Boas notícias: a avaliação institucional foi prorrogada até o dia 25/11! Essa é mais uma chance para você contribuir com as melhorias institucionais da nossa instituição.

Vem contar para a gente como está a sua experiência universitária. Assim, conseguiremos identificar e avaliar nossos processos, propondo ajustes de acordo com as suas necessidades.

Para responder a avaliação, basta preencher o formulário através do caminho:

Ulife > Menu > Bibliotecas On-line

Quer ver como é fácil? Preparamos um vídeo especial para te auxiliar:

Estamos contando com você!

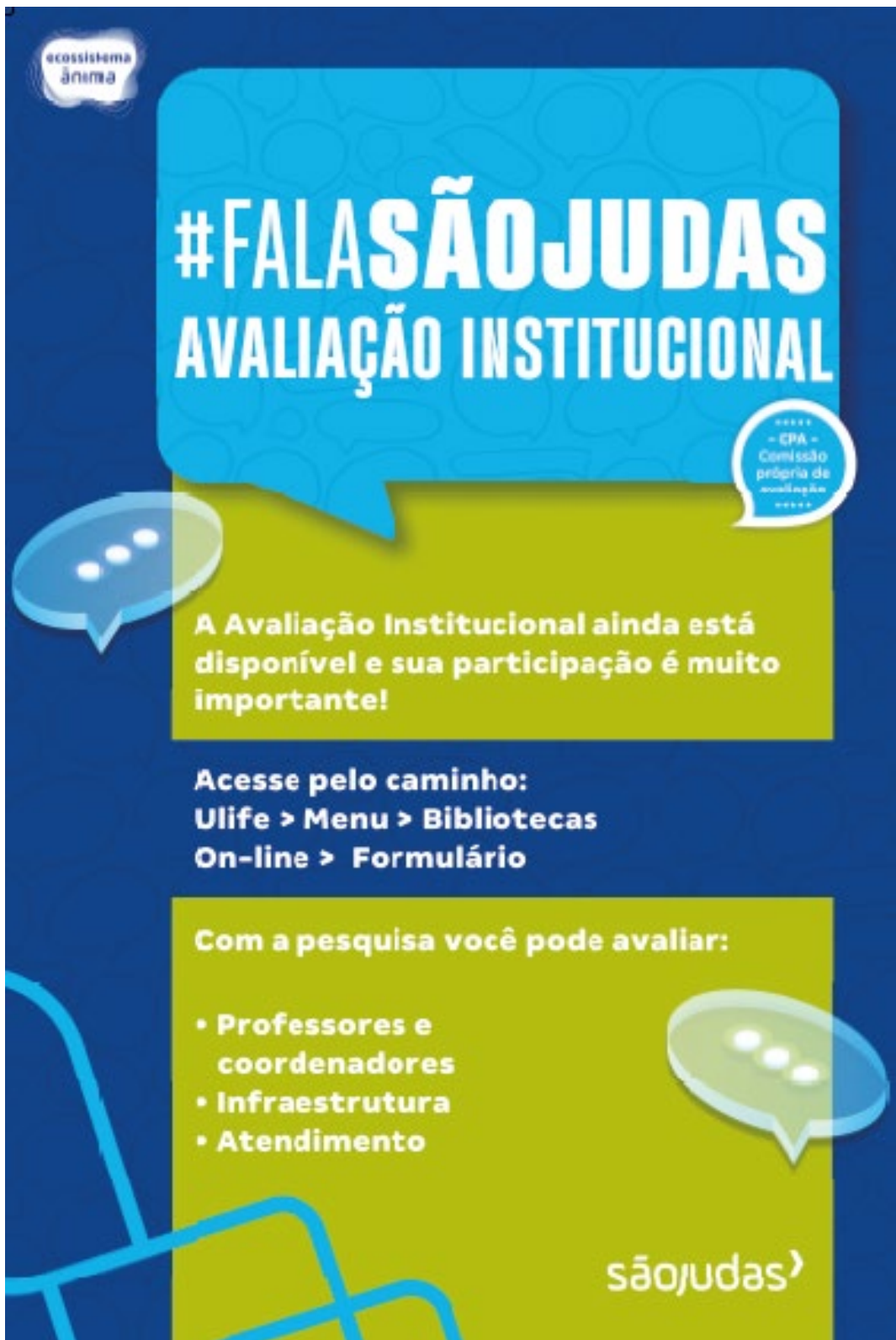
QUERO PARTICIPAR

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 31 – Banner Ulife convidando os alunos para a AI



ecossistema  
ânima

# #FALASÃOJUDAS AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

A Avaliação Institucional ainda está disponível e sua participação é muito importante!

**Acesse pelo caminho:**  
**Ulife > Menu > Bibliotecas**  
**On-line > Formulário**

**Com a pesquisa você pode avaliar:**

- Professores e coordenadores
- Infraestrutura
- Atendimento

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 32 Cartaz colado nos murais da IES divulgando a pesquisa

ecossistema  
âmina

CPA  
Comissão  
própria de  
avaliação

# #FALASÃOJUDAS

SUA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA  
TEM MUITO A NOS ENSINAR!

Nossa Avaliação Institucional  
ainda está disponível!  
Participe até o dia 25/11.

Acesse pelo caminho: Ulife > Menu  
> Bibliotecas On-line > Formulário

Com a pesquisa, você poderá avaliar:

- Professores e coordenadores
- Infraestrutura
- Atendimento

Estamos contando com você!

sãojudas<sup>3</sup>

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 33 – Card Whatsapp convidando os alunos para a AI



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 34 - Plano de fundo divulgando a pesquisa nos computadores dos laboratórios da IES

ecossistema  
árnia

#FALASÃOJUDAS  
SUA EXPERIÊNCIA  
ACADÊMICA TEM MUITO  
A NOS ENSINAR!

Para participar, siga os passos:

- 1) Acesse o UDF;
- 2) Siga o caminho: Menu + Bibliotecas On-line;
- 3) Já, é só conferir abaixo da Biblioteca On-line, no lado esquerdo da página;
- 4) Preencha a pesquisa com sua opinião e pronto!

sãojudas

Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 36 - E-mail marketing enviados aos docentes e técnicos no início da AI



**Olá, educador(a)!**

Que tal separar 5 minutinhos do seu dia para nos ajudar a construir um Ecosistema cada vez melhor para você e para todos?

Contamos com a sua participação na Avaliação Institucional 2022 que, nesse ano, também vai avaliar o seu nível de satisfação para com o Ecosistema Ânima e suas IES.

Para realizar o preenchimento da avaliação, basta acessar o seguinte caminho no Ulife: Ulife – Bibliotecas Online – Avaliação Institucional 2022/2.

Contamos com a sua participação! 😊

Em caso de dúvidas sobre a Avaliação Institucional, basta entrar em contato pelo e-mail [map@ecossistemaanima.com.br](mailto:map@ecossistemaanima.com.br).

---

**O que achou desta comunicação?**



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 37 - Stories 19-10 divulgando a AI no Instagram da IES



**EXISTEMO  
ânima**

**#FALASÃOJUDAS**  
SUA OPINIÃO APONTA  
NOSSOS PRÓXIMOS  
PASSOS!

2024  
CONSTRUINDO  
UM AMBIENTE DE  
APRENDIZAGEM  
INSPIRADOR

DO DIA 19/10 AO DIA 11/11  
SAIBA COMO PARTICIPAR NO  
PRÓXIMO STORY >>

>>>

**PARA PARTICIPAR,  
SIGA OS PASSOS:**

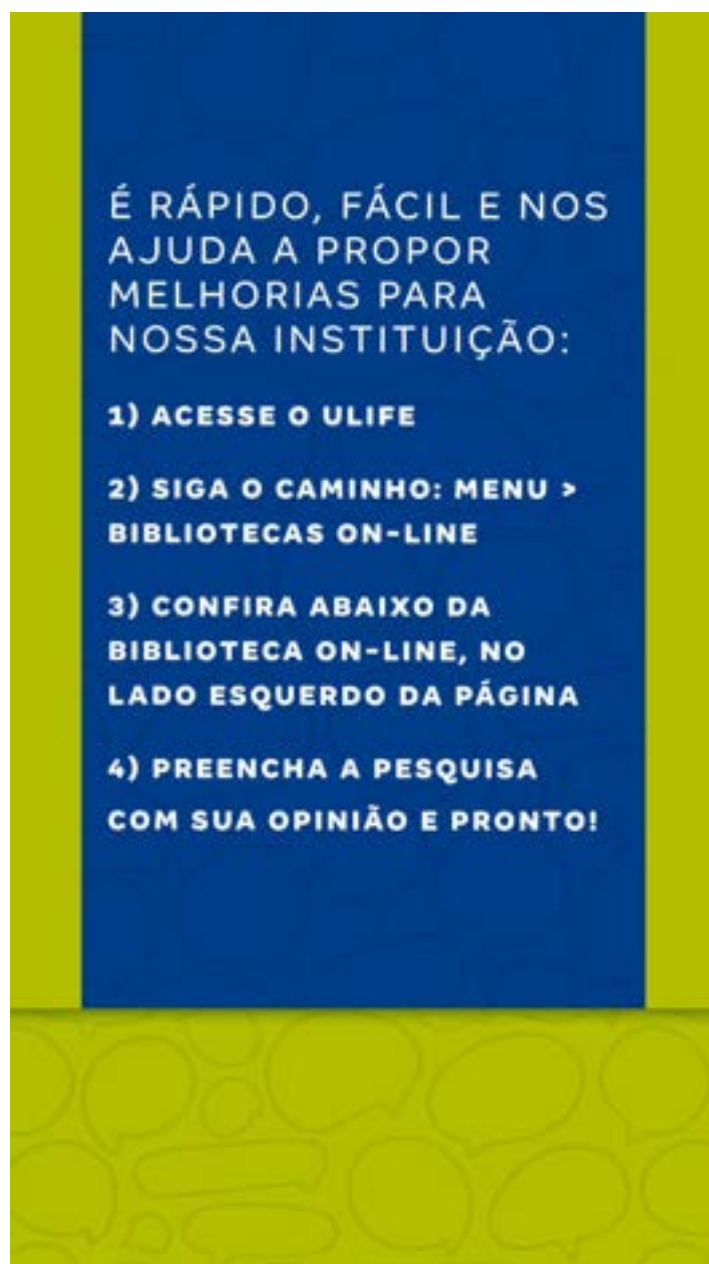
- 1) ACESSE O ULIFE;
- 2) SIGA O CAMINHO: MENU > BIBLIOTECAS ON-LINE;
- 3) AGORA, BASTA CONFERIR ABAIXO DA BIBLIOTECA ON-LINE, NO LADO ESQUERDO DA PÁGINA
- 4) PREENCHA A PESQUISA COM SUA OPINIÃO E PRONTO!

**VAMOS JUNTOS E JUNTAS  
CONSTRUIR UM AMBIENTE DE  
APRENDIZAGEM INSPIRADOR.**

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

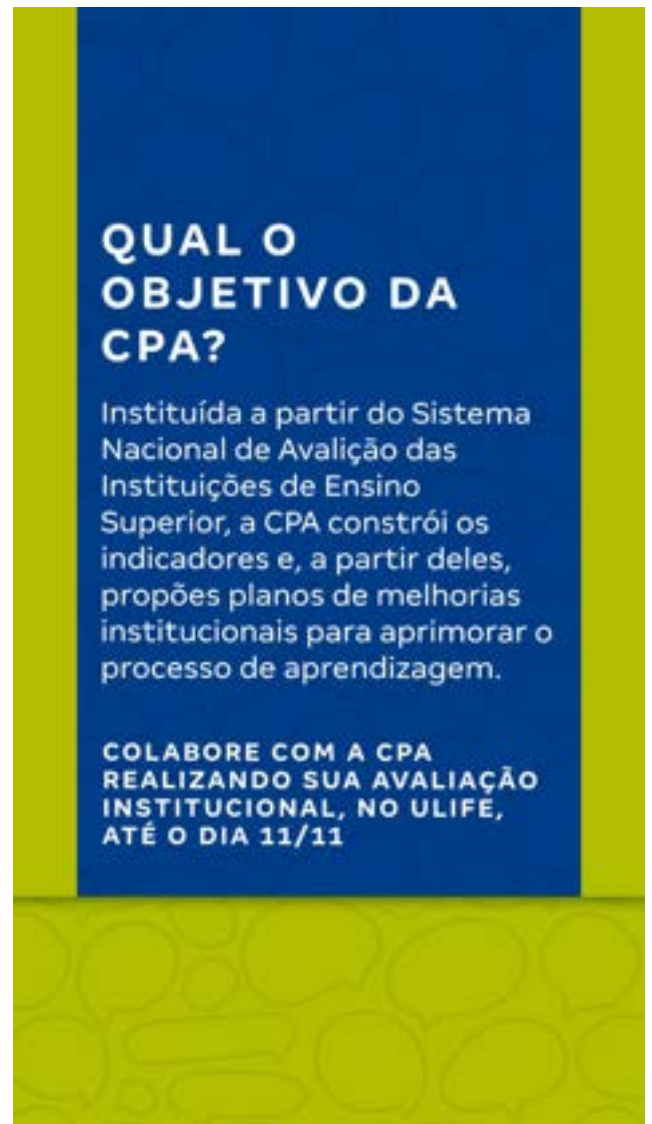


Figura 38 - Stories 01-11 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 39 - Stories 09-11 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 40 - Story divulgando a prorrogação da AI no Instagram da IES



The graphic is an Instagram story with a dark blue background and green borders. At the top center is the logo 'ecossistema ânima' in a white speech bubble. Below it is a large blue speech bubble containing the text 'AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL #FALASÃOJUDAS 2022-2 FOI PRORROGADA!'. In the center, there is an illustration of a laptop displaying a survey interface with various colored boxes and icons. To the left of the laptop is a circular badge with the text 'CPA - Comissão própria de avaliação'. At the bottom, there are three lines of white text on a dark blue background, followed by a green area with a pattern of faint speech bubbles and blue wavy lines at the very bottom.

ecossistema  
ânima

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL  
**#FALASÃOJUDAS**  
2022-2 FOI PRORROGADA!

CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

**AGORA VOCÊ TEM ATÉ O DIA 25/11 PARA  
AVALIAR SUA INSTITUIÇÃO.**

SEU FEEDBACK É MUITO VALIOSO E NOS  
AJUDA A MELHORAR CADA VEZ MAIS O  
PROCESSO DE APRENDIZAGEM!

**NÃO DEIXE DE AVALIAR: ACESSE O ULIFE >  
CLIQUE EM MENU > BIBLIOTECAS ON-LINE >  
AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022/2**

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

Figura 41 - Story 24-11 divulgando a AI no Instagram da IES



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

### 3.5 ADESÃO NA AUTOAVALIAÇÃO

Durante a aplicação, é realizado o acompanhamento do processo auto avaliativo e disponibilizado através de um dashboard o relatório com os índices de participação. Com base neste relatório é possível realizar ações para incentivar os públicos, e assim garantir o maior número de respondentes possível.

#### 3.5.1. DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DA PARTICIPAÇÃO

Figura 42 – Dashboard de acompanhamento da participação na autoavaliação



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

O dashboard mostra os percentuais por IES, campus, curso, modalidade e diferencia os cursos de graduação e pós-graduação. Também pode-se observar a adesão à avaliação da extensão no canto superior direito. Diariamente é rodada a rotina, para que os índices sejam atualizados, e a CPA possa estar ciente do andamento do processo. Não só a CPA tem acesso a este dashboard, mas toda a gestão da instituição, docentes e colaboradores.

### 3.5.2. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-1

---

Nas figuras demonstradas abaixo, é possível analisar os índices de participação das avaliações que foram realizadas no primeiro e segundo semestre. Grande parte das ações de engajamento são realizadas pelo setor de Marketing da Ânima, através de peças como e-mail marketing, mensagem de texto (sms), WhatsApp e redes sociais da instituição. Além disso, foram disponibilizados materiais, para que os coordenadores de curso, professores e a IES divulgassem a Avaliação Institucional, nas salas de aula, grupos de alunos e pelo campus. A CPA trabalhou com a meta de participação mínima de 30% e houve alteração na data prevista no calendário acadêmico, para que fosse possível executar a autoavaliação.

**Tabela 4 - Índice de Participação Discente na AI 2022-1 por IES**

IES	% PARTICIPAÇÃO
Escola Superior São Judas de Guarulhos	52,84%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

### 3.5.3. PARTICIPAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO EM 2022-2

---

**Tabela 5 – Índice de Participação Discente na AI 2022-2 por IES**

IES	% PARTICIPAÇÃO
Escola Superior São Judas de Guarulhos	45,77%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

**Tabela 6 – Índice de Participação Docente na AI 2022-2**

IES	% PARTICIPAÇÃO
Escola Superior São Judas de Guarulhos	34,67%

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

## 3.6 COLETA, ANÁLISE E DIVULGAÇÃO DOS DADOS

---

Considerando que a Escola Superior São Judas de Guarulhos integra o grupo educacional Ânima, grande parte da execução da Avaliação Institucional é realizada pelos setores da holding. Como por exemplo, a geração, limpeza e verificação das bases de informação, que ficam sob a responsabilidade do setor Dados & Analytics. Bem como, a inclusão destas bases, o gerenciamento do

sistema de aplicação da Avaliação Institucional, o tratamento estatístico e a geração dos resultados que são responsabilidade do setor de Pesquisa e Estratégia da Ânima. A CPA acompanha o trabalho de perto, através de reuniões semanais com os líderes destes processos e o setor de Regulação da Ânima.

Após a finalização do período de avaliação, a CPA conta com o apoio do setor de Pesquisa e Estratégia que realiza o tratamento dos dados, organizando os resultados e disponibilizando-os em dashboards, que permitem visualizações genéricas e específicas a partir de filtros de fácil manuseio. O citado dashboard, disponibiliza os dados em forma de tabelas e gráficos. Esses resultados, disponibilizados para a CPA, permitem a elaboração dos relatórios para os diferentes públicos, desde os setores administrativos até os membros da comunidade acadêmica.

Assim como os resultados gerais que são apresentados para os dirigentes da IES, os resultados por escola são disponibilizados para os respectivos gerentes em um processo que instrumentaliza a IES para que se aperfeiçoe. A CPA, divulga os resultados no site institucional, para os coordenadores de curso, para os docentes e discentes nas reuniões a eles destinadas. Os resultados de cada curso são analisados pelas respectivas coordenações e membros do NDE para atribuição de sentidos e elaboração do Plano de Ação Acadêmico. Os resultados dos serviços, atendimento e sistemas online são verificados pelos líderes administrativos e assim são produzidos os Planos de Ação Administrativos. No que diz respeito a ampla divulgação, os dados publicizados são os da instituição como um todo, para que não se comprometa o sigilo das informações.

## 4. DESENVOLVIMENTO

---

Para a construção deste relatório foram analisados o Projeto Pedagógico Institucional - PPI, o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, os Projetos Pedagógicos dos Cursos - PPCs, o Estatuto e o Regimento da instituição.

As informações coletadas durante o ano 2022 no processo de Avaliação Institucional, consideram as 10 dimensões estabelecidas pela Lei nº 10.681/2004 (SINAES), artigo 3º, as quais estão demonstradas na figura abaixo.

Figura 43 - Eixos e dimensões do SINAES



Fonte: SINAES / elaborado pela CPA.

## 4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

### Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação)

A Escola Superior São Judas de Guarulhos, visando o desenvolvimento das avaliações de resultados, o planejamento das ações da CPA considera a complexidade e diversidade de públicos na promoção de ações que estimulem a participação e a qualidade do trabalho institucional. Desta forma, o planejamento conta com a participação das Coordenações de Curso, Assessoria Acadêmica, Corpo Discente e Corpo Técnico- Administrativo e ainda com a discussão dos instrumentos realizada em reuniões da comissão, objetivando identificar se estão condizentes com o que se pretende acompanhar, avaliar e mensurar, de acordo com as proposições de avanço e aprimoramento destacadas no PDI, mantendo o compromisso da Instituição para com a sociedade.

Sendo assim, a CPA realiza análises quantitativas que resultam em gráficos, que fazem parte deste relatório, que apresentam em percentuais os resultados obtidos nas avaliações. Contudo, dados qualitativos complementam as pesquisas realizadas e

servem-nos de direcionadores para complementar as propostas de reflexão. A CPA é a principal articuladora da IES pois, por meio de sua prática, é possível avaliar todo o processo e elencar as oportunidades de melhorias a serem implementadas a partir dessa avaliação.

Todo o processo de autoavaliação passa por um trabalho conjunto de criação, até a efetivação de melhorias, contando com o suporte dos diversos departamentos da Instituição, tais como acadêmico, recursos humanos, marketing, tecnologia e informação e o engajamento ao estudante. Todos eles alimentam a CPA.

Todo o processo da autoavaliação envolve oito etapas: Reunião Inicial, Preparação, Verificação, Avaliação, Acompanhamento, Processamento, Entregas e Fechamento.

A CPA instituiu ao longo de anos de implementação dos processos de autoavaliação o entendimento de que essa deve ser uma prática de refletir e repensar, atuando com autocrítica e estabelecendo formação da cultura avaliativa.

Na Autoavaliação Institucional o principal foco deve ser ouvir comunidade acadêmica, transformar sua percepção em evidências e devolvê-las de forma que a instituição faça ecoar as vozes de seus estudantes, docentes e corpo técnico- administrativo.

Ademais, deve ouvir a comunidade externa e dessa forma, dialogar e servir à sociedade civil. Na instituição, ouvimos a comunidade externa principalmente por meio da participação dos membros da sociedade civil da CPA, que trazem a percepção desse público em diálogo que, ao ser instrumentalizado, propicia ambiente favorável para a coleta de informações, situações de trocas e de discussões.

Essas práticas favoreçam o retrato da realidade, que vai sendo composto pelo seu regimento, pela caracterização de seu corpo docente, de seus administradores e de seus estudantes.

Mantendo o compromisso com o cumprimento das metas estabelecidas pelo SINAES e em consonância com o PDI e cronograma da IES, a CPA divulga suas pesquisas e resultados para a comunidade acadêmica por meio dos canais institucionais – site, facebook, instagram, twitter, podcast e linkedin.

Após a tabulação das questões fechadas e a consolidação das respostas dissertativas, a CPA endereça às áreas competentes os resultados, os gráficos e proposta de produção de plano de ação de acordo com os pontos identificados como fortaleza para aprimoramento contínuo e as oportunidades de melhorias. Sendo assim, espera-se das



áreas a proposição de ações e metas específicas conforme análise do desempenho das mesmas, tornando-se indicador de performance para o corpo diretivo da IES.

Em termos de avaliação interna, os quesitos avaliados com conceitos não satisfatórios ensejam a proposição de Planos de Ação que são solicitados aos respectivos líderes e acompanhados durante o período letivo, visando um melhor desempenho na próxima avaliação. Estes Planos de Ação auxiliam as lideranças a preservarem e a aprimorarem a qualidade de ensino da IES, cujos resultados das avaliações são, para todos, importantes instrumentos de gestão.

A partir do levantamento e da correlação dos dados, que permite uma análise quantitativa e qualitativa, são elaborados gráficos correspondentes aos resultados obtidos, em percentuais e os pontos de direcionamento à obtenção de críticas e sugestões, encaminhadas para as providências que se fizerem necessárias.

Em complementação ao processo avaliativo interno, é atribuída ao INEP a avaliação externa, que analisa, no âmbito dos cursos, as dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e tutorial e infraestrutura, produzindo um relatório que destaca as potencialidades e as fragilidades dos cursos avaliados, atribuindo Conceito de Curso (CC).

Em termos de avaliação externa, a IES se vale, ainda, do relatório da comissões de avaliação in loco institucional que atribui Conceito Institucional (CI), dos Indicadores de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD), dos resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes ENADE, dos Conceitos Preliminares de Curso (CPC) e do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) como insumos relevantes para reflexão e avaliação dos cursos e da IES, a partir de recursos comparativos nos âmbitos local, regional e nacional.

## **4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

### **Dimensão 1 (Missão e Plano Institucional)**

### **Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição)**

---

#### ***4.2.1. Dimensão 1 – Missão e Plano Institucional***

---

A Escola Superior São Judas de Guarulhos apresenta como Missão: *“promover o desenvolvimento da região e a melhoria da qualidade de vida por meio da educação”*.

A qualidade das ações acadêmicas da instituição está fundamentada em valores e ideais, que exaltam a democracia, a liberdade, o comportamento ético, o rigor científico, a responsabilidade social, o espírito de solidariedade, o respeito às diferenças individuais, a prática da cidadania e o profundo comprometimento com os problemas da realidade brasileira.

A Avaliação Institucional tem a finalidade de identificar o andamento e a qualidade das atividades-fim (ensino, pesquisa e extensão) e das atividades-meio (gestão acadêmica e administrativa), buscando assegurar a integração de dimensões externas e internas da Avaliação Institucional, mediante um processo construído e assumido coletivamente. Tal esforço institucional, liderado pela CPA, prescinde da participação de todos os setores universitários, garante a possibilidade de gerar informações para tomadas de decisão de caráter político, pedagógico e administrativo. Sendo assim os atos de planejar e estabelecer projetos específicos mantém uma íntima relação com a avaliação, pois se a instituição não estabelece objetivos a serem alcançados, corre o risco de não chegar a lugar algum. Tais informações devem subsidiar o planejamento de novas ações, em um processo de retroalimentação curricular, com vistas ao aprimoramento das políticas, das diretrizes e das ações definidas no Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e no PDI.

Desta forma, a preocupação com as práticas inovadoras e de excelência do ensino, de extensão e nos processos de melhoria no que se refere a crença na importância da extensão, são os pilares de nossa vida acadêmica e comunitária, promovendo a formação de profissionais altamente técnicos, éticos, inovadores e com forte senso de solidariedade e cidadania, comprometidos com o atendimento às necessidades da comunidade regional e local. Assim a instituição preocupa-se em formar profissionais que promovam desenvolvimento da sociedade civil.

A produção, contínua construção e a disseminação do conhecimento científico e prático constituem-se em ação integrada, buscando desenvolver a vida cultural

dos cidadãos, apoiando-se tanto em crenças quanto em valores éticos e sociais. Acreditamos, em consonância com as diretrizes governamentais, que a educação e a excelência acadêmica são o principal pilar das transformações sociais e humanas e do crescimento coletivo, justo e igualitário de nosso país.

A CPA preocupa-se com a efetivação do uso dos resultados para a qualificação do ensino, pesquisa e extensão. Concluída a análise, o Relatório de Autoavaliação Institucional é enviado aos órgãos educacionais competentes e apresentado a gestão da instituição. A seguir, os dados apurados e as indicações de melhorias a serem empreendidas são apresentados e discutidos com os coordenadores de cursos, a quem cabe difundir e debater o relatório junto aos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE's) e Colegiados de Cursos. Os docentes recebem de seus coordenadores os resultados de sua avaliação, resguardando-se o caráter formativo, e o desenvolvimento do trabalho docente no curso.

#### *4.2.2. Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição*

---

A Escola Superior São Judas de Guarulhos como instituição de ensino, tem o compromisso de conscientizar seus alunos dos deveres de cidadão e da importância de contribuir com o auxílio à população. Assim como colocar à disposição da comunidade no entorno da instituição todos os recursos necessários para atendimento e prestação de serviços aos que necessitam. Com esta atitude, a IES pretende desenvolver em cada indivíduo a consciência cidadã, sempre reforçando a importância da contribuição de cada um para a construção de uma sociedade melhor.

Do ponto de vista das práticas de gestão, a IES tem buscado repensar a forma como age e se comunica com seu público interno (colaboradores e docentes), público externo (fornecedores e discentes) e também com outros públicos diretamente afetados pela sua atuação (órgãos governamentais, comunidade, sindicatos, pais de alunos, entre outros). A adoção de um modelo educacional em sintonia com os novos tempos e que garanta a formação integral aos educandos implica fortes impactos para a gestão da instituição, em todas as suas dimensões: acadêmica, de pessoas, administrativo-financeira e mercadológica.

Em se tratando da gestão acadêmica, as práticas dizem respeito, por exemplo, aos projetos de pesquisa e extensão mantidos pela IES, obviamente respeitadas suas características e classificação perante o Ministério da Educação.

Com relação à gestão de pessoas, as práticas dão enfoque à criação de um ambiente saudável de trabalho e desenvolvimento profissional, ao incentivo à meritocracia e a uma filosofia de gestão inclusiva, isto é, que incentive a transparência nas relações humanas e a participação das pessoas nas decisões, tornando-as parte indissociável de sua missão, sua visão de seu propósito.

No que diz respeito à gestão administrativo-financeira, observam-se não somente as questões da responsabilidade na gestão do caixa e dos investimentos como também práticas relacionadas à administração da infraestrutura, relações com parceiros e fornecedores, organização interna e governança. Verificam-se aí impactos relacionados ao desempenho econômico da instituição, assim como ao desempenho ambiental e ao desempenho social. Na perspectiva da gestão, a adoção de práticas de responsabilidade social, como um espelho, tudo o que é ensinado aos alunos, de forma a permitir que as experiências vividas na instituição contextualizem a sua atuação profissional e que as exigências do mundo do trabalho e dos negócios ajudem a contextualizar as experiências vividas na instituição.

#### ➤ **Internacionalização**

Ciente de que a educação não pode limitar as experiências de aprendizagem dos discentes apenas às vivências de seu entorno, a instituição assume como propósito educativo a formação de sujeitos com consciência de cidadania planetária. Na perspectiva de se construir uma educação global, as IES da Ânima criam condições para que isso aconteça, incluindo o elemento internacionalização no currículo de seus cursos e consolidando uma política que contempla a possibilidade de os estudantes vivenciarem experiências internacionais de aprendizagem.

A internacionalização aparece a princípio como uma oportunidade para conhecer novos modelos de ensino, para visitar instituições-referência, para estabelecer contato com profissionais de diferentes áreas do conhecimento e para ampliar oportunidades de intercâmbio de alunos e docentes por meio do acesso a cursos e programas de língua estrangeira.

Expandindo esse entendimento inicial, a instituição incentiva uma postura mais empreendedora e inovadora, buscando a internacionalização dos currículos, sobretudo com o fortalecimento da mobilidade docente, a concretização de parcerias estratégicas voltadas para a pesquisa e para a inovação e oportunidades de estágio em empresas estrangeiras sediadas no país e de ingresso do aluno em módulos internacionais em instituições estrangeiras. A internacionalização caracteriza-se, assim, pela interação entre as várias culturas por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, havendo, inclusive, práticas de extensão internacional.

Na prática, para além dos inegáveis valores que agrega ao desenvolvimento formativo de discentes e docentes, ela cumpre função primordial de promover a cooperação internacional para a melhoria da capacitação profissional, para a realização de projetos compartilhados de pesquisa e para a participação no desenvolvimento industrial, econômico e social dos países envolvidos, contribuindo ainda, de forma indelével, para a consolidação da boa imagem universitária perante a comunidade.

A Instituição estabelece os seguintes caminhos para a consolidação da internacionalização acadêmica:

- Entendimento da necessidade de fortalecer as intenções formativas dos estudantes como cidadãos locais e globais;
- Intensificação da cultura internacional junto à comunidade acadêmica;
- Desenvolvimento de projetos acadêmicos, de extensão e pesquisa, integrados ao currículo, em parceria com instituições estrangeiras;
- Ampliação de programas de mobilidade internacional que possibilitem o intercâmbio bilateral para discentes e docentes;

- Construção de programas de *lifelong learning* voltados a troca de saberes e de experiências por meio de parcerias internacionais;
- Concepção de programas de bilinguismo, impulsionando o ensino e disseminação de idiomas no âmbito institucional.

Sendo assim, a Ânima possui o programa International Office, que consistem em uma série de atividades direcionadas à comunidade acadêmica que proporcionam a troca de conhecimentos internacionais que sejam acessíveis a todos, não apenas através da mobilidade no exterior, mas dentro das próprias instituições de ensino (internationalization at home). Essas atividades ampliam cenários e qualidade de formação acadêmica, além de proporcionar a personalização do currículo. Por esta razão, os programas de internacionalização são divididos em dois pilares – Mobilidade Internacional e Cultura Internacional.

Figura 44 - Pilares da Internacionalização



Fonte: International Office

São realizados programas de intercâmbio ou módulos internacionais focados na área do curso do aluno. As modalidades de intercâmbio são: intercâmbio acadêmico regular, cujo objetivo é promover o intercâmbio com instituições internacionais e proporcionar uma formação acadêmica diferenciada aos alunos; estágio internacional, que traz ao aluno a oportunidade de adquirir experiência profissional no exterior, durante um período

da sua vida acadêmica; cursos de curta duração no exterior, que oferece programas de curta duração, através de seus parceiros internacionais, desenvolvido pelo o International Office, o programas de curta duração no exterior são abertos a todos os discentes, docentes e colaboradores das instituições de ensino do Ecosistema Ânima e é emitido um certificado internacional do módulo cursado; cursos de extensão internacional, também são cursos de curta duração e integrados ao currículo acadêmico, esse programa é lecionado inteiramente em Inglês ou Espanhol, proporcionando aulas mediadas pelo professor de forma remota e síncrona; visita técnica no exterior, proporciona ao aluno a experiência de visitar e vivenciar na prática o funcionamento de instituições, e locais específicos, voltados a sua área de interesse; curso de idioma no exterior, que visa auxiliar o aluno a obter uma proficiência linguística com certificação internacional, além de promover o seu desenvolvimento intercultural; intercâmbio acadêmico internacional online, esse programa foi desenvolvida durante a pandemia (entre 2020 e 2021), com o objetivo de suprir a demanda por programa de mobilidade no exterior pelos estudantes de graduação, adaptando-se ao formato remoto; Nanodegree Internacional, é uma iniciativa de internacionalização acadêmica de curta duração, realizada de forma remota, que proporciona certificação internacional aos participantes; eventos de internacionalização, traz papel importante na conscientização sobre a importância da internacionalização do ensino, assim como, para a construção da cultura e mindset internacional das instituições de ensino, esses eventos são realizados por palestrantes internacionais das instituições parceiras no exterior, e sendo acessíveis para todos os alunos, professores e colaboradores; e trabalho voluntário na África, que visa proporcionar uma experiência prática aos estudantes de graduação, durante o período de férias escolares, desta forma, promovendo o engajamento social, e são promovidos em comunidades subdesenvolvidas de países da África (como Quênia e África do Sul) e permitindo uma vivência além da visão acadêmica.



Figura 45 - Iniciativas de Internacionalização para a Graduação



Fonte: International Office

Todos os programas são abertos periodicamente por meio de editais, nos quais são publicadas as regras do processo seletivo e a documentação que o aluno deve apresentar para sua candidatura. Na página *on-line* da instituição, é possível acompanhar o andamento dos processos. A instituição também pode receber alunos estrangeiros para período de intercâmbio e professores estrangeiros para lecionar em eventos, atuando como visitantes ou como convidados.

Cabe ressaltar que, a fim de preparar o aluno para atuar em um mundo cada vez mais globalizado, é necessário que o conhecimento não se dê apenas do idioma, mas sim das culturas. Assim, partindo do ponto de vista da sala de aula ampliada e da oferta de novos espaços de aprendizagem, é natural, por pressuposto, pensar na relação dos estudantes com o mundo para o desenvolvimento de suas habilidades e competências profissionais e pessoais, entendendo que o alcance de sua formação deve possibilitar-lhes ultrapassar também os limites de compreensão do contexto local no qual estão inseridos.

As *soft skills* são um conjunto de habilidades e competências relacionadas ao comportamento humano, sendo consideradas características imprescindíveis para que um profissional alcance seus objetivos profissionais, aquilo que estabelece para a sua carreira. Dessa forma, no momento em que as leituras da

realidade local fazem sentido no contexto das leituras da conjuntura global, é constituído um tipo específico de letramento, que tem sido denominado letramento transcultural, no qual entram em jogo capacidades específicas de leituras de contexto, que contribuem para o desenvolvimento do pensamento crítico e desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais.

Nesse contexto, tornar os alunos conscientes de que são cidadãos do mundo implica criar oportunidades para que confrontem desafios sociais, culturais, políticos, econômicos e ambientais de seu entorno, estabelecendo conexões significativas com a forma como esses mesmos desafios se apresentam globalmente. Assim, a internacionalização na Instituição busca criar oportunidades para a troca de conhecimentos internacionais que sejam acessíveis a todos. Não apenas por meio de intercâmbios, mas dentro das próprias instituições de ensino (*internationalization at home*). Dessa forma, são desenvolvidas a cultura internacional, na IES, e a mobilidade internacional, em que há possibilidade de vivenciar experiências de aprendizagem no exterior.

Quando é abordada a cultura internacional, é importante ressaltar que são trabalhados temas como conscientização da comunidade acadêmica acerca da importância da Internacionalização (mudança de *mindset*); currículo que proporciona competências acadêmicas globais e interculturais (*soft skills*); capacitação linguística; engajamento internacional por meio de palestras, projetos acadêmicos e integração dos alunos estrangeiros; intercâmbio entre as IES que integram o Ecossistema Ânima.

### **4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS**

**Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão),**

**Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) e**

**Dimensão 9 (Políticas de Atendimento ao Discente)**

---

---

#### **4.3.1. Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão**

---

---

➤ **Ensino**

As diretrizes para o ensino da graduação convergem para conteúdos teóricos e práticos atualizados que viabilizam a inserção do egresso no meio profissional com domínio dos fundamentos aprendidos nos cursos onde o processo de ensino prima pela cultura local e adota a tecnologia a distância como instrumento de qualificação, expansão e modernização das atividades acadêmicas. Da implementação dessas diretrizes, resultam Bacharelados de formação generalista, crítica e reflexiva, com visão ética e humanística em atendimento a demandas relacionadas às respectivas áreas de formação; Licenciaturas que garantem competências relacionadas à formação específica para docência nas diferentes etapas da educação e inserção no debate contemporâneo mais amplo envolvendo questões culturais, econômicas, sociais, desenvolvimento humano e a própria docência e cursos de tecnologias que enfatizam inovação e difusão tecnológica por conteúdos práticos associados à formação teórica de aspectos disciplinares e interdisciplinares para formação científica voltada à compreensão das operações a realizar em áreas de mercado específicas.

O entendimento acerca da política de ensino baseia-se na participação do aluno como sujeito em seu processo de aprendizagem. E, neste sentido, o conhecimento deve ser construído pelo próprio estudante, incluindo múltiplos meios, sobretudo a própria pesquisa, leitura e a experiência prática. Nessa política, o professor define-se como o orientador da pesquisa, exercendo o papel de valorizador da autoestima discente, da confiança, da desenvoltura, da curiosidade científica, cultural e intelectual, buscando disponibilizar aos estudantes as melhores oportunidades de aplicação do conhecimento adquirido e exercendo o papel cobrar, propor, exigir e estimular os discentes.

Tanto o PDI, o PPI, quanto os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC) acolhem a pedagogia do "aprender a aprender" que prioriza a educação e não o treinamento como forma de fornecer o instrumental ao estudante para ser um cidadão completo, para entender mais e melhor o mundo, para se tornar um ser humano em sua plenitude. Enfatiza-se a formação humanística, técnica e prática, indispensável à adequada compreensão interdisciplinar dos fenômenos e das transformações sociais, o senso ético-profissional, com responsabilidade social, compreensão da casualidade e finalidade das normas sociais, éticas, jurídicas e da busca constante da liberação do homem e do aprimoramento da sociedade.

#### ➤ **Pesquisa**

A Escola Superior São Judas de Guarulhos incentiva e subsidia as nucleações de pesquisa, com vistas à constituição ou consolidação de grupos, núcleos, laboratórios,

centros e institutos de pesquisa, os quais contam com a atuação integrada de docentes e discentes dos cursos de graduação.

As pesquisas e iniciação científica são consoantes às áreas e linhas de pesquisa das suas Escolas e Programas, e o desenvolvimento da pesquisa, é parte do processo acadêmico de formação do aluno, de qualificação do professor e de intercâmbio com a sociedade, o que implica relações multi, inter ou transdisciplinares e interprofissionais.

A instituição desenvolveu um Programa de Iniciação Científica que é regulamentado em instrumento legal próprio e as atividades de pesquisa desenvolvidas como iniciação científica são contabilizadas academicamente como atividades complementares, de acordo com as orientações normativas da instituição

O programa representa o primeiro passo do aluno para a especialização acadêmica sendo a melhor forma de introdução no universo da pesquisa científica. Desta forma, destina-se aos alunos de Graduação, tecnológicos e licenciaturas dos cursos e tem como finalidade o desenvolvimento do espírito crítico e do pensamento analítico, visando à formação do cidadão profissional empreendedor, à melhoria da qualidade de vida da população e ao desenvolvimento sustentável do estado e da região.

As atividades de pesquisa, são desenvolvidas a partir do estudo sistemático dos temas e dos problemas relevantes do ponto de vista científico, socioeconômico e cultural. Os grupos de pesquisa, definidos de acordo com as prioridades institucionais, correspondem ao agrupamento de pesquisadores para estudo de grandes temas que integram cada núcleo e são coordenados por líderes, portadores da titulação de doutor ou mestre, indicados pela Área de Ensino, Pesquisa e Extensão e designados pela direção da Instituição.

Em suma, o estímulo à iniciação científica e à investigação como princípio pedagógico é visto como uma grande oportunidade para o aluno aprender a conhecer, o que lhe possibilita a construção da autonomia intelectual, profissional e pessoal. Da mesma forma, para o professor, o estímulo à pesquisa científica o faz crescer como pesquisador e consolida o seu papel de agente de transformação social

### ➤ **Extensão**

A política de Extensão atento em promover a interação transformadora entre a instituição e a sociedade, integrando as artes e a ciência ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento social. Entende que toda atividade de extensão acadêmica pressupõe

uma ação na comunidade, tornando disponível o conhecimento adquirido com o ensino e a pesquisa desenvolvidos na instituição. Essa ação produz, por um lado, um novo conhecimento a ser trabalhado e articulado com o ensino.

As políticas de extensão da instituição procuram, além de ensinar, e investigar, formar para o mundo do trabalho, a partir das seguintes concepções:

- Adoção da interdisciplinaridade, objetivando a interação entre áreas distintas do conhecimento; Clareza e consistência dos procedimentos metodológicos;
- Interação dialógica da intra-equipe e da equipe-comunidade;
- Sistematização e divulgação dos resultados produzidos.

Disso resulta que, para a IES, a indissociabilidade Ensino-Pesquisa-Extensão reafirma a Extensão como processo acadêmico, em que toda ação extensionista deve estar vinculada ao processo de formação de pessoas e de geração de conhecimento. A ação extensionista tem no estudante o centro do processo para a aquisição e o aperfeiçoamento das competências e habilidades necessárias à atuação profissional e de sua formação cidadã, as quais conduzem à interdisciplinaridade, construída na interação e inter-relação de organizações, profissionais e pessoais.

A instituição pratica sua Política de Extensão atento em promover a interação transformadora entre a instituição e a sociedade, integrando as artes e a ciência ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento social.

A Extensão Universitária tornou-se o instrumento, por excelência, de interrelação da Instituição de Ensino Superior com a sociedade, de oxigenação da própria Instituição, de democratização do conhecimento acadêmico, assim como de reprodução desse conhecimento por meio da troca de saberes com as comunidades. Uma via de mão-dupla ou, uma forma de “interação dialógica” que traz múltiplas possibilidades de transformação da sociedade.

No atual contexto político, econômico e social, a tendência é pensar como a Extensão pode contribuir mais diretamente na solução dos problemas sociais expressos nos diálogos com as comunidades e com os governos.

#### *4.3.2. Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade*

---

São priorizadas as versões digitais como fonte de informações para colaboradores, alunos, vestibulandos e público externo, tendo como foco notícias sobre as atividades na área de ensino, pesquisa e extensão universitária. Esses meios de comunicação oferecem como vantagem a agilidade na divulgação e atualização de notícias, tornando o processo de comunicação mais intenso e efetivo.

Da mesma maneira, essa comunicação institucional com a sociedade investe na interlocução com segmentos universitários institucionais, culturais e empresariais que interagem com as áreas de conhecimento e com os currículos dos cursos oferecidos pela Instituição. Os principais executores da Política Institucional de Comunicação são as áreas de Marketing e de Relações Institucionais, responsável por todas as ações de divulgação da IES voltadas para os públicos interno e externo. É de sua competência prezar pela imagem, identidade e reputação da instituição, bem como garantir inserções espontâneas nos principais veículos de grande imprensa e mídia especializada.

Além de um atendimento personalizado destinado à imprensa, realizado por meio de jornalistas que fazem parte da equipe de Relações Institucionais, a instituição disponibiliza um canal de comunicação via portal. Essa área é responsável ainda pela produção e clippings de notícias das ações e eventos da IES.

As ações internas são divulgadas ao público externo por meio do site da Instituição, que é atualizado diariamente, com sessões exclusivas de notícias e eventos. No site também são encontradas informações sobre cursos, processos seletivos, editais, bolsas e financiamentos, relatórios e avaliações institucionais, além de outras informações de interesse do público externo. A página ainda

reserva um espaço de relacionamento com um formulário de Contato; telefones de Atendimento ao Candidato, ao Aluno e a Empresas, Escolas e Parceiros; e Ouvidoria. Há suporte também das redes sociais, que além de ampliar o alcance das informações, promovem um canal aberto de interação para dúvidas, elogios, reclamações e sugestões.

Os cursos são divulgados por meio de importantes canais de comunicação, como materiais impressos que são amplamente distribuídos nas regiões de atuação da Instituição. Também são utilizados espaços de mídia externa, Televisão, Rádio e o próprio site, além de redes sociais tais como: Instagram, Facebook, Twitter, Spofy, Youtube e LinkedIn. A Instituição ainda mantém intenso contato com escolas da sua região através de um setor especializado no atendimento aos professores e alunos, capacitados a informar sobre todos os cursos e oportunidades internas. Especialmente para os interessados é reservado um canal de contato telefônico direto, com consultores habilitados a orientar sobre os processos seletivos e cursos. As coordenações de Cursos e Gerências Acadêmicas também mantém uma relação aberta com órgãos reguladores dos cursos, setor público e comunidades do entorno da IES.

Outras formas bastante exploradas para maximizar os canais de comunicação interna são os e-mails marketing, que exercem a função de comunicar os públicos específicos dentro da comunidade interna, divulgar comunicados importantes e promover eventos acadêmicos. No caso de comunicados mais simples e segmentados, também são utilizadas mensagens de texto enviadas para os celulares dos alunos.

Existe um setor especialmente pensado para estudantes e professores: o Núcleo de Atendimento Psicopedagógico (NAP), que oferece suporte acadêmico, desenvolvendo e implementando cursos, encontros e material institucional de apoio. Toda a comunicação interna tem como ponto de partida as necessidades desses públicos, que são levados em consideração respeitando a sua diversidade, perfil e satisfação.

Com a proposta de promover a aproximação entre liderança e colaboradores, a instituição organiza o Café com a Liderança. Durante o encontro, são discutidos



diversos temas de interesse dos colaboradores, como gestão e iniciativas estratégicas, ações e projetos em andamento, entre outros. A IES elabora um convite enviado para este encontro.

Há também um intenso trabalho de divulgação da IES junto à imprensa regional e segmentada, de rádio, TV, mídia impressa e online, com o intuito de dar visibilidade à Instituição no mercado, assim como divulgar seus programas e ações desenvolvidos por alunos e docentes.

#### ***4.3.3. Dimensão 9 – Políticas de Atendimento ao Discente***

---

A Política de Atendimento ao Discente da IES pretende garantir o apoio necessário à plena realização do aluno, nos âmbitos acadêmico, cultural, social e político. Para tal, desenvolve mecanismos que viabilizam a permanência dos alunos na IES.

As formas de ingresso são processo seletivo, Enem, transferência externa, ingresso de diplomado, reingresso e certidão de estudos.

O ingresso de alunos na instituição é feito via processo seletivo, adequado às normas legais vigentes. Esse processo reserva 30% de suas vagas para a seleção de alunos via ENEM. O processo seletivo possui validade apenas para o período para o qual ele é realizado.

Já os programas de assistência financeira contam com bolsa de incentivo e financiamentos em parceria com o poder público.

##### **➤ Programa de Financiamento Estudantil (FIES)**

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

##### **➤ Programa Universidade para Todos (PROUNI)**

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

➤ **Programa Empresarial**

A instituição estabelece convênios com diversas empresas da região, com percentuais de descontos variados de acordo com o porte da empresa e a quantidade de funcionários que estudam na Instituição. As condições estão descritas em regulamento próprio.

➤ **Oferta de bolsas e benefícios**

A IES também oferece bolsas e benefícios que possibilitam a inclusão social, permitindo que estudantes impossibilitados de pagar uma mensalidade integral tenham acesso e permaneçam no ensino superior particular.

A Qualidade Acadêmica em razão de suas responsabilidades e convicções está fundamentada nos valores definidos na missão institucional alinhada aos nossos alunos que são bem-sucedidos, os países prosperam e a sociedade se beneficia.

A Instituição possui uma área específica responsável por Qualidade Acadêmica com o propósito de garantir o desenvolvimento de competências gerais, da escola e do curso, nos estudantes em acordo com o perfil profissiográfico dos cursos com vistas ao atingimento de resultados de aprendizagem, em diversas frentes de atuação.

Através do programa Vida & Carreira IES visa preparar alunos e egressos para o mercado de trabalho global, proporcionando recursos, orientações, experiências internacionais e oportunidades para que possam gerenciar proativamente sua carreira, aumentando suas chances de obter um estágio, emprego ou o desenvolvimento do seu negócio. A ferramenta de Vagas e Oportunidades funciona através de algoritmos que combinam o perfil das vagas, currículos e perfil dos candidatos aumentando as chances de match com os recrutadores. Ao se inscrever, ainda é possível serem encontrados pelos RHs, aderindo ao Banco de Talentos.

Estudantes passaram a receber informações atualizadas sobre o mercado de trabalho Canal Carreiras, como o Blog de Conteúdos, Trilha de Carreiras e Feed de Notícias, e podem usufruir de ferramentas que potencializam suas chances de ingressar em uma nova atividade profissional ou empreendedora. Um dos recursos mais utilizados até o momento é o Currículo do Futuro, ferramenta que auxilia na confecção do currículo e carta de apresentação. Após fazer o upload do documento, ganham a revisão do currículo por especialistas.

Outro recurso é a Simulação de Entrevista, que desmistifica as temidas entrevistas dos processos seletivos para aqueles que buscam se inserir no mercado de trabalho. Nesta opção, o aluno simula ser entrevistado por profissionais de RHs de grandes empresas, como PepsiCo, Nestlé, Grupo Movable, KPMG, e recebe, no mesmo momento, feedbacks indicando o que a empresa procura avaliar em cada pergunta.

Partindo do entendimento de que o mercado de trabalho é global e que a internacionalização de carreira é importante para todo profissional atualmente, os estudantes também contam com programas de intercâmbio para a vivência internacional, incentivar a imersão cultural, além de desenvolver no estudante competências globais fundamentais para atuação no mundo globalizado.

A competência intercultural é desenvolvida, ao longo do curso, por meio de projetos com estudantes estrangeiros, acesso ao conteúdo exclusivo do Carreiras e Aulas Espelho, com professores do exterior.

#### **4.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO**

##### **Dimensão 5 (Políticas de Pessoal), Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) e Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira)**

---

##### ***4.4.1. Dimensão 5 – Políticas de Pessoal***

---

A partir das Políticas de Pessoal da Escola Superior São Judas de Guarulhos, há o levantamento das necessidades de capacitação e atualização dos docentes

e colaboradores, estabelecendo um plano e definindo os recursos necessários para incluir no orçamento de cada ano.

Para que os docentes possam promover o desenvolvimento permanente do projeto acadêmico, inovar as práticas pedagógicas e avaliativas, investigar metodologias inovadoras de aprendizagem e cumprir sua função de mentores facilitadores da aprendizagem dos alunos, eles deverão passar por processos contínuos de capacitação.

O Programa de Formação Continuada da Instituição, se organiza por meio dos projetos descritos a seguir.

➤ **SALA MAIS**

O Sala Mais é uma proposta de formação que ocorre no retorno às atividades docentes, após o período de férias ou de recesso, quando os professores se apresentam para o planejamento do semestre, e durante o período letivo, com atividades de formação sobre temas de interesse dos docentes. As edições do Sala Mais, no início dos semestres, terão como objetivo principal fortalecer a identidade docente, a cooperação profissional e a integração curricular como forma de construir aprendizagens significativas e engajamento discente.

Em 2022-2 foram disponibilizadas as seguintes trilhas aos professores:

- Organização do Trabalho Pedagógico em Ambientes Digitais
- Organização do Trabalho Pedagógico em Ambientes Presenciais

Figura 46 - Divulgação do Sala Mais



Fonte: Órbita | Ecosistema Ânima.

➤ **FORMAÇÃO DE PROFESSORES MULTIPLICADORES**

A equipe do Programa Sucesso do Estudante organiza as atividades de formação de multiplicadores, na perspectiva da simetria invertida. Dessa forma, os multiplicadores vivenciam as atividades de formação que coordenam com os grupos de docentes. Durante a formação dos multiplicadores, houve trocas de experiências e sugestões, no sentido de aprimorar as atividades a serem desenvolvidas com os docentes.

➤ **FORMAÇÃO DE PROFESSORES DO PROJETO VIDA & CARREIRA**

A formação para professores do Projeto Vida & Carreira visa ao conhecimento das diretrizes e dos princípios do Vida & Carreira enquanto projeto estratégico; da plataforma Vida & Carreira, sua proposta, recursos e a construção do currículo do futuro; e das responsabilidades e atribuições do professor-tutor. O conhecimento sobre o projeto será fundamental para o desenvolvimento de competências relacionadas ao emprego de recursos e estratégias metodológicas envolvendo as ações tutoriais e docentes no projeto.

➤ **HORÁRIO COLETIVO**

O horário coletivo acontece, periodicamente, em dia da semana e horário fixo em todas as unidades acadêmicas, envolvendo os professores em tempo integral e em tempo parcial. O horário coletivo é considerado um momento de formação continuada que visa ampliar o conhecimento dos docentes em jornada sobre temas relevantes para a sua atuação no ecossistema, nos cursos e nas atividades do *campus*, por exemplo, a extensão e o acolhimento aos estudantes.

➤ **SIMPÓSIO DOCENTE**

O momento do “Simpósio Docente” marca o início do semestre acadêmico. No evento, são apresentadas as conquistas do semestre anterior e os desafios por vir. É um momento de acolhimento, boas-vindas, confraternização e canalização de energias para o trabalho do semestre, além de constituir-se em evento de formação docente. Assim, como forma de inspirar os docentes para vencerem juntos os desafios, educadores de renome nacional ou internacional serão convidados para dialogar com os professores sobre temas relevantes para a consolidação do Ecosistema Ânima e para a realização do currículo na IES.

Figura 47 - Divulgação do Simpósio Docente



Fonte: Órbita | Ecosistema Ânima.

A seleção do corpo docente é feita por meio de análise curricular, entrevista e aula teste perante uma banca composta por membros da Instituição, um do setor

de Gestão de Pessoas, o coordenador do curso e um professor da área convidado, quando o candidato, demonstra competência didática e conhecimento na área específica.

O processo de admissão estabelece distinção quanto às categorias funcionais, no que concerne a professores graduados, especialistas, mestres e doutores. Além da titulação - ampliando cada vez mais o seu quadro de mestres e doutores - a Instituição também valoriza o trabalho do docente que apresenta experiência profissional tanto no magistério como fora dele.

O corpo técnico-administrativo da Instituição é constituído por profissionais qualificados, selecionados com base em seus currículos e suas referências profissionais. A política da instituição prioriza a formação acadêmica e a experiência profissional comprovada em suas contratações.

O Plano de Cargos e Salários tem como objetivo a determinação das carreiras e da remuneração fixa (salário-base) de cada colaborador. Os critérios estabelecidos estão dentro das premissas específicas da Política de Remuneração, respeitadas as particularidades de cada unidade.

Dentro do salário indireto, são oferecidos diversos benefícios, como vale-alimentação ou refeição, vale-transporte, plano de saúde, plano odontológico, descontos em escolas de inglês, programa de qualidade de vida e o principal: a concessão de bolsas de estudo para curso superior e pós-graduação (graduação: até 90%; pós-graduação: até 50%; cursos de extensão: até 50%), que é maior do que o exigido pela convenção sindical e o que é dado pela maioria das instituições de ensino superior, de maneira realizar a valorização das pessoas.


O Programa Valor das Pessoas, tem como propósito homenagear os colaboradores nos momentos mais importantes de suas vidas, como:

- Casamento
- União Estável
- Nascimento de um(a) filho(a)
- Adoção de um(a) filho(a)



- Nova Titulação
- Falecimento
- Aniversário
- Doação de Sangue

Figura 48 - Divulgação do Programa Valor das Pessoas

 <b>Casamento</b>	<p>Para homenagear nossos educadores, oferecemos um vale-presente digital no valor de R\$120,00, nas seguintes lojas parceiras:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Casamento e União Estável: Shopline</li><li>• Nascimento e Adoção: Anônimas</li><li>• Nova titulação: Submarino.com</li></ul>
 <b>União estável</b>	
 <b>Nascimento de um filho</b>	<p><b>Como solicitar:</b> A homenagem <b>deve ser solicitada pela liderança do(a) educador(a)</b>, até 60 dias após data oficial do acontecimento, e deve ser feita somente pelo formulário abaixo:</p>
 <b>Adoção de um filho</b>	<p><b>Formulário de solicitação de homenagem</b></p> <p>O formulário também está disponível em: <a href="#">Órbita &gt; Saúde &gt; Causa de atendimento &gt; Comunicação Interna</a></p>
 <b>Nova titulação</b>	<p>Para homenagens de Nova Titulação, o educador pode apresentar o diploma ou uma declaração de conclusão de curso.</p> <p><b>Sobre os prazos:</b> As solicitações de compra dos vales-presentes são feitas sempre nos dias 1º e 15 de cada mês, e após a compra, eles são enviados para as lideranças após 30 dias úteis.</p>
 <b>Falecimento</b>	<p>Acreditamos na importância de oferecer solidariedade nos momentos difíceis, e prestamos a homenagem por meio de uma nota de falecimento e uma coroa de flores (ou arranjo de flores).</p> <p>A iniciativa é válida para educadores(as) e os seguintes familiares: pai, mãe, filhos(as), cônjuge e irmão(s).</p> <p><b>Como solicitar:</b> A homenagem <b>deve ser solicitada pela liderança do(a) educador(a)</b> por meio do e-mail <a href="mailto:valordaspessoas@animaeducacao.com.br">valordaspessoas@animaeducacao.com.br</a>, com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nome completo, setor e instituição do(a) educador</li><li>• Nome completo da pessoa que falecimento</li><li>• Endereço completo (com CEP) e horário do velório/enterra</li><li>• Informar se o(a) educador(a) autoriza a divulgação interna da nota de falecimento.</li></ul> <p>O título do e-mail de solicitação deve ser <b>"Homenagem de falecimento"</b>.</p> <p><b>Sobre os prazos:</b> As solicitações são atendidas de imediato, com exceção dos finais de semana. Nestes casos, a homenagem é realizada na segunda-feira, conforme alinhamento com liderança.</p>
 <b>Doação de sangue</b>	<p>Nossos(as) educadores(as) podem contar com a gente para divulgarmos internamente sobre a doação de sangue.</p> <p>A iniciativa é válida para educadores(as) e os seguintes familiares: pai, mãe, filhos(as), cônjuge e irmão(s).</p> <p><b>Como solicitar:</b> A homenagem <b>pode ser solicitada por qualquer educador(a)</b>, enviando um e-mail para <a href="mailto:valordaspessoas@animaeducacao.com.br">valordaspessoas@animaeducacao.com.br</a>, com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nome completo, setor e instituição do(a) educador</li><li>• Nome completo da pessoa que precisa de doação</li><li>• Endereço completo (com CEP) do local de doação</li></ul> <p>O título do e-mail de solicitação deve ser <b>"Doação de Sangue"</b>.</p>
 <b>Day off de aniversário</b>	<p>No dia do aniversário nossos colaboradores(as) administrativos(as) - em regime CLT - terão um <b>day off</b> (dia sem expediente) para aproveitar com familiares e amigos.</p> <p>É importante que o(a) educador(a) alinhe com a liderança previamente.</p> <p>O benefício é válido apenas para o dia do aniversário em que for dia efetivo de trabalho.</p> <p>*Esta iniciativa não é válida para docentes.</p>
 <b>Abono no dia do aniversário do filho</b>	<p>No dia do aniversário dos(as) filhos(as), nossos colaboradores(as) administrativos(as) - em regime CLT - terão uma licença de meio período de jornada de trabalho.</p> <p>O benefício é válido apenas para os(as) educadores(as) que possuem filhos(as) de até 16 anos, e quando o dia do aniversário for dia efetivo de trabalho.</p> <p>Para o uso do benefício, você precisa estar com o cadastro de dependentes atualizado em nossos sistemas.</p>

A Escola Superior São Judas de Guarulhos promove a capacitação e o desenvolvimento de seus colaboradores, alinhando-os aos desafios e às necessidades da instituição, visando à maximização do desempenho do seu capital humano e dos resultados empresariais, buscando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

A instituição atua de forma estratégica desde o treinamento de boas-vindas aos novos colaboradores até ações direcionadas à formação de lideranças e equipes, podendo planejar e executar as ações em parceria com as pessoas.

**Tabela 7 - Treinamentos disponibilizados aos colaboradores**

<b>Treinamento</b>	<b>Público-alvo</b>
Gestão do Tempo e Prioridades	Administrativos   Técnicos   Operacionais
Comunicação Assertiva	Administrativos   Técnicos   Operacionais
A.ni.ma.dos	Administrativos   Técnicos   Operacionais
Liderança Transformadora e Sucessão Empresarial	CEOS   VPS   HEADS   Reitores
Liderança por Influência a à Distância	Diretores de Unidade   Ger. Executivo
Mindset Ágil	Diretores Executivos   Vice-reitores
Gestão Ágil na Prática	Ger. de Área   Líderes de Área   Coordenadores
Inteligência Emocional	Todos os colaboradores
Gestão do Tempo	Todos os colaboradores
Feedback	Todos os colaboradores
Atitude para Mudança	Todos os colaboradores
Excel do Básico ao Avançado	Todos os colaboradores
Proteção de Dados - LGPD	Todos os colaboradores
Código de Conduta e Ética	Todos os colaboradores
Analisar Problemas e Tomar Decisões	Todos os colaboradores
Assertividade	Todos os colaboradores
Autocontrole em Momentos Difíceis	Todos os colaboradores
Buseiness Plan	Todos os colaboradores
Competências Emocionais	Todos os colaboradores
Conduzir Reuniões Eficazes	Todos os colaboradores
Construir Confiança	Todos os colaboradores
Construir uma Cultura de Engajamento	Todos os colaboradores
Criar uma Rotina Produtiva	Todos os colaboradores

Desenvolver Disciplinas para Alcançar Metas	Todos os colaboradores
Desenvolver Inteligência Emocional	Todos os colaboradores
Design Thinking Negócios	Todos os colaboradores
Despertar Criatividade	Todos os colaboradores
Diversidade Cultural	Todos os colaboradores
Empowerment	Todos os colaboradores
Feedback Assistido	Todos os colaboradores
Feedforward	Todos os colaboradores
Focar em Momento de Pressão	Todos os colaboradores
Força dos Diálogos	Todos os colaboradores
Gerenciar Gerações	Todos os colaboradores
Gerenciar o Estresse	Todos os colaboradores
Gerenciar Projetos	Todos os colaboradores
Gestão da Execução	Todos os colaboradores
Gestão da Mudança	Todos os colaboradores
Gestão de Conflitos	Todos os colaboradores
Habilidade de Escuta	Todos os colaboradores
Lidar com a Ansiedade	Todos os colaboradores
Lidar com Reclamações	Todos os colaboradores
Liderança Baseada da Psicologia Positiva	Todos os colaboradores
Liderança Estratégica	Todos os colaboradores
Liderando Equipes Virtuais	Todos os colaboradores
Organização no Trabalho	Todos os colaboradores
Produtividade em Word	Todos os colaboradores
Talento e Criatividade em Power Point	Todos os colaboradores
Trabalho Remoto	Todos os colaboradores
Usar o Canvas para Planejar	Todos os colaboradores
Vender o medo de falar em público	Todos os colaboradores
Vender objeções	Todos os colaboradores
Visão Sistêmica	Todos os colaboradores

Fonte: Ecoa - Educação Corporativa Ânima.

#### ***4.4.2. Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição***

A Escola Superior São Judas de Guarulhos tem como órgão máximo de gestão o Conselho Superior (CONSU), de natureza normativa, consultiva e deliberativa para todos os assuntos universitários em matéria administrativa, didático-

científica e disciplinar. É, ainda, o órgão colegiado de acompanhamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, e se reúne uma vez a cada semestre, em datas fixadas em calendário próprio.

A sua composição conta com a representação de todos os segmentos da comunidade acadêmica, sendo constituído pelas seguintes representações:

I - Colegiados:

- a) Conselho Superior – CONSU;
- b) Comissão Própria de Avaliação - CPA;
- c) Núcleo Docente Estruturante - NDE;
- d) Colegiado de Curso - Colec;

II - Da Diretoria:

- a) Diretor;
- b) Coordenadores de Curso; e
- c) Titular de Ensino, Pesquisa e Extensão.

III - Órgãos Suplementares:

- a) Secretaria Acadêmica;
- b) Biblioteca;

IV - Órgãos Internos Específicos e/ou Assessorias:

- a) Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Inclusão - NAPI;
- b) Ouvidoria;
- c) Comissão Disciplinar Processante.

Vinculada à gestão, mas com atuação autônoma, encontra-se a Comissão Própria de Avaliação (CPA). Quem tem como finalidade, promover, junto aos órgãos gestores, aos conselhos superiores e à comunidade acadêmica da Instituição, a cultura avaliativa, de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES.

As instâncias colegiadas são compostas pelo Colegiado de Curso, que é um órgão de natureza deliberativa, normativa e consultiva no âmbito de casa curso. E o Núcleo Docente Estruturante (NDE) é o órgão deliberativo, normativo e consultivo no âmbito curso, responsável pelo processo de concepção, implantação, acompanhamento, consolidação e atualização contínua dos projetos pedagógicos dos cursos.

Além das instâncias colegiadas, há estímulo às decisões coletivas e o compartilhamento de responsabilidades materializados em diversos comitês, como o Comitê ENADE, o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), e a Comissão de Ética no Uso de Animais (CEUA).

A representação discente, além da participação nos órgãos colegiados é atuante por meio de Atléticas, Diretório Central dos Estudantes (DCE) e os Centros Acadêmicos (CA's).

#### ***4.4.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira***

---

A Escola Superior São Judas de Guarulhos objetivando a sustentação estrutural e orçamentária das atividades educacionais por ela mantida no longo prazo, estabelece e segue uma política que orienta a alocação de seus recursos e investimentos. Procura investir naquilo que é exigência do projeto e prover de infraestrutura suficiente para o número de alunos previstos. A verificação do atendimento ao planejado é realizada mensalmente por meio dos relatórios de Demonstrativo de Resultados, de Fluxo de Caixa e de Investimentos Realizados pelos gestores.

Confirma-se a coerência da sustentabilidade financeira da IES promovendo adequadas condições de funcionamento das atividades da Instituição, priorizando aquelas que dizem respeito ao ensino, colocando-lhe à disposição os bens móveis, imóveis e equipamentos necessários e assegurando-lhes os suficientes recursos financeiros de custeio.

Para financiar os programas de iniciação científica e os projetos de pesquisa são reservados recursos anualmente, de acordo com o faturamento da instituição. O mesmo ocorre com a extensão.

A comunidade interna é partícipe deste processo, quer seja quando trabalha ativamente na captação quando se desdobra em manter e/ou ampliar a qualidade dos nossos cursos e serviços (principalmente os de atendimento às demandas do aluno), a fim de evitar ou minimizar a evasão. Bons cursos, bons professores, boa reputação e o valor de nossa marca são atrativos de mercado que precisam ser mantidos.

Assim, a direção do campus, juntamente com o gerente do campus elaboraram o orçamento anual com base em consultas às diversas áreas: coordenadores e lideranças dos setores), visando dar-lhes a medida exata de que esse gerenciamento é que possibilita o desenvolvimento financeiro-administrativo, a manutenção da qualidade e a eficiência operacional. E, assim, a expectativa de crescimento, via expansão, poderá ser mantida.

Todos se envolvem e buscam trazer elementos de nossas avaliações internas e externas em suas considerações e solicitações. O resultado da Avaliação Interna, disponibilizado pela CPA, tem sido de grande importância na tomada de decisão de onde investir e o que precisa ser colocado em perspectiva de maior ou menor prazo.

Esses investimentos permitiram melhorias nas condições acadêmicas, além da melhoria do ambiente da IES, proporcionando, assim, uma maior facilidade para atingir os objetivos traçados para cada curso da instituição.

## **4.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA**

### **Dimensão 7 (Infraestrutura Física)**

---

#### ***4.5.1. Dimensão 7 – Infraestrutura Física***

---

Os espaços físicos da Escola Superior São Judas de Guarulhos possuem infraestrutura adequada e atendem às necessidades exigidas pelas normas institucionais, pelas diretrizes dos cursos e pelos órgãos oficiais de fiscalização



pública. A edificação conta com sistema de ventilação natural e artificial (ar-condicionado) em sua totalidade e acabamentos civis com o objetivo de facilitar a manutenção e a higienização.

As instalações são acessíveis e atendem à legislação vigente NBR 9.050/2004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas; Constituição Federal de 1988, em seus artigos 205, 206 e 208; decretos 5.296/2004, 6.949/2009 e 7.611/2011; Portaria n. 3.284/2003.

Todos os seus ambientes de aprendizagem contam com os sistemas acústico e de iluminação, além de ter um sistema de prevenção e combate a incêndio adequado e aprovado junto à corporação do município.

A instituição está coberta por uma rede wireless, além de rede de TI física, contando com uma sala para o Centro de Processamento de Dados, onde são alocados os *links*, servidores e demais ativos de informática para um eficaz atendimento às demandas.

Quanto aos recursos tecnológicos, o setor coloca à disposição dos corpos docente e discente, equipamentos diversos, tais como: televisores, projetores multimídia, notebooks e aparelhagem de som em sala de aula.

A Instituição tem os seguintes espaços disponíveis:

- Salas de aula
- Instalações administrativas
- Auditório
- Sala dos professores
- Instalações para as coordenações de curso
- Espaço para atendimento aos discentes
- Espaços de convivência e de alimentação
- Laboratórios, ambientes e cenários para práticas didáticas
- Instalações sanitárias

Além de todos os espaços citados acima, a IES também destina uma sala à Comissão Própria de Avaliação (CPA), a qual está equipada com computador e acesso à internet.

A Biblioteca da unidade oferece serviços à comunidade acadêmica e à comunidade em geral, por meio da disponibilização de seu acervo e do oferecimento de serviços de informação que atendam à demanda de seus usuários potenciais. Conta ainda com um profissional formado em Biblioteconomia e com registro no Conselho Regional (CRB). Além do acervo físico, oferece também acesso a milhares de títulos em todas as áreas do conhecimento por meio de cinco plataformas digitais:

- Biblioteca Ebsco
- Biblioteca Virtual Pearson
- Minha Biblioteca
- Biblioteca Digital Senac

As plataformas estão disponíveis gratuitamente com acesso ilimitado para todos os alunos e professores por meio do sistema acadêmico Ulife.

O espaço físico projetado está preparado para atender às necessidades dos usuários, como permanência para estudo, reflexão, pesquisa, estudos em grupo, entre outras atividades de leitura e atualização, contando com dimensão, iluminação, ventilação, acústica, tonalidade, comunicação visual, disposição do mobiliário, equipamentos e acessibilidade.

Por ter a diversidade humana como um valor, a IES assume seu compromisso com a inclusão social, efetuando mudanças fundamentais não apenas na adequação do espaço físico, mas, sobretudo, no desenvolvimento de atitudes de sua comunidade, por entender que são as ações concretas e formativas que efetivamente contribuem para a construção de um novo tipo de sociedade.

Nesse sentido, reserva vagas de seu corpo técnico-administrativo a pessoas com deficiência, e cuida das adaptações pertinentes, com vista a atender às necessidades de locomoção e conforto das pessoas com deficiência, disponibilizando, por exemplo, rampas de acesso, banheiros com barras de apoio, pia e espelho adequadamente instalados e elevadores.

## 5. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Entendendo a importância da apropriação pelos atores da instituição dos dados e informações apresentadas no desenvolvimento das análises, culminando no planejamento e na execução de ações, a CPA apresenta os indicadores disponíveis e suas análises, após tratamento dos aspectos quantitativos e qualitativos pela comissão, para que as áreas responsáveis possam planejar e executar as ações pertinentes. Essas são acompanhadas pela CPA que traduz por meio de materiais e canais apropriados as melhorias oriundas desse processo identificando a consonância entre previsto e implantado, conforme alcance em relação as metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

### 5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

#### 5.1.1. RESULTADOS DAS VISITAS IN LOCO

Em 2022 a Escola Superior São Judas de Guarulhos obteve média global de 5 nas avaliações *in loco*.

Tabela 8 - Conceitos e médias das avaliações in loco de 2022

ATO	CURSO	CONCEITO FINAL	CONCEITO DA DIMENSÃO 1	CONCEITO DA DIMENSÃO 2	CONCEITO DA DIMENSÃO 3
Autorização	BIOMEDICINA	5	4,6	4,2	4,82
Autorização	FARMÁCIA	5	4,8	4,93	4,5
-	MÉDIAS	5,00	4,7	4,56	4,66

Fonte: elaborado pela CPA.

## 5.1.2. RESULTADOS DO ENADE

---

A CPA também acompanhou os resultados das avaliações oriundas do ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), que tem por objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos respectivos cursos de graduação, às suas habilidades para ajustamento, às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e às suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados às realidades brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento.

Em 2022 nenhum curso da Escola Superior São Judas de Guarulhos participou do ENADE

O CPC (Conceito Preliminar de Curso) é um indicador de qualidade que avalia os cursos superiores. Ele é calculado no ano seguinte ao da realização do ENADE de cada área, com base no ENADE, corpo docente, infraestrutura, recursos didáticos pedagógicos e demais insumos.

Na tabela abaixo, são apresentados os indicadores de CI (Conceito Institucional) e IGC (Índice Geral de Cursos) da IES.

**Tabela 9 - Índices Institucionais Escola Superior São Judas de Guarulhos**

Índice	Valor	Ano
CI – Conceito Institucional	4	2019
CI-EaD – Conceito Institucional EaD	-	-
IGC – Índice Geral de Cursos	-	-
IGC Contínuo	-	-

Fonte: sistema e-MEC.

## 5.2 RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

---

### 5.2.1. RESULTADO DIVULGADO NO SITE INSTITUCIONAL

---

Além da divulgação interna, os resultados da avaliação institucional também são divulgados via site institucional, para que todos da comunidade acadêmica tenham acesso e conheçam a evolução a cada semestre. Todos os resultados foram analisados pela gestão, coordenação de curso e líderes administrativos para planejassem as ações de curto, médio e longo prazo a fim de identificar as falhas e corrigi-las.

Figura 49 - Resultado da AI 2022-1 divulgado no site institucional



## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2022-1

SÃO JUDAS GUARULHOS

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DISCENTE - ISD

**\*MÉTRICA DE COMPARAÇÃO:**

- > Mínimo 1 (discordo totalmente / muito insatisfeito)
- > Máximo 5 (concordo totalmente / muito satisfeito)

#### Dimensões Acadêmicas

Docente

4.0312

Curso

3.5454

Coordenação de Curso

3.3247

ecosistema  
ânima

sãojudas



### Dimensões Administrativas

#### Vida e Carreira

3.0686

#### Atendimento

2.6568

#### Sistemas Online

3.1681

#### Infraestrutura

3.5866



Fonte: elaborado pela CPA/IES.



Figura 50 - Resultado da AI 2022-2 divulgado no site institucional



## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2022-2

SÃO JUDAS GUARULHOS

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DISCENTE - ISD

#### \* MÉTRICA DE COMPARAÇÃO:

- > Mínimo 1 (discordo totalmente / muito insatisfeito)
- > Máximo 5 (concordo totalmente / muito satisfeito)

Docente

4.016

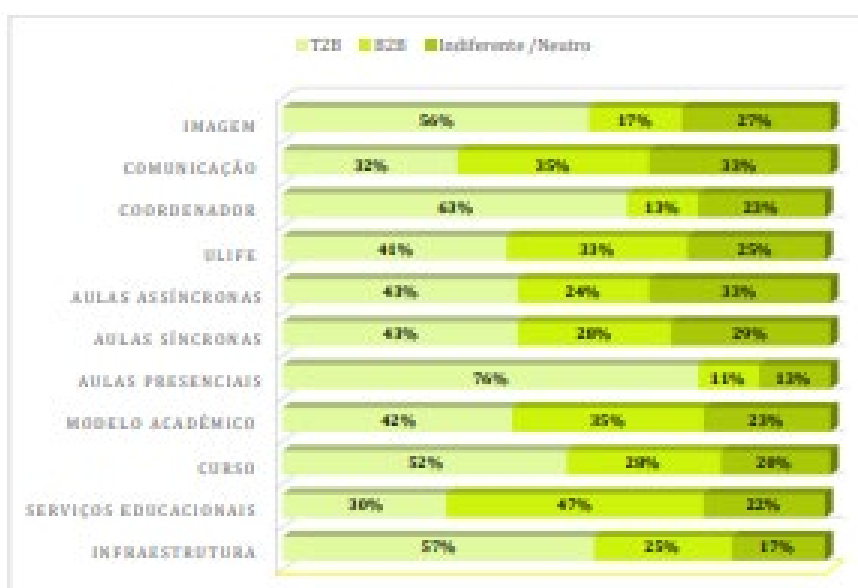




## Top two box -T2B e Bottom two box - B2B

### MÉTRICA DE COMPARAÇÃO:

- > T2B (*muito satisfeito + satisfeito*)
- > B2B (*muito insatisfeito + insatisfeito*)
- > Indiferente e Neutro



Fonte: elaborado pela CPA/IES.

## 5.2.2. RESULTADO DOCENTE

Cada docente vinculado à uma disciplina, é avaliado pelos discentes. Os resultados destas questões são divulgados de duas formas. A primeira se dá por meio de um dashboard, o qual é enviado a coordenação do curso, onde é possível identificar o nome do professor e o ISD – Índice de Satisfação Discente atribuído a ele. A segunda forma é chamada de Devolutiva Docente, que nada mais é que um arquivo em pdf, onde constam os percentuais de satisfação discente por questão e disciplina lecionada. Estes são disponibilizados as coordenações dos cursos e a partir disto, aos professores.

Figura 51 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-1



Fonte: elaborado pela CPA.

Figura 52 - Dashboard de Resultados Docentes Individuais 2022-2



Fonte: elaborado pela CPA.

Tabela 10 - ISD Docente

Semestre	ISD Geral Docente
2022-1	4,0312
2022-2	4,016
* Mínimo 1 (discordo totalmente / muito insatisfeito)	
*Máximo 5 (concordo totalmente / muito satisfeito)	

Fonte: elaborado pela CPA/IES.

É possível observar que tanto os docentes que lecionam disciplinas presenciais, quanto os tutores das disciplinas à distância foram bem avaliados, visto que os índices ultrapassam 4, demonstrando a satisfação geral discente.

### 5.2.3. COMENTÁRIOS

---

Na pesquisa realizada em 2022-1, foram disponibilizadas as opções de comentários, nos quais são divulgados aos responsáveis por cada área, para que produzam os Planos de Ação baseados não só na análise quantitativa, mas também na qualitativa, onde os alunos expressam com detalhes a satisfação ou sugestão de melhoria do item avaliado.

Na tabela a seguir, detalhamos a quantidade de comentários obtidos no processo de autoavaliação em 2022-1.

**Tabela 11 - Comentários 2022-1**

<b>Dimensão</b>	<b>2022-1</b>
Atendimento	52
Coordenação de curso	35
Curso	40
Docente	32
Infraestrutura	32
Ulife	39
Vida e Carreira	29

Fonte: elaborado pela CPA.

Diferente do que foi disponibilizado da Avaliação de 2022-1, em 2022-2 não teve as opções de comentários nas perguntas, desta forma, permanecendo apenas a análise quantitativa.

Na tabela abaixo, detalhamos o índice T2B, que é a soma dos muito satisfeitos com os satisfeitos, e o B2B dos muito insatisfeitos com insatisfeitos, além disso, temos os indiferentes/neutros.

**Tabela 12 - Resultado AI 2022-2 T2B, B2B e Indiferentes/ Neutros**

Perguntas	T2B	B2B	Indiferentes /Neutros
Infraestrutura	57%	25%	17%
Serviços Educacionais	30%	47%	22%
Curso	52%	28%	20%
Modelo Acadêmico	42%	35%	23%
Aulas Presenciais	76%	11%	13%
Aulas Síncronas	43%	28%	29%
Aulas Assíncronas	43%	24%	33%
Ulife	41%	33%	25%
Coordenador	63%	13%	23%
Comunicação	32%	35%	33%
Imagem	56%	17%	27%

Fonte: elaborado pela CPA.

## 6. AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES

---

A Escola Superior São Judas de Guarulhos se baseia nos resultados da autoavaliação, para construir a estratégia de seus processos de gestão, que incluem ações corretivas e preventivas, bem como a reestruturação de seu planejamento. Assim, todos os documentos gerados pela CPA são utilizados de maneira estratégica, com o intuito de fortalecer o alinhamento das potencialidades e oportunidades vivenciadas pela IES.

Tendo como base todas as informações obtidas nos processos avaliativos, são produzidos os Planos de Ação Acadêmicos e Administrativos, que consideram as diversas esferas dos cursos e da instituição. Estes documentos também são apresentados em visitas *in loco*, com o objetivo de identificar a evolução das ações e histórico do curso ao longo dos anos.

Visando o fortalecimento da cultura da autoavaliação, a instituição conta com sua CPA, instituída e atuante, sendo composta por membros representantes de diferentes segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil, que além de instruir e acompanhar os processos avaliativos da IES, também é responsável por construir importantes instrumentos de avaliação e ferramentas para o planejamento educacional, em busca da melhoria da qualidade da formação, da produção do conhecimento e da extensão. Essas ferramentas permitem, ainda, que sejam identificadas áreas problemáticas ou que requerem melhorias.

A instituição trabalha continuamente para melhorar e evoluir nos pontos deficientes, e conta com toda a comunidade acadêmica para fazer acontecer.



## 6.1 MELHORIAS REALIZADAS NA INSTITUIÇÃO

Figura 53 - Melhorias realizadas em 2022



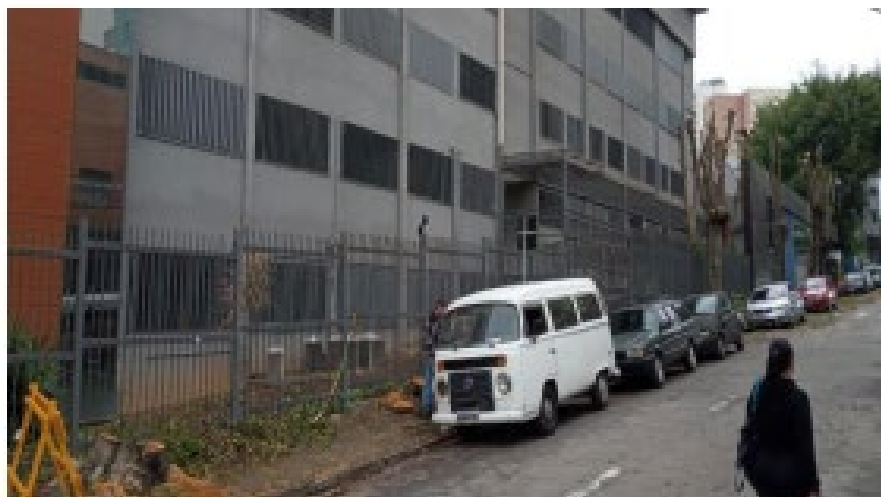
### MELHORIAS REALIZADAS A PARTIR DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2022-1

Providenciamento junto a Prefeitura Municipal de Guarulhos, a retirada das árvores exóticas nas áreas externas da unidade, garantindo a segurança de pedestres e transeuntes, possibilitando o acesso a cadeirantes na calçada e melhorando a iluminação no período noturno.



# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

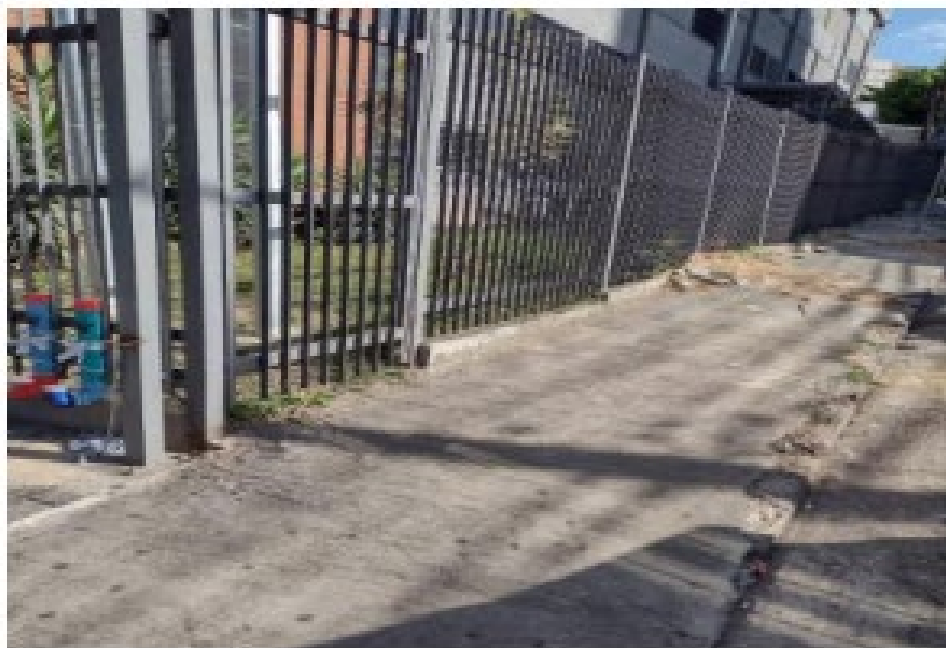


Associação  
Amiga

sãojudas

# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação



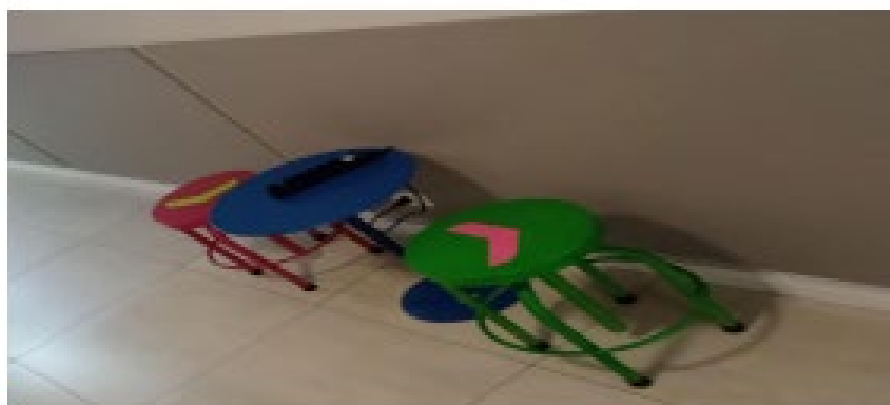
**Instalação de mesinhas aparadoras, nos corredores da unidade  
São Judas - Guarulhos, para descanso e carregamento de  
celulares ou notebooks.**

escolha  
ânima

sãojudas

# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação



Associação  
sãojudas

sãojudas

# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

Instalação de armários na entrada dos laboratórios para auxiliar na guarda dos objetos e materiais dos discentes, durante a utilização dos laboratórios ou sala de aulas, durante sua permanência na unidade.



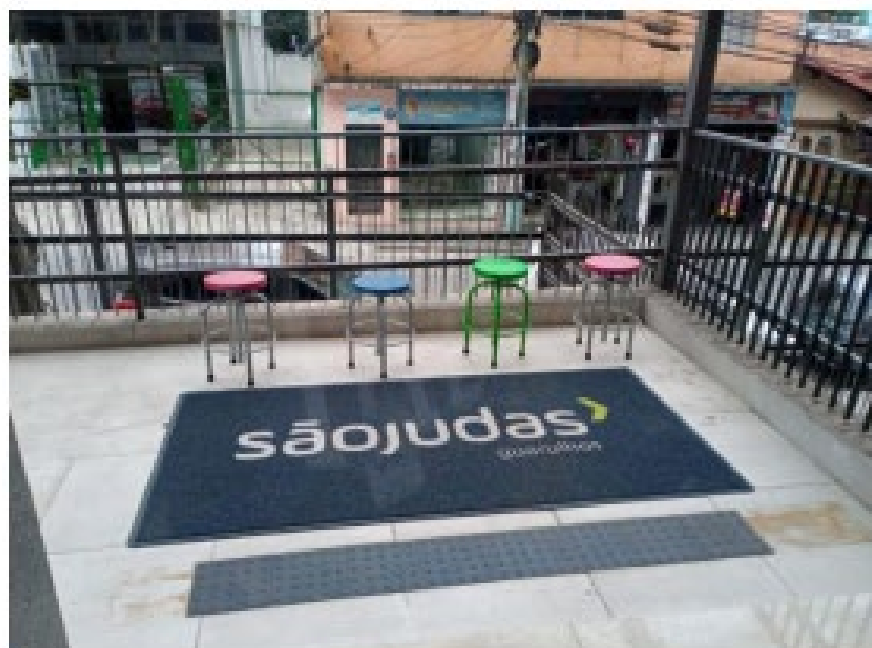
escolamos  
ânima

sãojudas

# #FALASÃOJUDAS

- CRA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

**Abertura de áreas externas no 1º andar para permanência e utilização dos alunos nos dias quentes ou quando couvier a utilização.**



# #FALASÃOJUDAS

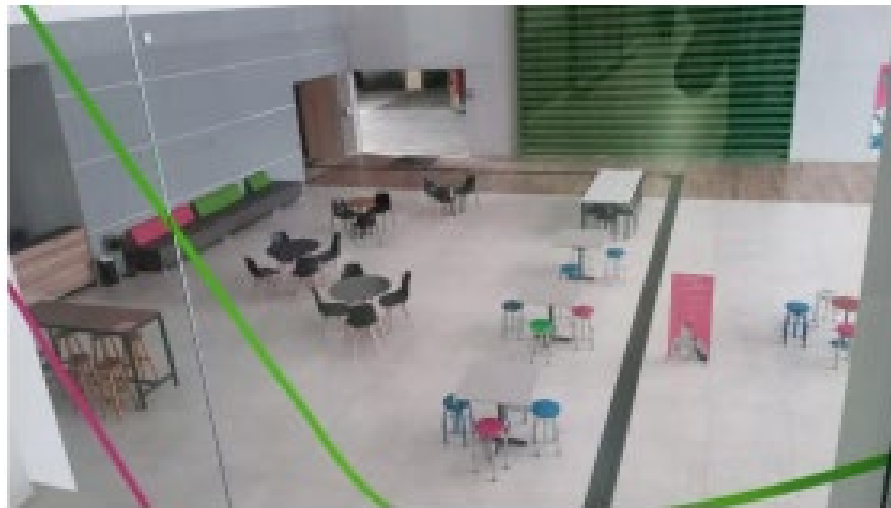
- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

Aumento no número de mesas na área de convivência e alimentação, possibilitando uma utilização mais confortável e aumentando na capacidade de refeições no local.



# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação



ecossistema  
ânimo

sãojudas



# #FALASÃOJUDAS

- CPA -  
Comissão  
própria de  
avaliação

Melhoria contínua na limpeza e conservação da unidade São Judas –  
Guarulhos, pois apresenta grande índice de aprovação entre os alunos.



escola em  
ação

sãojudas





#### Outros:

- Criação de grupo de whatsapp entre o prefeito da unidade e todos os representantes da infraestrutura;
- Criação de grupo de whatsapp entre os coordenadores e os representantes de turma;
- Os Canais digitais passaram a atuar com maior índice de efetividade, foi realizada reestruturação no quadro de colaboradores dos canais digitais, com aumento do quadro de colaboradores, a Unidade passou a atuar com o atendimento ao aluno através do WhatsApp, buscando assim atender com agilidade as tratativas que não demandam complexidade.



## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Comissão Própria de Avaliação da Escola Superior São Judas de Guarulhos vem trabalhando para se tornar cada vez mais ativa na instituição, priorizando a cada nova avaliação, ações voltadas para uma comunidade acadêmica interativa, no qual todos os segmentos possam contribuir para a melhoria dos processos, e conseqüente crescimento da IES.

A autoavaliação encontra-se em permanente transformação e aperfeiçoamento e a CPA trabalha de maneira efetiva para que todos os processos se aprimorem, adotando clareza e transparência na divulgação das informações, junto à comunidade acadêmica e aos órgãos reguladores.

Com relação aos dados e informações que aparecem neste Relatório de Autoavaliação Institucional, é possível constatar a coerência existente entre o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e as ações institucionais nas diferentes vertentes de sua atuação acadêmica – ensino, pesquisa, extensão e gestão.

A escrita e elaboração deste documento, permitiu o diagnóstico da realidade na Escola Superior São Judas de Guarulhos, e também norteamento das ações estratégicas para os próximos anos do triênio (2021-2022-2023), tendo em vista o cumprimento das metas do PDI e a consolidação dos tópicos apresentados no núcleo básico e comum do documento “Orientações Gerais para o Roteiro de Autoavaliação das Instituições, INEP, 2004”, a Portaria nº 92 de 31/01/2014 e a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65 de 09 de outubro de 2014, além da Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES).